

Delibera 22 agosto 2017, n. 909

Autorizzazione e accreditamento del servizio Casa delle donne

Allegato A

Criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento del servizio Casa delle donne

CAPO I

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

I presenti criteri definiscono il servizio "Casa delle donne" istituito con [legge provinciale 6 novembre 1989, n. 10](#) e disciplinano i requisiti minimi strutturali, i parametri del personale e i criteri procedurali che i servizi devono rispettare ai fini dell'autorizzazione e dell'accreditamento ai sensi dell'articolo 14, comma 6, della [legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13](#), e successive modifiche, recante "Riordino dei servizi sociali".

2. FINALITÀ

2.1 Il servizio Casa delle donne è un servizio socio-assistenziale rivolto alle donne che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza o l'hanno subita.

2.2 Il servizio fornisce alle donne immediata assistenza, protezione e consulenza, anche in collaborazione con i servizi sociali e sanitari.

2.3 Il servizio Casa delle donne è il riferimento istituzionale per tutti quei servizi o quelle associazioni che, a vario titolo, entrano in contatto con donne in situazione di violenza. Il servizio Casa delle donne supporta i servizi/le associazioni per garantire, in accordo con la donna, un adeguato passaggio tra i diversi servizi.

2.4 Il servizio Casa delle donne comprende:

- a) servizi aperti: il centro antiviolenza;
- b) servizi residenziali: la Casa delle donne e gli Alloggi protetti.

3. SERVIZI APERTI E SERVIZI RESIDENZIALI

3.1 SERVIZIO APERTO: IL CENTRO ANTIVIOLENZA

Il centro antiviolenza è un punto di riferimento al quale possono rivolgersi le donne esposte a qualsiasi forma di violenza per ottenere informazioni, consulenza, aiuto e sostegno e per essere eventualmente inserite nelle strutture residenziali.

Gli indirizzi dei centri antiviolenza sono pubblici.

3.2 SERVIZI RESIDENZIALI: LA CASA DELLE DONNE E GLI ALLOGGI PROTETTI

Le strutture residenziali offrono alle donne e ai loro figli e figlie alloggio, sostegno qualificato e protezione.

Gli indirizzi delle singole strutture sono segreti.

3.3 PUNTI DI CONTATTO

Le strutture residenziali accreditate ai sensi dei presenti criteri possono collaborare con i punti di contatto a bassa soglia sulla base di uno specifico accordo reciproco. I punti di contatto forniscono alle donne, che a loro si rivolgono, prime informazioni. Nel caso ci sia il sospetto di una situazione di violenza domestica, le donne dovranno essere inviate senza indugio, per una consulenza professionale, ai servizi professionali specifici accreditati. I punti di contatto di cui al presente comma non sono soggetti ad accreditamento.

4. DESTINATARI

4.1 Il servizio Casa delle donne è rivolto a:

a) donne esposte alla minaccia di ogni forma di violenza fisica, psichica, sessuale, economica, stalking o che l'abbiano subita, indipendentemente dalla loro origine, lingua, cultura, religione o situazione finanziaria;

b) minori (i maschi di norma fino al compimento del 16° anno di età), che possono essere accolti nelle strutture residenziali assieme alle madri,

a condizione che entrambi non si trovino in una situazione tale da richiedere un'assistenza professionale specifica, come, ad esempio, in caso di dipendenza da sostanze psicotrope o problemi psichiatrici.

4.2 L'accesso alle strutture residenziali è consentito unicamente alle donne ospitate, ai loro figli e figlie, alle operatrici del servizio, nonché al personale medico e ad altre persone autorizzate dalle operatrici.

4.3 Oltre alle donne soggette a situazioni di violenza possono rivolgersi al centro antiviolenza anche terze persone nonché operatrici e operatori di altri servizi.

5. PRESTAZIONI DEL SERVIZIO

5.1 CENTRO ANTIVIOLENZA

Il centro antiviolenza offre le seguenti prestazioni:

a) consulenza specializzata e professionale di genere e psicosociale, nonché interventi in situazioni di crisi;

b) assistenza socio-pedagogica;

c) collaborazione con altri servizi o istituti psicosociali o sanitari;

d) consulenza giuridica professionale;

e) colloqui di preparazione per l'accoglienza nella struttura residenziale;

f) sostegno anche in rete dopo le dimissioni delle donne e dei loro figli e figlie;

g) lavoro di formazione, pubblicità, sensibilizzazione e prevenzione.

