

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI CASA DELLE DONNE di MERANO

**CENTRO ANTIVIOLENZA
CASA RIFUGIO
ALLOGGI DI TRANSIZIONE**

**servizi gestiti dall'associazione
DONNE CONTRO LA VIOLENZA – FRAUEN GEGEN GEWALT ETS**

su incarico della Comunità Comprensoriale Burgraviato

Sommario

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI?	3
CHI SIAMO	3
PARTNER DEL SERVIZIO	4
IL SERVIZIO CASA DELLE DONNE DI MERANO	9
Presentazione	9
Missione ed obiettivi	9
IL CENTRO ANTIVIOLENZA	10
Che cos'è il Centro Antiviolenza?.....	10
Contatti.....	10
A chi si rivolge?.....	11
Come accedo?	11
Che servizi offre?	11
LA CASA RIFUGIO (c.d. Casa delle Donne)	12
Che cos'è la casa rifugio?.....	12
Contatti.....	12
A chi si rivolge?	13
Come accedo?	13
Che servizi offre?	14
GLI ALLOGGI DI TRANSIZIONE (AT)	16
Che cosa sono gli alloggi di transizione (AT)?	16
Contatti.....	16
A chi si rivolgono?.....	16
Come accedo?	16
Che servizi offrono?.....	17
IMPEGNI E GARANZIE: LA TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI PER IL SERVIZIO CASA DELLE DONNE	19
I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE	21
I RECLAMI	21
LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	23
Modulo per suggerimenti - Allegato A	25
Modulo per reclami - Allegato B	26
Domanda di conciliazione - Allegato C	27

1. INTRODUZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI?

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS assume nei confronti dell'utenza del servizio Casa delle Donne circa il livello di qualità garantito dei servizi forniti.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento utile poiché:

- descrive i servizi offerti
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali gli/le utenti del servizio Casa delle Donne hanno diritto
- prevede forme di partecipazione per gli/le utenti del servizio Casa delle Donne: attraverso il “Modulo per suggerimenti” (Allegato A) gli utenti possono infatti formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, al fine di migliorare qualitativamente il servizio
- prevede una tutela per gli/le utenti del servizio Casa delle Donne in caso di disservizio: attraverso il “Modulo per reclami” (Allegato B) gli/le utenti possono lamentare il mancato rispetto del livello di qualità dei servizi effettivamente erogati e richiedere una somma di denaro a titolo di indennizzo

Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi?

- sul sito internet www.donnecontrolaviolenza.org
- esposta (sia in italiano che in tedesco) nella bacheca all'ingresso del Centro Antiviolenza
- esposta (sia in italiano che in tedesco) nella bacheca della casa rifugio
- esposta (sia in italiano che in tedesco) negli alloggi di transizione
- è inoltre possibile richiederne una copia stampata nella lingua che si preferisce (italiano/tedesco) presso il Centro Antiviolenza e presso la casa rifugio

CHI SIAMO

Nel 1989 un gruppo di donne si unisce per contrastare la violenza maschile sulle donne. Da questa unione nasce l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt. Nel corso degli anni l'associazione si è sempre attivata nella direzione di un cambiamento culturale, per denunciare la gravità del fenomeno, per proporre strategie di cambiamento, attraverso convegni, seminari di approfondimento nelle scuole, campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi.

Il servizio Casa delle Donne è gestito dall'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS su incarico della Comunità Comprensoriale Burgraviato.

La Comunità Comprensoriale Burgraviato verifica periodicamente il buon funzionamento del servizio, anche attraverso incontri di verifica con l'associazione Donne contro la violenza – Frauen

gegen Gewalt ETS .

L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS vanta una lunga esperienza in tema di tutela delle donne vittime di violenza, poiché gestisce il Centro Antiviolenza dal 1993 e la casa rifugio dal 1997, dal 2021 gli alloggi di transizione.

Le donne hanno diritto di autodeterminarsi e di stare al centro della loro vita

PARTNER DEL SERVIZIO

L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS promuove lo sviluppo di un sistema di rete che coinvolga soggetti istituzionali e non, operanti sul territorio nel contrasto alla violenza di genere.

In particolare, l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS lavora attivamente per il raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che, grazie alla definizione di procedure comuni ed allo scambio di informazioni rilevanti, sia in grado di rispondere efficientemente ai bisogni delle donne vittime di violenza.

