



Comune di
Telese Terme



CARTA DEI SERVIZI

CASA
L.E.I.



Libertà, Emancipazione, Indipendenza



CASA RIFUGIO

“CASA L.E.I.”

Libertà, Emancipazione, Indipendenza

La **Carta dei Servizi** di “CASA L.E.I.” è lo strumento informativo che consente di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli obiettivi, i criteri di tutela e i diritti e doveri delle ospiti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono sia le donne che gli enti, le associazioni, le FFOO e tutti i soggetti che, a vario titolo, interagiscono/collaborano con la Casa, in un'ottica di cooperazione e orientamento sinergico per il perseguimento di un obiettivo comune: sostenere ed accompagnare le donne nel loro personale progetto di emancipazione dalla violenza e riconquista dell'autonomia ed autodeterminazione.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire informazioni chiare sulle modalità di accesso, sull'attività svolta e sui servizi offerti;
- comunicare le procedure per accedere al servizio;
- informare sulle modalità di rilevazione della customer satisfaction delle donne ospiti

LA MISSION

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornire tutte le informazioni relative ai servizi nell'ambito del progetto **Casa Rifugio “CASA L.E.I.”** in una logica di chiarezza e trasparenza. L'obiettivo che ci prefiggiamo attraverso l'accoglienza in un ambiente residenziale protetto e sicuro, è quello di mettere la donna al centro di interventi volti ad allontanarla dalla situazione di pericolo ma anche di offrirle la possibilità di recuperare la propria autonomia e serenità. “CASA L.E.I.” intende essere un luogo dove le donne sopravvissute alla violenza possano ri-trovare serenità, ricevere supporto per loro e per gli eventuali figli e figlie in situazione di violenza domestica, violenza di genere, abuso e maltrattamento attraverso la possibilità di fruire di diverse forme di sostegno messe a disposizione nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona e assicurando la volontarietà dell'accesso e della permanenza. Tutto questo in un ambiente improntato all'ascolto reciproco che consenta la riflessione necessaria a produrre cambiamenti e promuovere percorsi di autonomia ed autodeterminazione delle donne ospiti.

PRINCIPI GENERALI

La Casa Rifugio “CASA L.E.I.” opera nel rispetto dei seguenti principi:

- **Equità e parità di trattamento.** Il lavoro dell'equipe con le donne e con i loro figli e figlie, è guidato dall'imprescindibile valore dell'uguaglianza. E' assicurata parità di trattamento e di fruizione dei servizi a tutte le donne e ai loro figli/e. E' esclusa qualsiasi forma di disparità per motivi riguardanti etnia, provenienza, religione, opinioni politiche, condizioni socio-economiche, orientamenti sessuali.
- **Gratuità.** Tutti i servizi offerti da “CASA L.E.I.” alle donne ospiti sono erogati a titolo totalmente gratuito.
- **Continuità del servizio.** “CASA L.E.I.” eroga i propri servizi con continuità e regolarità. In caso di eventuali ed eccezionali impedimenti che potrebbero causarne l'interruzione si provvederà a darne tempestiva comunicazione.
- **Territorialità e cooperazione.** “CASA L.E.I.” è una Casa Rifugio che ospita donne sopravvissute alla violenza con i loro eventuali figli e figlie; il servizio si prefigge di sostenere ed orientare le donne nel loro percorso di fuoriuscita dalla violenza, agendo di concerto con gli enti territoriali operanti sul territorio, al fine di operare in modo sinergico e funzionale per creare una rete forte e cooperante in grado di sostenere le donne nel loro personale percorso di autodeterminazione, emancipazione e libertà.
- **Riservatezza.** Il servizio è improntato alla massima riservatezza. L'equipe è formata e tenuta ad operare nella garanzia della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza sia nel rispetto di una regolamentazione interna che secondo quanto previsto dal Dlgs 196/2003 e dal GDPR 679/2016.
- **Partecipazione e trasparenza.** “CASA L.E.I.” garantisce il pieno coinvolgimento delle donne ospiti nella costruzione del loro progetto, rendendole parte attiva e pienamente protagoniste del proprio percorso di vita individuale, concordando con loro qualunque azione e/o comunicazione verso l'esterno.
- **Efficienza ed efficacia.** La Casa Rifugio garantisce la messa in campo di:
 1. un'equipe professionale retribuita e adeguatamente formata per garantire la massima efficacia ed efficienza delle azioni volte a rispondere alle specifiche situazioni ed esigenze delle ospiti.
 2. azioni di monitoraggio continuo e rilevazione della qualità percepita, attraverso l'utilizzo di adeguata strumentazione, degli interventi e degli standard fissati.