L'attività di consulenza è svolta gratuitamente ed è garantito l'anonimato.

5.2 CASA DELLE DONNE E ALLOGGI PROTETTI

Le strutture residenziali Casa delle donne e Alloggi protetti offrono le seguenti prestazioni:

a) organizzazione e gestione delle accoglienze programmate e di emergenza delle donne e dei loro figli e figlie;

b) ospitalità temporanea in un ambiente solidale e sicuro, comprensiva di vitto e generi di prima necessità; la permanenza nelle strutture non può superare di norma il periodo di sei mesi;

c) consulenza psicosociale e professionale e assistenza sociale alle donne, nonché interventi in situazioni di crisi; colloqui costanti individuali per lo sviluppo di un progetto di uscita dalla situazione di violenza e per il recupero della piena autonomia;

d) sostegno e accompagnamento della convivenza e dell'autogestione nel rispetto del regolamento della struttura; sostegno delle donne ospiti attraverso riunioni e varie attività di gruppo;

e) sostegno e accompagnamento delle donne nel loro ruolo materno;

f) accompagnamento, anche in rete con altri servizi, delle donne e rispettivi figli, una volta uscite dalla struttura residenziale, al fine di offrire un sostegno per il superamento delle eventuali difficoltà in relazione alla situazione di violenza.

Alle donne e ai minori ospiti non viene erogato alcun tipo di terapia.

Viene salvaguardata la libera scelta di vita delle donne ospiti, a condizione che questo non pregiudichi la normale vita di comunità.

5.3 ULTERIORI PRESTAZIONI SPECIFICHE DELLA CASA DELLE DONNE

La struttura residenziale Casa delle donne garantisce inoltre un servizio notturno con le seguenti caratteristiche:

a) presenza di personale di riferimento per le donne e i loro figli e figlie, per eventuali interventi volti anche a fronteggiare situazioni di crisi;

b) reperibilità telefonica attraverso il numero verde: consulenza e sostegno;

c) accoglienza e protezione delle donne e dei loro figli e figlie;

d) protezione e sicurezza all'interno della struttura.

5.4 SOSTEGNO AI MINORI

I minori ospitati nelle strutture protette, che sono rimasti coinvolti direttamente o indirettamente in episodi di violenza, ricevono sostegno e regolare accompagnamento psico-socio-pedagogico da parte di personale qualificato, in forma di lavoro individuale e di gruppo.

Il lavoro con i minori è pianificato individualmente e, ove necessario, in collaborazione con i servizi specialistici.

Il servizio offre alle madri e ai figli interventi finalizzati a stabilizzare e migliorare il benessere psico-fisico del minore e a sostenere la relazione tra la madre e i figli.

6. CAPACITÀ RICETTIVA DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

6.1. CASA DELLE DONNE

La Casa delle donne garantisce una capacità ricettiva per un minimo di sei donne più una per l'accoglienza di emergenza.

6.2. ALLOGGI PROTETTI

Gli Alloggi protetti garantiscono una capacità ricettiva per un minimo di tre donne più una per l'accoglienza di emergenza.

CAPO II PERSONALE IMPIEGATO E MODALITÀ DI LAVORO

7. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

7.1 PERSONALE E QUALIFICHE RICHIESTE

Il servizio si avvale unicamente di personale femminile qualificato per la consulenza e l'assistenza alle donne e ai minori ospitati, di personale amministrativo e di esperte per la consulenza professionale giuridica.

Il personale è adeguatamente formato per avere una professionalità specifica sulla violenza.

Le operatrici del servizio addette alla consulenza specializzata di genere e psicosociale devono essere in possesso dei seguenti titoli di studio/profili professionali:

- educatrice sociale;
- educatrice;
- titolo di studio universitario in campo pedagogico, psicologico, sociologico o del servizio sociale o titolo di studio equipollente.

L'ente gestore può impiegare fino a un massimo del 25% dei posti in pianta organica con personale in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado e di tre anni di formazione documentata in ambito socio-pedagogico;
- diploma di scuola secondaria di secondo grado a indirizzo socio-pedagogico e documentata esperienza triennale nel settore della violenza di genere;
- diploma di scuola secondaria di secondo grado e tre anni di documentata esperienza nel settore della violenza di genere.

7.2 DOTAZIONI ORGANICHE

Le seguenti dotazioni organiche si riferiscono a personale a tempo pieno effettivamente in servizio.