I soggetti con i quali l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS collabora sono:

- **SERVIZI SOCIO-SANITARI DEL TERRITORIO:**
importante è il rapporto con i servizi socio-sanitari del territorio (Servizio Sociale, diversi servizi sanitari come l'ospedale, medici di base, pediatri, consultori, ufficio di lavoro ecc.). I servizi vengono attivati in accordo con la donna accolta. Le operatrici collaborano sulla base del Case Management e possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna con un focus sul percorso intrapreso presso il servizio Casa delle Donne.
- **FORZE DELL'ORDINE:**
la relazione con le Forze dell'ordine è spesso fondamentale per la sicurezza della donna. Su richiesta della donna, le Forze dell'Ordine contattano il servizio Casa delle Donne per richieste di ospitalità e di avvio di percorsi di accoglienza. Viceversa, su richiesta della donna, possono essere le operatrici a contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge.
- **LE/GLI AVVOCATE/I DI RIFERIMENTO DELLA DONNA, TRIBUNALE, TRIBUNALE DEI MINORI:**
se richiesto le operatrici collaborano anche con le/gli avvocate/i di riferimento della donna, e se necessario inviano al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso il servizio Casa delle Donne. La Procura presso il Tribunale dei Minori viene sempre attivata se nella casa rifugio è stata accolta una madre con figli minori.
- **RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON GLI ALTRI SOGGETTI PRESENTI O ATTIVI NEL MEDESIMO AMBITO DI AZIONE:**
è stata attivata una molteplice e complessa rete di relazioni per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze e per riuscire a individuare e rispondere in modo sempre più efficiente ai bisogni delle donne. In particolare elenchiamo alcuni reti significative:

- RETE DEI SERVIZI “CASA DELLE DONNE E ALLOGGI PROTETTI” DELL’ ALTO ADIGE
riunisce i 5 servizi del Sudtirolo che elaborano strategie d’intervento comuni e attività di sensibilizzazione sulla tematica:
Bolzano: GEA Società cooperativa sociale: Centro anti violenza e Casa rifugio
Alloggi protetti
Bressanone: Comunità Comprensoriale Valle Isarco: Centro anti violenza e Casa rifugio
Brunico: Comunità Comprensoriale Val Pusteria: Centro anti violenza e Alloggi protetti

- RETE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE - CITTÀ DI MERANO
ha come obiettivo l’attivarsi concretamente nell’agire contro la violenza sulle donne attraverso la promozione di una Rete che vede coinvolte diversi istituzioni e associazioni del territorio meranese. In quanto presenti anche le forze dell’ordine ha avuto l’avallo del prefetto di Bolzano.

- RETE TERRITORIALE “VAL VENOSTA”
ha come obiettivo l’attivarsi concretamente nell’agire contro la violenza sulle donne attraverso la promozione di una Rete che vede coinvolte diversi istituzioni e associazioni del territorio della Val Venosta.

- “D.I.RE - DONNE IN RETE CONTRO LA VIOLENZA”:
è l’associazione nazionale di centri anti violenza e riunisce più di 100 associazioni (www.direcontrolaviolenza.it)

- AÖF - AUTONOMER ÖSTERREICHISCHER VEREIN DER FRAUENHÄUSER:
è l’associazione nazionale austriaca di cui facciamo parte sin dalla nostra esistenza (www.aof.at) e favorisce lo scambio professionale internazionale.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il lavoro svolto delle operatrici dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS nei confronti degli utenti del servizio Casa delle Donne è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Non è compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti etnia, cittadinanza, provenienza, lingua, religione, convinzioni culturali, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche, orientamenti sessuali, presenza o assenza di figli.

A tutti gli/le utenti del servizio Casa delle Donne è garantita parità di trattamento all'accesso, alle condizioni di fruizione e modalità di erogazione dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'obiettivo perseguito nell'erogazione del servizio Casa delle Donne è quello di assicurare la soddisfazione dell'utenza tramite un miglioramento continuo dei servizi. Particolare attenzione è posta alla tempestività delle risposte da fornire all'utenza.

CONTINUITÀ

L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS garantisce lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, salvo interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

ASCOLTO E PARTECIPAZIONE DEGLI E DELLE UTENTI

L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS promuove e facilita il coinvolgimento dell'utenza nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare, gli/le utenti del servizio Casa delle Donne possono esprimere il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi effettivamente ricevuti formulando osservazioni, proposte, richieste, suggerimenti, segnalazioni. Inoltre, possono lamentare eventuali disservizi inoltrando reclami.

CHIAREZZA E TRASPARENZA, INFORMAZIONE E MODULISTICA

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi delle responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Il personale dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS fornisce ai/le propri utenti informazioni chiare e complete sui servizi offerti, nonché sulle procedure di reclamo e di conciliazione extragiudiziale. A tal fine utilizza un linguaggio di facile comprensione ed è disponibile a fornire chiarimenti all'utenza.

Sempre al fine di garantire la massima accessibilità alle informazioni, sono presenti presso il Centro Antiviolenza e presso la casa rifugio delle bacheche informative che vengono costantemente tenute

aggiornate dove è sempre affissa, sia in italiano che in tedesco, la Carta della Qualità dei Servizi. Nessuna azione è attivata dal personale dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS senza informarne l'utente e richiederne il consenso ove previsto dalla legge.

BILINGUISMO

Il servizio Casa delle Donne è offerto in italiano o in tedesco in base alla preferenza dell'utente. La Carta della Qualità dei Servizi è disponibile sia in italiano che in tedesco.

CORTESIA E COMPETENZA

Le operatrici dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS si rapportano con cortesia e rispetto agli/le utenti del servizio Casa delle Donne. Centralità è data alla figura dell'utente, ed importanza è data all'instaurazione di un rapporto di reciprocità tra operatrici e l'utenza.