CHE COS'È “CASA L.E.I.”

La Casa Rifugio “**CASA L.E.I.**” (Libertà, Emancipazione, Indipendenza) è una struttura ad indirizzo segreto che fornisce accoglienza, protezione e ospitalità alle donne - sole o con figli e figlie - che subiscono violenza e per le quali si rende necessaria l'attivazione di un percorso di protezione, fuoriuscita dalla violenza e riconquista dell'autodeterminazione. L'ospitalità nella struttura è a titolo totalmente gratuito ed è indipendentemente dalla residenza delle donne. Si specifica che “**CASA L.E.I.**” accoglie donne sopravvissute alla violenza di genere, per accompagnarle nel loro personale percorso di emancipazione, autonomia o fuoriuscita dalla violenza, non si tratta pertanto di una struttura che risponde a richieste relative alla sola emergenza abitativa.

L'accesso presso “**CASA L.E.I.**” sarà sempre volontario e concordato con le donne, che possono accedere in maniera diretta o tramite l'invio da parte di soggetti quali: **Servizi Sociali, Centri Antiviolenza, 1522 - numero nazionale Antiviolenza e Stalking Forze dell'Ordine, Pronto Soccorsi, Tribunale per i minori e Procura.**

Il progetto è finanziato dalla **Regione Campania** (secondo quanto stabilito dalla Conferenza Unificata - Intesa tra Governo e Regioni n. 146 del 27.11.2014 e D.D. Regione Campania n. 334 del 06.08) e co-progettato, con il **Comune di Telesse Terme**, dal **Consorzio La Rada** (anche attraverso la propria consorziata **Cooperativa Social Lab 76**) in **ATI** con il **Consorzio Co.Re.**

A CHI SI RIVOLGE “CASA L.E.I.”

“**CASA L.E.I.**” ospita **donne maggiorenni, sole o con figli e figlie fino a 6 anni di età, vittime di violenza di genere, violenza domestica, maltrattamento e stalking.**

E' importante sottolineare che le Case Rifugio, per la specificità che le contraddistingue rispetto ad altre strutture di accoglienza, non possono accogliere:

- donne con problemi di tossicodipendenza/alcoldipendenza;
- donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- donne con difficoltà unicamente riferibili ad una situazione di difficoltà abitativa;
- donne con gravi patologie che richiedono trattamenti sanitari con attrezzature specializzate o presenza costante di personale specializzato.

OBIETTIVI E MODALITA' DI ACCESSO

Obiettivi dell'accoglienza

Durante il periodo di permanenza in “**CASA L.E.I.**” si perseguirà l'obiettivo di favorire l'implementazione di azioni finalizzate ad innescare il cambiamento, tra cui, la progettualità lavorativa, le esperienze di formazione, la crescita dell'autonomia personale.

Domanda di accesso e accoglienza

L'inserimento può avvenire su **segnalazione d'urgenza** o **richiesta di ospitalità.**

La segnalazione può avvenire da parte di **Forze dell'Ordine, Pronto Soccorsi, Servizi sociali, CAV** ecc. Nel caso di inserimento non programmato ed emergenziale l'operatrice in turno si farà carico di informare la coordinatrice della situazione di emergenza al fine di valutare una ospitalità immediata e temporanea.

La richiesta di ospitalità programmata prevede invece un iniziale contatto tra l'ente inviante e la coordinatrice di “**CASA L.E.I.**”, per esaminare il progetto di ospitalità sia con la donna che con l'equipe della Casa Rifugio, a seguito di un'attenta valutazione del rischio.