7.2.1. PERSONALE DEI CENTRI ANTIVIOLENZA

Nei centri antiviolenza le prestazioni di consulenza sono garantite da almeno:

- a) due operatrici professionali per il centro antiviolenza della Casa delle donne;
- b) una operatrice professionale per il centro antiviolenza degli Alloggi protetti;
- c) una operatrice professionale per il centro antiviolenza non legato a una struttura abitativa.

7.2.2 PERSONALE DELLA CASA DELLE DONNE

Nella Casa delle donne è garantita la presenza o almeno la reperibilità telefonica di una operatrice professionale.

La presenza notturna può essere garantita anche tramite personale volontario femminile specificatamente formato.

Per il lavoro con i minorenni presta servizio almeno una operatrice professionale.

7.2.3 PERSONALE DEGLI ALLOGGI PROTETTI

Negli Alloggi protetti presta servizio almeno una operatrice professionale a tempo parziale per il lavoro con le donne e una operatrice qualificata, almeno a tempo parziale, per il lavoro con i minori.

7.2.4 VOLONTARIE

La responsabile del servizio può decidere, insieme al team delle operatrici, se usufruire della collaborazione di personale volontario femminile, purché specificatamente formato e motivato, oppure con esperienza specifica nel settore della violenza contro le donne, per specifiche attività che esulano comunque dalla consulenza alle donne e ai minori.

7.3 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La responsabile del servizio garantisce la gestione amministrativa e professionale del servizio e ne è referente nei rapporti con i partner della rete. Tra i suoi compiti è inclusa la promozione della qualità del servizio e della formazione del team delle operatrici, la gestione della documentazione e il raccordo tra i servizi e gli enti sul territorio.

Tale funzione può essere svolta, in alternativa, dal team delle operatrici che si assumono la responsabilità congiunta per il servizio e i relativi compiti. In ogni caso fra le operatrici vengono nominate le referenti per il rapporto con gli altri partner della rete.

7.4 CONOSCENZE LINGUISTICHE

Il servizio viene offerto nella lingua provinciale preferita dall'utente.

Il personale dispone di conoscenze linguistiche adeguate alle esigenze del buon andamento del servizio.

7.5 CHIAREZZA DELLE RESPONSABILITÀ

Il servizio dispone di un organigramma, nel quale sono illustrate in modo chiaro, le funzioni e le responsabilità di tutte le persone che operano nel servizio.

L'organigramma è a disposizione per la consultazione delle persone interessate ed è costantemente aggiornato.

7.6 FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEL PERSONALE

Il personale segue un costante aggiornamento professionale, che va pianificato e documentato annualmente e che prevede anche la necessaria supervisione da parte di un professionista esterno/una professionista esterna al servizio.

7.7 MOTIVAZIONE DEL PERSONALE

Il servizio pone particolare attenzione alla motivazione del personale, individuando le strategie necessarie per mantenerla e rafforzarla.

7.8 LAVORO IN TEAM

Viene garantita una modalità di lavoro in team con obiettivi condivisi, chiara suddivisione dei compiti e confronto regolare fra operatrici.

Viene garantito lo scambio delle informazioni tra operatrici del team relativamente alle prestazioni offerte ai singoli utenti.

7.9 SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA E TUTELA DELLA SALUTE

Vanno rispettate le norme in materia di sicurezza antinfortunistica, tutela della salute e igiene dei luoghi di lavoro.

Se previsto dalla normativa vigente, viene predisposto il documento di valutazione dei rischi.

7.10 ASSICURAZIONE

Il personale, le volontarie e le tirocinanti sono assicurate per la responsabilità civile contro terzi.

CAPO III ORGANIZZAZIONE

8. REQUISITI ORGANIZZATIVI

8.1 PROGRAMMAZIONE PER OBIETTIVI

Annualmente vengono definiti e verificati gli obiettivi del servizio in relazione alle attività svolte e alle prestazioni erogate.

8.2 LAVORO IN RETE

Il servizio garantisce la propria collaborazione nell'ambito di campagne informative e di sensibilizzazione, di rilevazioni e indagini promosse dai servizi pubblici.

Il servizio è collocato nella rete dei servizi sociali multizonali e collabora con gli altri servizi attivi sul territorio provinciale, promuovendo lo scambio di esperienze e competenze. È fondamentale la collaborazione con i servizi sociali e sanitari operanti sul territorio provinciale, ma anche con altri enti, associazioni di volontariato e organizzazioni della provincia operanti nell'ambito sociale e sanitario.