RISERVATEZZA

Il trattamento dei dati personali riguardanti gli/le utenti del servizio Casa delle Donne si conforma al rispetto della normativa nazionale ed europea vigente in materia.

Al momento del primo contatto con l'utente, il personale dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS spiega e consegna all'utente l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, richiedendone il consenso tramite sottoscrizione, e rilasciando copia del documento firmato.

Sia nella fase di intervento diretto, sia nella fase successiva alla fruizione dei servizi, è garantito il rispetto della riservatezza.

Le informazioni sull'utenza in possesso dell'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS vengono custodite in modo tale da non essere accessibili a terzi; inoltre, non vengono trasmesse a terzi, privati o istituzioni, salvo comunicazioni e segnalazioni alle autorità giudiziarie competenti e ai servizi sociali.

L'utente può sempre richiedere i documenti relativi alla sua "cartella dell'utente".

L'indirizzo della casa rifugio è mantenuto segreti.

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI

L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS si adopera attivamente per migliorare continuamente la qualità dei servizi forniti alla propria utenza. A tal fine:

- garantisce all'utenza la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi attraverso la possibilità di formulazione di suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni
- effettua rilevazioni periodiche (almeno una volta all'anno) sulla soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento dei servizi forniti
- analizza (almeno una volta all'anno) i suggerimenti ed i reclami pervenuti
- verifica la corrispondenza tra standard di qualità dei servizi garantiti nella presente Carta di Qualità dei Servizi e la qualità dei servizi effettivamente erogati
- ricerca ogni possibile occasione di dialogo con l'utenza per ottenere informazioni sulla sua opinione in merito alla qualità dei servizi attesa e percepita

- tiene conto, ai fini della riprogettazione qualitativa dei servizi, dei risultati delle operazioni sopraelencate

3. I SERVIZI OFFERTI E LE MODALITÀ DI ACCESSO

IL SERVIZIO CASA DELLE DONNE DI MERANO

Presentazione

Il servizio “Casa delle Donne”, gestito dall’associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS è un servizio rivolto alle donne che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza di genere o l’hanno subita.

Il servizio Casa delle Donne è strutturato in tre articolazioni:

- CENTRO ANTIVIOLENZA: struttura di consulenza aperta al pubblico
- CASA RIFUGIO. struttura abitativa con alloggi protetti, c.d. “Casa delle Donne”
- ALLOGGI DI TRANSIZIONE: alloggi dedicati a chi lascia la struttura residenziale.

Missione ed obiettivi

L’associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS attraverso il servizio Casa delle Donne è impegnata a:

- contrastare ogni forma di violenza di genere
- promuovere attività di prevenzione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere
- promuovere attività per favorire un cambiamento culturale verso la costruzione di una società uniformata al valore della non violenza
- contrastare la disparità tra uomini e donne con riguardo all’accesso alle risorse, alla formazione e ai ruoli sociali e lavorativi

L’obiettivo perseguito è quello di sostenere le donne e i/le loro figli/e che si trovano in situazione di violenza, nonché di offrire supporto ai terzi che si trovano a contatto con la donna vittima di violenza.

Tale sostegno e supporto sono orientati al superamento della situazione di violenza e vengono concretamente realizzati attraverso i seguenti mezzi:

- aiuto immediato ed ascolto non giudicante
- protezione ed accoglienza da parte di personale femminile qualificato
- garanzia di segretezza ed anonimato
- servizi di consulenza specializzata di genere e psicosociale
- servizio di consulenza giuridica ed accompagnamento all’accesso alle risorse legali
- accompagnamento della donna in un percorso di elaborazione, riconoscimento, superamento e prevenzione delle situazioni di violenza, attraverso la definizione di confini

personali per distanziarsi da chi usa violenza o condizionamenti limitanti l'espressione di sé della donna

- pianificazione in accordo con la donna di un progetto di inserimento sociale che, favorendo l'autoconsapevolezza e valorizzazione dei propri punti di forza da parte della donna, ne accresca l'autodeterminazione e l'autonomia
- possibilità di un alloggio temporaneo nella casa rifugio per la donna ed i suoi figli
- rete di collaborazione con Forze dell'ordine, Servizi sociali e sanitari, Autorità giudiziaria
- informazioni sulle risorse territoriali

IL CENTRO ANTIVIOLENZA

Che cos'è il Centro Antiviolenza?

Il Centro Antiviolenza è una struttura consultiva e luogo di prima accoglienza, che offre informazioni, consulenza, aiuto e sostegno immediato alle donne in situazione di violenza, ai loro figli e a terzi a contatto della donna.

Contatti

Telefono 0473-222335	durante l'orario di apertura del Centro Antiviolenza
Numero verde 800-014008	sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi
Indirizzo di posta elettronica (e-mail)	info@donnecontrolaviolenza.org

Sito web: www.donnecontrolaviolenza.org

Dove si trova: Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ)

Orario d'apertura:

GIORNO	ORARIO
Lunedì	8.30 – 16.00
Martedì	13.30 – 17.30
Mercoledì	8.30 – 16.00
Giovedì	13.30 – 17.30
Venerdì	8.30 – 14.00

A chi si rivolge?