In quel contesto sarà illustrato alla donna il regolamento e presentati i servizi offerti dalla struttura durante un approfondito colloquio conoscitivo. Contestualmente all'accoglienza la donna sarà tenuta a sottoscrivere il regolamento precedentemente presentato, che stabilisce le regole di convivenza e gestione della quotidianità, al fine di rispondere alla necessità di uniformarsi ad uno stile di vita rispettoso delle specificità e delle abitudini di ciascuna donna ospite.

Per dare avvio ad un progetto di ospitalità all'interno di “**CASA L.E.I.**” è necessaria, da parte della donna, la volontà di intraprendere un percorso di autonomia e di affrancamento dalla violenza, attraverso un accompagnamento ed un sostegno operativo costante dell'equipe (attivazione del percorso di riconoscimento ed elaborazione, attivazione dei servizi territoriali, avvio azioni giudiziarie nei confronti del maltrattante, ed eventuali atti di tutela nei confronti di figli minori). All'ingresso in “**CASA L.E.I.**”, per ogni donna, viene aperta una cartella personale, dove vengono registrati i dati personali, il programma individuale, l'andamento e le variazioni del programma, gli interventi effettuati e altre informazioni significative.

ATTIVITÀ E SERVIZI

- **Vitto, alloggio e spese ordinarie** per il mantenimento delle ospiti e dei figli e figlie;
- **Valutazione del rischio** attraverso metodologie specifiche;
- **Ascolto.** Tale attività prevede l'attuazione di prassi operative già sperimentate a seconda della situazione che si presenta;
- **Accoglienza.** Le attività di accoglienza accompagnano le donne verso un processo di consapevolezza e recupero dei propri diritti e della dignità personale. Lo Staff della Casa Rifugio inoltre informa la donna sulle azioni possibili da intraprendere (legali, sociali e/o di supporto psicologico, educativo e sanitario), sulla necessità dell'attivazione di una rete territoriale, lasciando comunque e, in ogni caso, alla donna il diritto di scelta e di decisione.
L'accoglienza potrà essere
 - programmata
 - immediata, nei casi di emergenza.
- **Consulenza psicologica.** Sarà rivolta alle donne che ne faranno esplicita richiesta. Le azioni saranno essenzialmente di due tipologie:
 - **Gruppi di auto-mutuo-aiuto**
 - **Interventi Individuali.**
- **Consulenza legale.** Finalizzata a per facilitare l'accesso delle donne ai percorsi giudiziari.
- **Supporto ai minori vittime di violenza assistita.** Saranno realizzate attività rivolte al sostegno alla genitorialità che avranno come obiettivo quello di sostenere la donna nel recuperare il suo ruolo materno. Laddove opportuno saranno attivati laboratori comunicativo-espressivi con la partecipazione attiva di bambini-madri-educatrice.
- **L'Assistenza Sociale.** Il ruolo dell'Assistente sociale all'interno della Casa Rifugio rappresenta un punto cardine del progetto di ciascuna donna e un importante link tra l'interno e l'esterno della Casa.
- **Orientamento professionale e Accompagnamento al lavoro.** Rappresenta un'attività fondamentale per l'empowerment delle donne ospiti e per favorire il loro percorso di autonomia. A tale proposito saranno realizzati:
 - Incontri di informazione/formazione allo scopo di favorire l'inserimento/re-inserimento socio-lavorativo delle donne.
 - Percorsi di empowerment con le donne accolte, realizzati

attraverso attività laboratoriali.

- Percorsi di orientamento e accompagnamento al lavoro, attraverso attività che andranno dalla consulenza informativa, all'attivazione di percorsi di consulenza orientativa e bilancio di competenze sia individuale che di gruppo.

•Coordinamento con i servizi che segnalano le donne per l'ospitalità presso la Casa anche per l'eventuale elaborazione dei progetti individualizzati;

•Inserimento scolastico dei minori;

•Animazione interna per i minori.