Se la donna viene seguita da due o più servizi, gli stessi – in accordo con l'interessata – si tengono in contatto per un reciproco confronto.

Se dal lavoro con l'utente emerge una situazione che richieda l'intervento di un altro servizio o l'invio a un altro servizio, viene previsto, in accordo con l'utente, un adeguato passaggio strutturato.

8.3 CARTELLA DELL'UTENTE

Per ogni utente (donna o minore) viene predisposta una scheda/cartella per la registrazione, qualora la prestazione lo richieda, delle seguenti informazioni:

- dati anagrafici e l'attuale situazione della persona, in riferimento al suo contesto familiare e sociale;
- l'individuazione dell'operatrice di riferimento;
- servizi/strutture presso i quali la persona è conosciuta.

Se nella cartella non sono riportate alcune informazioni a causa di una esplicita richiesta di anonimato da parte della donna, questo verrà annotato nella cartella stessa.

8.3.1 PIANIFICAZIONE INDIVIDUALE PER LE DONNE OSPITI

Per ogni donna presa in carico, dopo una prima fase di stabilizzazione, viene predisposto un progetto individualizzato, che viene documentato, e che comprende, oltre alle indicazioni previste dal punto 8.3, anche:

- la descrizione degli obiettivi e delle aspettative della donna;

- la descrizione delle misure e modalità di intervento offerte dall'ente e dalla rete dei servizi in riferimento agli obiettivi da raggiungere.

Il progetto viene verificato periodicamente con l'interessata.

8.4 PRIVACY E COMUNICAZIONE

Nell'ambito del servizio vengono rispettate le norme sulla tutela della riservatezza dei dati personali. Sono adottate tutte le misure che consentano il massimo rispetto della sfera privata delle persone assistite.

Il servizio è tenuto a non divulgare l'indirizzo della struttura residenziale per garantire l'incolumità delle donne e dei minori.

9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio è garantito da un servizio telefonico con numero verde.

9.1 ORARI DI APERTURA

9.1.1 CENTRO ANTIVIOLENZA

Il centro antiviolenza osserva il seguente orario di apertura:

- a) almeno 25 ore settimanali;
- b) almeno 15 ore settimanali, a orari prestabiliti, da lunedì a venerdì, qualora il centro sia collegato agli Alloggi protetti.

9.1.2 CASA DELLE DONNE

L'accoglienza, compresa quella di emergenza, è garantita sia nei giorni feriali che in quelli festivi tramite l'apposito numero verde attivo 24 ore su 24.

9.1.3 ALLOGGI PROTETTI

L'accoglienza, compresa quella di emergenza, è garantita per almeno 15 ore alla settimana, da lunedì a venerdì.

9.2 IGIENE DELLE STRUTTURE ABITATIVE E PRESTAZIONE ECONOMICA PER IL VITTO

Gli ambienti e le attrezzature delle strutture abitative sono tenuti adeguatamente puliti e ben conservati.

Per il vitto viene erogato dall'ente gestore un importo giornaliero fisso per ogni utente (donna o minore), stabilito annualmente con deliberazione della Giunta provinciale.

Il vitto viene gestito direttamente dalle ospiti nella struttura stessa in un contesto simile a quello domestico: in questo caso è richiesta la pratica delle buone regole di prassi igienica nella preparazione dei pasti.

Al momento dell'accoglienza alla donna e ai suoi figli e figlie vengono garantiti, se necessario, generi di prima necessità.

9.3 ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso alla struttura residenziale o al servizio consultoriale deve essere disciplinato per quanto concerne

- la programmazione delle liste di attesa;

- eventuali accoglienze di emergenza.

9.4 REGOLAMENTO INTERNO DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE

Ogni struttura residenziale dispone di un proprio regolamento interno, che viene firmato dalla donna al momento dell'accoglienza formale, e che prevede quanto segue:

- modalità di ammissione e di dimissione dalla struttura;
- modalità di accoglienza dei figli e delle figlie;
- diritto della donna alla libera scelta di vita, a condizione che non pregiudichi la normale vita di comunità;
- la collaborazione attiva delle donne all'interno della struttura;
- il tempo di permanenza nella struttura.

9.5 SISTEMA INFORMATIVO

I dati amministrativi e gestionali relativi alla donna e ai minori sono disponibili su supporto informatico.