Possono rivolgersi al servizio di consulenza del Centro Antiviolenza:

- ogni donna che, indipendentemente dalla sua origine, etnia, cittadinanza, lingua, cultura, religione, situazione finanziaria, opinione politica, e a prescindere dalla presenza o meno di figli, ha subito od è esposta alla minaccia di qualsiasi forma di violenza fisica, psichica, sessuale, economica, stalking, nel contesto di coppia, familiare, o in altri contesti sociali
- terze persone che entrano in contatto con la donna in situazione di violenza (amici, vicini di casa, parenti, conoscenti...)
- operatori e operatrici di altri servizi

Il servizio di consulenza è attivato solo se la donna/il figlio/il terzo richiede espressamente aiuto, informazione, protezione, consulenza.

Come accedo?

Si può scegliere tra:

- presentarsi direttamente, senza alcuna necessità di appuntamento, presso Il Centro Antiviolenza in Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ) durante l'orario di apertura (lunedì: 8.30 – 16.00, martedì: 13.30 – 17.30, mercoledì: 8.30 – 16.00, giovedì: 13.30 – 17.30, venerdì: 8.30 – 14.00).
- chiamare telefonicamente il Centro Antiviolenza al numero 0473-222335 durante l'orario di apertura (lunedì: 8.30 – 16.00, martedì: 13.30 – 17.30, mercoledì: 8.30 – 16.00, giovedì: 13.30 – 17.30, venerdì: 8.30 – 14.00).
- inviare un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Centro Antiviolenza: info@donnecontrolaviolenza.org
- chiamare il numero verde 800-014008 (sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi)

Che servizi offre?

Il Centro Antiviolenza offre gratuitamente e garantendo l'anonimato i seguenti servizi:

- consulenza specializzata e professionale di genere e psicosociale gratuita, eseguita da operatrici professionali nel rispetto dell'anonimato
- consulenza giuridica professionale
- punto telefonico di ascolto, sostegno, aiuto, consulenza, attivo 24 ore al giorno, tutti i giorni

dell'anno (domeniche e festivi compresi): numero verde 800-014008

- interventi in situazioni di crisi
- collaborazione con altri servizi o istituti psico-sociali o sanitari
- colloqui di preparazione per l'accoglienza nella casa rifugio
- sostegno anche in rete dopo le dimissioni della donna e dei suoi figli e figlie dalla casa rifugio
- attività di informazione, pubblicità, sensibilizzazione e prevenzione rivolta alla cittadinanza e alle istituzioni competenti

LA CASA RIFUGIO (c.d. Casa delle Donne)

Che cos'è la casa rifugio?

La casa rifugio è una struttura residenziale protetta che offre alloggio temporaneo, aiuto qualificato e protezione, alle donne e ai loro figli e figlie che si trovano in una situazione di violenza.

Capacità recettiva:

10 donne con i loro figli e figlie minorenni (i figli maschi sono accolti di norma fino al compimento del 16 anno di età). Almeno un'unità a è accessibile a persone con disabilità.

La casa rifugio è composta di:

- unità e dedicate a ciascuna donne ed ai suoi figli e figlie
- spazi comuni: soggiorno, spazio dedicato ai/lle bambini/e, stanza per le attività di gruppo, stanza per il lavoro con ai/lle bambini/e, stanza per i colloqui di consulenza con le donne, lavanderia, ripostiglio/magazzino, zona per biciclette e passeggini, giardino
- spazi dedicati alle operatrici: ufficio amministrativo e stanza per il turno di notte

Contatti

Telefono 0473-222335	durante l'orario di apertura del Centro Antiviolenza
Numero verde 800-014008	sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi
Indirizzo di posta elettronica (e-mail)	info@donnecontrolaviolenza.org

Sito web: www.donnecontrolaviolenza.org

Dove si trova:

indirizzo segreto

A chi si rivolge?

La casa rifugio si rivolge:

- ad ogni donna che, indipendentemente dalla sua origine, etnia, cittadinanza, lingua, cultura, religione, situazione finanziaria, opinione politica, e a prescindere dalla presenza o meno di figli, ha subito od è esposta a minaccia di qualsiasi forma di violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, stalking, nel contesto di coppia, familiare, o in altri contesti sociali
- ai/lle figli/e minorenni insieme alla madre in situazione di violenza (i figli maschi sono accolti di norma fino al compimento del 16 anno di età)

Come accedo?

L'accesso alla casa rifugio è sottoposto a condizioni e limiti.