EQUIPE DI LAVORO

“CASA L.E.I.” si avvale di una equipe integrata che prevede le seguenti Figure professionali:

COORDINATRICE

- rappresenta il punto di riferimento dell'equipe di lavoro e della rete dei servizi e garantisce la reperibilità;
- coordina le attività del personale della Casa;
- garantisce e verifica il corretto e continuo svolgimento delle attività;
- partecipa agli incontri programmati sia con l'equipe che con le ospiti;
- relaziona al tribunale penale, civile e dei minorenni;
- promuove la conoscenza dei risultati raggiunti dalla Casa Rifugio presso la comunità e i soggetti che possono sostenere la sua attività (nel massimo rispetto della riservatezza dei dati).

PSICOLOGA

- garantisce il servizio di ascolto e di prima accoglienza in collaborazione con le altre figure previste;
- controlla e monitora percorsi individualizzati delle donne ospiti;
- fornisce sostegno psicologico e conduce gruppi di autoaiuto per le donne ospiti;
- contribuisce al raccordo operativo con i presidi territoriali.

ASSISTENTE SOCIALE

- cura l'elaborazione dei piani personalizzati di recupero delle donne accolte;
- coordina e monitora i progetti individuali di inclusione sociale;
- svolge attività di segretariato sociale;
- attiva la rete e ne coordina gli interventi per la presa in carico delle donne e dei suoi figli e figlie.

EDUCATRICI

- garantiscono presenza quotidiana 7 gg su 7 e reperibilità nell'orario notturno;
- realizzando attività educative volte ai minori presenti in Casa Rifugio, in spazi ludici e ricreativi creati ad hoc;
- supportano i minori nell'attività scolastica;
- facilitano la relazione madre-bambino.

CONSULENTE LEGALE

- fornisce consulenze legali specializzate;
- offre assistenza legale;
- definisce l'iter giuridico insieme alla donna ed alla coordinatrice della casa.

ORIENTATRICE

favorisce il percorso di autonomia ed empowerment delle donne attraverso:

- incontri informazione/formazione finalizzati a favorire l'inserimento/re-inserimento socio-lavorativo delle donne;
- percorsi di empowerment con le donne accolte attraverso attività laboratoriali;
- percorsi orientamento e accompagnamento al lavoro.

PRIVACY e SICUREZZA

Tutti i dati e le informazioni relativi alle donne e ai minori ospiti saranno custoditi nel pieno rispetto **Dlgs 196/2003** e dal **DGPR 679/2016**. Tutti i dati sensibili in formato cartaceo saranno custoditi in mobili chiusi a chiave e per quelli in formato elettronico e memorizzati nel pc della Casa sarà applicata la doppia password per l'accesso. Tutto il personale è vincolato al segreto professionale.

La sicurezza è un elemento fondamentale per la Casa Rifugio ed è finalizzata a tutelare le ospiti. Al momento dell'ingresso viene condiviso un Piano di Sicurezza e la stessa viene informata e formata su come tutelare se stessa e la Casa Rifugio. la località e l'indirizzo della casa sono segreti e non possono essere trascritti su nessun documento.

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION E TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Ogni due mesi e al termine del percorso delle donne ospitate presso “CASA L.E.I.” verrà sottoposto un breve questionario che sarà compilato in forma anonima.

Le informazioni rilevate saranno trattate in tempi brevi e, in base a quanto rilevato, laddove opportuno e possibile e in sintonia con la tipologia del servizio Casa Rifugio, saranno apportati gli eventuali correttivi.

Laddove le donne ospiti vogliano presentare un reclamo formale, sarà possibile farlo inviando una e-mail a **casalei@coopsocialab.it**

COME CONTATTARCI

Casa L.E.I. è una Casa Rifugio ad indirizzo segreto situata in Regione Campania, i recapiti ai quali poter fare riferimento per qualsiasi contatto, richiesta o comunicazione sono i seguenti:

Recapito telefonico: 392 4107973 attivo h24

Indirizzo e-mail: casalei@coopsocialab.it

Indirizzo PEC: casalei.larada@pec.it

CASA
L.E.I.



Libertà, Emancipazione, Indipendenza