Condizioni per l'accettazione:

- presentarsi al Centro Antiviolenza in Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ) durante l'orario di apertura (lunedì: 8.30 – 16.00, martedì: 13.30 – 17.30, mercoledì: 8.30 – 16.00, giovedì: 13.30 – 17.30, venerdì: 8.30 – 14.00)
oppure
telefonare al numero verde 800-014008 (attivo 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi)
- decisione positiva motivata da parte del team del Servizio Casa delle Donne, presa a seguito di uno o più colloqui di valutazione della situazione della donna, e sulla base del criterio dell'ordine cronologico (lista d'attesa) e del criterio dell'emergenza. In caso di emergenza la donna viene subito accolta e la decisione definitiva sulla sua accoglienza viene presa in seguito
- assenza in capo alla donna e ai suoi figli e figlie di problematiche tali da richiedere un'assistenza professionale specifica, (come ad esempio in caso di problemi psichiatrici, dipendenza da sostanze psicotrope, alcolismo)
- accettazione e sottoscrizione da parte della donna del regolamento interno della casa rifugio, consegnato al momento dell'accoglienza
- l'accoglienza della donna nella casa rifugio comporta per legge la segnalazione entro 48 ore della sua presenza in struttura al Commissariato di Polizia di Merano, e la segnalazione al Tribunale dei Minori della presenza in struttura dei suoi figli e delle sue figlie
- previo consenso o informazione della donna, su richiesta degli enti pubblici (p.es. Tribunale), possono essere redatte relazioni scritte e inviate agli uffici competenti
- alle donne e ai loro figli e figlie non viene erogato alcun tipo di terapia

Condizioni economiche e limiti alla permanenza:

Tariffa:

La permanenza nella casa rifugio è gratuita per le donne residenti in Alto Adige. La gratuità non è prevista per le donne residenti fuori provincia. In questo caso l'assistenza economica del Distretto sociale di Merano dovrà fare il calcolo della tariffa, chiedendo il pagamento al servizio sociale del comune di residenza della donna.

Cauzione:

120,00 euro (da regolamento casa rifugio) a nucleo.

Durata:

la permanenza nella casa rifugio non può di norma superare i 6 mesi, salvo eventuali proroghe stabilite su decisione dell'équipe in base a cause specifiche riguardanti il singolo progetto

Casi di dimissioni:

- dimissione della donna e dei suoi figli e figlie su decisione del team per mancato rispetto di uno o più obblighi a tutela dell'anonimato e della segretezza della struttura da parte della donna o dei suoi figli/delle sue di figlie, o ripetute inosservanze del regolamento.
- diritto di dimissione volontaria della donna in qualsiasi momento

Che servizi offre?

Ospitalità temporanea (vitto e alloggio):

- accoglienza programmata o di emergenza (sono garantiti se necessario i generi di prima necessità)
- alloggio in appartamento, dotato di arredi ed utensili per la gestione della quotidianità, per ogni donna insieme ai suoi figli e figlie
- stanze e giardino in comune con le altre donne ospitate
- vitto, stabilito dalla Giunta Provinciale (importo giornaliero fisso per ogni donna per l'acquisto degli alimenti necessari)
- messa a disposizione di spazi adeguati per il gioco dei minori e per le madri con i propri figli e figlie

Sostegno qualificato da parte di personale esclusivamente femminile bilingue (italiano, tedesco):

- consulenza psicosociale professionale individuale eseguita da operatrici professionali
- assistenza sociale
- interventi in situazione di crisi
- colloqui costanti individuali nell'ambito di un progetto individuale di uscita dalla situazione di violenza e per il recupero della piena autonomia
- sostegno e accompagnamento nel ruolo materno ed aiuto per costruire un dialogo adeguato con i figli per affrontare la situazione di violenza
- operatrice di riferimento per ogni donna
- attività di gruppo (riunioni, feste, etc.) che coinvolgono le donne ospitate ed i loro figli e figlie
- sostegno e accompagnamento nella convivenza, nell'autogestione, nel rispetto del regolamento della casa rifugio
- regolare accompagnamento psico-socio-pedagogico del/lla minore da parte di almeno una

operatrice professionale qualificata, attraverso lavoro individuale, lavoro di gruppo, lavoro specifico con le madri svolto in spazi adeguati, anche in collaborazione con altri servizi specialistici psicosociali

- ascolto dei bisogni, delle emozioni, resistenze e vissuti interiori del minore, al fine di offrire sollievo e aiuto nell'elaborazione del vissuto di violenza, così da stabilizzare e migliorare il benessere psico-fisico e a sostenere il rapporto con la madre
- è garantita al bisogno la presenza di almeno una operatrice qualificata per il lavoro con i minori

Ulteriori servizi:

- in accordo con la donna, collaborazione con i servizi sociali e sanitari (servizio sociale, ospedale, medici di base, pediatri, consultorio, ufficio del lavoro etc.) presenti sul territorio
- su richiesta della donna, contatto delle Forze dell'ordine per l'attivazione di meccanismi di protezione previsti dalla legge
- consulenza professionale giuridica da parte di esperte con adeguata formazione in ambito di violenza di genere ed eventuale collaborazione con il legale di riferimento della donna
- accompagnamento, anche in rete con altri servizi, della donna e dei suoi figli dopo la dimissione dalla casa rifugio

Protezione e sicurezza:

- l'indirizzo della casa rifugio è segreto
- reperibilità telefonica di un'operatrice attraverso il numero verde 800-014008 attivo 24 h su 24, tutti i giorni dell'anno, per emergenze, consulenze e sostegno in situazioni di crisi
- presenza delle operatrici nell'arco della giornata
- presenza notturna di un'operatrice
- l'accesso alla struttura è consentito alle sole donne ospiti ed i loro figli e figlie, alle operatrici del servizio, al personale medico e alle altre persone autorizzate dalle operatrici
- ambiente solidale, decoroso e sicuro, conforme alle norme in materia di igiene, antincendio ed emergenza, ed accessibilità

Riservatezza e anonimato:

- le informazioni riguardanti le donne che abitano nella casa rifugio non vengono trasmesse a persone private o istituzioni, salvo comunicazione e segnalazione alle autorità giudiziarie competenti ed ai servizi sociali
- su richiesta della donna viene consegnata una relazione relativa alle prestazioni ricevute

GLI ALLOGGI DI TRANSIZIONE (AT)

Che cosa sono gli alloggi di transizione (AT)?

Gli AT offrono, dopo il periodo di ospitalità nelle case rifugio o alloggi protetti e sulla base di un progetto sociale di sostegno all'autonomia, una sistemazione abitativa autonoma alle donne e ai loro figli e figlie per un periodo di 18 mesi. L'obiettivo principale è quello di permettere alle donne in uscita da case rifugio o alloggi protetti di sperimentarsi nella vita in autonomia in un contesto accompagnato.

Capacità recettiva:

2 appartamenti per 2 donne con i loro figli e figlie

Contatti

Telefono 0473-222335	durante l'orario di apertura del Centro Antiviolenza
Numero verde 800-014008	sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi
Indirizzo di posta elettronica (e-mail)	info@donnecontrolaviolenza.org

Sito web: www.donnecontrolaviolenza.org

Dove si trovano:

indirizzo privato

A chi si rivolgono?

Donne con o senza figli/e, con residenza nella provincia di Bolzano, ospite di una struttura protetta, che non necessita più di protezione/sicurezza, che ha o che sta superando i 6 mesi di accoglienza in una struttura protetta e che ha intrapreso un progetto d'uscita dalla situazione di violenza e si è attivata per il recupero della piena autonomia.

Come accedo?

Secondo i criteri di accesso stabiliti da delibera provinciale le operatrici valutano l'eventuale inserimento delle donne. In team si valutano le richieste e si decide la/le candidata/e da proporre. Sulla base della decisione del Team, le operatrici di riferimento informano le donne della possibilità di inserimento in un AT.

Per accedere a questo progetto la donna ospite successivamente presenta la richiesta. Verrà compilata l'apposita scheda che verrà sottoposta alla Commissione provinciale, che si incontra almeno una volta all'anno e definisce la priorità d'ingresso in base alle richieste pervenute dai singoli servizi.

Condizioni per l'accettazione:

- presentazione della richiesta
- decisione positiva motivata da parte della Commissione provinciale
- sottoscrizione da parte della donna del progetto condiviso "accordo di sostegno all'autonomia" e sottoscrizione dell'accordo per l'assegnazione dell'alloggio "accordo abitativo"

Condizioni economiche e limiti alla permanenza:

Tariffa:

- Per la permanenza negli alloggi di transizione la donna dovrà pagare una retta proporzionata alle proprie entrate. Il calcolo verrà effettuato dall'assistenza economica del Distretto sociale di Merano.

Durata:

- la permanenza negli alloggi è prevista per 18 mesi, prorogabili per altri 6 mesi fino ad un massimo complessivo di 24 mesi, previa apposita decisione delle operatrici di riferimento della donna.

Che servizi offrono?

Ospitalità temporanea

- alloggio in un appartamento, dotato di arredi ed utensili per la gestione della quotidianità, per ogni donna insieme ai suoi figli e le sue figlie

Sostegno qualificato da parte di personale esclusivamente femminile bilingue (italiano, tedesco):

- definizione del progetto con la donna e con altri eventuali soggetti coinvolti. Il sostegno è modulato a seconda del grado di autonomia della donna, rispettando i suoi tempi e le sue decisioni.
- almeno una volta al mese e/o su richiesta della donna ospitata è garantita la presenza presso l'appartamento; l'operatrice può valutare se è necessaria una frequenza maggiore
- sostegno flessibile all'autonomia della donna con un'attenzione anche alla condizione del minore ed eventuale coinvolgimento del servizio sociale
- sostegno alla consapevolezza e alla responsabilità nelle donne per la gestione economica e pratica dell'appartamento
- verifica almeno ogni tre mesi del progetto individualizzato della donna e dei/lle loro figli e figlie
- sostegno nella ricerca di un alloggio definitivo e nella ricerca di lavoro con il supporto degli enti preposti ed eventualmente del servizio sociale

Riservatezza e anonimato:

- le informazioni riguardanti le donne che abitano negli alloggi di transizione non vengono trasmesse a persone private o istituzioni, salvo comunicazione e segnalazione alle autorità giudiziarie competenti ed ai servizi sociali
- su richiesta della donna viene consegnata una relazione relativa alle prestazioni ricevute

4. STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI

IMPEGNI E GARANZIE: LA TABELLA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI PER IL SERVIZIO CASA DELLE DONNE

L'associazione DONNE CONTRO LA VIOLENZA – FRAUEN GEGEN GEWALT ETS ETS garantisce agli/le utenti del servizio Casa delle Donne precisi livelli di qualità e di quantità (c.d. standard di qualità) delle prestazioni offerte.

Nella tabella che segue si possono leggere nello specifico i livelli di qualità garantiti. I parametri oggettivi e misurabili ricompresi nella tabella permettono agli/le utenti di verificare se le prestazioni effettivamente offerte rispettano la qualità garantita promessa.

Gli standard di qualità riferiti alla continuità, regolarità e tempestività dei servizi possono subire variazione per cause dovute a forza maggiore, caso fortuito, provvedimenti dell'Autorità pubblica. Sono fatte salve le ipotesi garantite per legge in riferimento all'essenzialità dei servizi.

Cosa fare se non sono rispettati gli standard di qualità garantiti?

Se uno o più servizi non sono stati forniti (mancata erogazione di un servizio garantito), oppure sono stati forniti ad un livello qualitativo inferiore (mancato rispetto dello standard di qualità garantito per il servizio), allora si ha diritto ad un indennizzo monetario di 50 euro per ogni voce di servizio disattesa. Si rinvia al paragrafo "I reclami".

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Protezione	Presenza di personale in orario diurno e notturno nella casa rifugio	Presenza in casa rifugio e reperibilità 24 ore su 24	Si
	Contatto in caso di emergenza	Numero verde 24 ore su 24	
Accoglienza al servizio	Orario di apertura del Centro Antiviolenza	Lu 8.30-16.00 ma 13.30-17.30 me 8.30-16.00 gio 13.30-17.30 ve 8.30-14.00 linea di emergenza: 800 014008 disponibilità 24 ore su 24	Si
Accesso alla casa rifugio	Accesso alla casa rifugio	24 ore su 24	Si
Permanenza nella casa rifugio"	Permanenza massima	6 mesi	Si

Numero donne accolte in casa rifugio	Numero massimo utenti	10 donne	Si
Permanenza negli alloggi di transizione	Permanenza massima	18 mesi	Si
Numero donne accolte negli alloggi di transizione	Numero massimo utenti	1 donna per appartamento (con o senza figli/e)	Si
Accesso al servizio di consulenza	Servizio di consulenza per le utenti del Centro Antiviolenza, casa rifugio e degli alloggi di transizione	Su richiesta donna	Si
Servizio in lingua italiana e tedesca	Personale bilingue	Lingua italiana e tedesca	Si
Riservatezza	tutela alla donna della propria riservatezza e privacy	Durante e anche dopo periodo di accompagnamento	Si
Risposta ad istanze scritte dell'utente	Tempo massimo per risposta scritta	Entro 15 gg. dal ricevimento dell'istanza	Si
Conciliazione extragiudiziale	Avvio tentativo di conciliazione	Entro 20 gg. dalla ricezione della domanda di conciliazione	Si

5. PARTECIPAZIONE E TUTELA DELL'UTENTE

I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE

Gli utenti del servizio Casa delle Donne possono contribuire al miglioramento effettivo dei servizi erogati dall'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS formulando suggerimenti, proposte, richieste, segnalazioni, osservazioni.

Come procedere:

- mettere per iscritto il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione).

Se si desidera e per facilità, è possibile utilizzare il “Modulo per i suggerimenti” (disponibile all'Allegato A della presente Carta della Qualità dei Servizi oppure direttamente presso le strutture Centro Antiviolenza e casa rifugio, oppure sul sito internet www.donnecontrolaviolenza.org)

- una volta scritto il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione), si può scegliere tra:

inviare il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione) al seguente indirizzo e-mail: info@donnecontrolaviolenza.org

oppure

presentare o spedire il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione) scritto direttamente alla sede del Centro Antiviolenza di Corso Libertà 184/a, Merano 39012 (BZ), inserendolo nell'apposita cassetta “Suggerimenti e reclami”

I RECLAMI

Gli/le utenti del servizio Casa delle Donne, quando non sono soddisfatti/e di come l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS ha gestito nei loro confronti rapporti, operazioni, ovvero quando lamentano un disservizio ovvero il non rispetto degli standard di qualità dei servizi garantiti tramite la presente Carta della Qualità dei Servizi e previsti nel contratto di servizio e nel capitolato d'oneri formulare un reclamo al fine di ottenere un indennizzo monetario di 50 euro per ogni voce delle tabelle degli standard di qualità non rispettata.

Come procedere:

- mettere per iscritto il reclamo, non dimenticando di indicare tutti gli elementi necessari per individuare il problema per il quale si vuole reclamare.

Se si desidera e per facilità, è possibile utilizzare il “Modulo per reclami” (disponibile all'Allegato B oppure reperibile presso le strutture Centro Antiviolenza e casa rifugio oppure sul sito internet www.donnecontrolaviolenza.org)

- una volta scritto il reclamo, si può scegliere tra:

inviare il reclamo al seguente indirizzo e-mail: info@donnecontrolaviolenza.org

oppure

presentare il reclamo scritto direttamente presso la sede del Centro Antiviolenza di Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ), inserendolo nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami"

oppure

spedire il reclamo per posta, indirizzandolo al Centro Antiviolenza di Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ)

Cosa succede dopo che il reclamo è stato scritto ed inviato/consegnato?

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo si riceve risposta scritta al reclamo

oppure

entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo si riceve una e-mail se inviato per mail o lettera se consegnato a mano od inviato per posta che spiega le ragioni della necessità di tempi più lunghi per avere una risposta al reclamo.

Quali risposte posso ricevere al reclamo?

- Caso 1: risposta favorevole per l'utente:
L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS esamina il reclamo, ne riconosce la fondatezza e provvede ad erogare a favore dell'utente la somma di 50 euro per ogni standard di qualità del servizio non rispettato.
- Caso 2: risposta NON favorevole per l'utente:
L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS esamina il reclamo e non ne riconosce la fondatezza, quindi non eroga a favore dell'utente nessuna somma a titolo di indennizzo. In tale caso l'utente può rivolgersi al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) e fare domanda di Conciliazione extragiudiziale della controversia. Si rinvia al paragrafo seguente, "la conciliazione extragiudiziale delle controversie".

LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se non si è soddisfatti della risposta al reclamo ricevuta (reclamo non accolto in tutto o in parte), si può presentare gratuitamente¹ domanda di conciliazione per cercare di vedere riconosciuti, almeno in parte, i motivi del reclamo

Come procedere:

- compilare il modulo “Domanda di conciliazione” (disponibile all’Allegato C della presente Carta della Qualità dei Servizi, oppure reperibile presso le strutture Centro Antiviolenza e casa rifugio, oppure sul sito internet www.donnecontrolaviolenza.org)
- poi, spedire tale modulo compilato all’indirizzo e-mail: info@centroconsumatori.it

oppure

consegnarlo direttamente presso la sede del Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU di via Dodiciville n. 2, 39100 Bolzano

oppure

inviarlo per posta, indirizzandolo al Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU di via Dodiciville n. 2, 39100 Bolzano

Cosa avviene dopo?

La procedura di conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione.

La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

A seguito della ricezione della domanda, la commissione di conciliazione, (formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU), è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Possibili esiti:

1) il tentativo di conciliazione ha esito positivo

(si raggiunge un accordo tra utente ed associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS)

1

I componenti della Commissione di Conciliazione al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. Attenzione: in questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.

L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

2) il tentativo di conciliazione ha esito negativo

(non si raggiunge un accordo tra utente ed associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS)

I componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)	
Dove si trova	Via Dodiciville 2, Bolzano
Apertura al pubblico	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00 Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00
Telefono	0471 975597
Fax	0471 979914
e-mail	info@centroconsumatori.it
Sito internet	www.consumer.bz.it

6. DOCUMENTI ALLEGATI

Modulo per suggerimenti - Allegato A

Spett.le
Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ETS
C.so Libertà, 184/A
39012 Merano

Tel. 0473-222335
Fax 0473-222140
e-mail:
info@donnecontrolaviolenza.org

Qual è il problema/l'idea?

Proposta di soluzione/miglioramento

LA COMPILAZIONE DEI DATI PERSONALI È FACOLTATIVA.

I dati forniti verranno utilizzati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 c.d. Codice in materia di protezione dei dati personali e del Regolamento UE 2016/679, esclusivamente per l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Nome e cognome:

Via/Piazza CAP e città

Tel. e-mail

Luogo Data

Firma

Modulo per reclami - Allegato B

MODULO PER RECLAMI

Spett.le
Donne contro la violenza Frauen gegen Gewalt ETS
C.so Libertà, 184/A
39012 Merano

Tel. 0473-222335
Fax 0473-222140
e-mail:
info@donnecontrolaviolenza.org

La/il sottoscritta/o.....
nata/o ae residente a
in via/piazza CAP Prov.
telefono..... e-mail

presenta reclamo per le seguenti ragioni:

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio o alla diversa violazione segnalata).

.....
.....
.....
.....
.....

Allegati: n. *(indicare il totale degli eventuali allegati)*

(Luogo) (Data)(Firma)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] e del Regolamento UE 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio della risposta al reclamo.

Domanda di conciliazione - Allegato C

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o
nata/o a il e residente a
in via/piazza CAP Prov.
telefono e-mail

Avendo inoltrato il reclamo in data (*allegare il reclamo inoltrato*), avendo ricevuto da Donne contro la violenza Frauen gegen Gewalt la risposta allegata (*allegare risposta al reclamo se pervenuta*), ed essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. giorni dalla sua presentazione (*indicare quanti giorni sono trascorsi senza avere ottenuto risposta al reclamo*) e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di Donne contro la violenza Frauen gegen Gewalt ETS e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento UE 2016/679 la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....
.....

Sceglie quale lingua da utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (*sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua*)

Si allega ulteriore documentazione: (*indicare eventuali altri allegati*)

.....

.....
(Luogo) (Data)

Firma)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] e del Regolamento UE 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere il tentativo di conciliazione.