Il servizio assicura una sistematica raccolta dei dati statistici e adotta a tal fine la modulistica e i sistemi di rilevazione dell'Amministrazione provinciale.

9.6 INFORMAZIONE ALLE DONNE

Su richiesta della donna, viene consegnata una relazione relativa alle prestazioni ricevute.

9.7 CARTA DEI SERVIZI

Il servizio redige la Carta dei servizi a tutela delle esigenze dei cittadini e delle cittadine e al fine di regolare i rapporti con l'utenza, che verrà riesaminata annualmente ed eventualmente aggiornata.

La Carta dei servizi riporta, in un linguaggio semplice e chiaro, le seguenti informazioni:

- destinatari del servizio;
- missione;
- caratteristiche e modalità di funzionamento del servizio;
- orari di apertura;
- modalità di accesso;
- prestazioni offerte;
- tariffe applicate;
- modalità di valutazione del servizio e di gestione dei reclami.

La Carta dei servizi deve essere:

- redatta almeno nelle due lingue provinciali (italiano e tedesco);

- diffusa e resa nota all'interno del servizio.

Il servizio assicura il rispetto degli impegni contenuti nella Carta stessa.

9.8 SVILUPPO DELLA QUALITÀ

Per lo sviluppo della qualità del servizio offerto vengono effettuate apposite rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza e del personale.

I risultati emersi dalla rilevazione vengono comunicati a tutti gli interessati.

CAPO IV EDILIZIA, URBANISTICA E ANTINCENDIO

10. REQUISITI STRUTTURALI

10.1 NORMATIVA EDILIZIA E URBANISTICA

Le strutture devono disporre della idonea licenza d'uso o devono essere state comunque attivate le procedure per ottenerla.

Devono essere rispettati i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di barriere architettoniche.

Nei locali di consulenza vanno adottate idonee ed efficaci soluzioni per il rispetto della privacy.

10.2 UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Le strutture devono essere facilmente raggiungibili da parte di bambini e persone disabili e servite da mezzi pubblici.

10.3 ANTINCENDIO ED EMERGENZA

Le norme in materia di sicurezza e antincendio sono rispettate.

Nella struttura è sempre presente un set per la gestione dell'emergenza con una dotazione minima ai sensi della normativa vigente.

11. LOCALI E SPAZI

Tutti i locali sono luminosi e ben areati.

11.1 CENTRO ANTIVIOLENZA

I locali e gli spazi sono correlati alla tipologia e al volume delle prestazioni erogate. La dotazione minima di spazi e locali è la seguente:

- un adeguato spazio per l'attesa con materiale informativo e una zona destinata ai bambini;
- un locale o uno spazio per il disbrigo di tutte le attività amministrative e un archivio;

- servizi igienici separati per personale e utenti, rispondenti alla normativa vigente;
- sala adeguata per le attività di gruppo, se previste;
- stanza per la consulenza, adeguatamente arredata.

11.2 CASA DELLE DONNE E ALLOGGI PROTETTI

11.2.1 UNITÀ ABITATIVE

Le unità abitative rispondono ai seguenti requisiti minimi:

- per la Casa delle donne: minimo sei unità abitative più una per le accoglienze di emergenza;
- per gli Alloggi protetti: minimo tre unità abitative più una unità abitativa per le accoglienze di emergenza;
- una cucina o un angolo cottura per unità abitativa;
- un bagno per unità abitativa;
- la superficie minima dell'unità abitativa, rispetta i parametri minimi previsti dalla Provincia autonoma di Bolzano;
- letti e armadi sufficienti in proporzione al numero delle persone ospitate;
- almeno una unità abitativa è accessibile alle persone con disabilità;
- le unità abitative hanno metrature differenti;
- le unità abitative sono attrezzate con arredi e utensili per la gestione della quotidianità da parte delle ospiti e dei loro figli e figlie.

11.2.2 SPAZI COMUNI

Nelle strutture abitative è garantita la disponibilità dei seguenti spazi comuni:

- locale soggiorno per le donne e uno spazio dedicato ai bambini;
- stanza per le attività di gruppo;
- una stanza per il lavoro con i bambini;
- stanza per i colloqui di consulenza con le donne;
- locale/spazio lavanderia;
- spazio esterno attrezzato;
- ripostiglio o magazzino;
- zona per passeggini e biciclette.

11.2.3 SPAZI PER LE OPERATRICI

Nelle strutture è garantita la disponibilità dei seguenti spazi dedicati alle operatrici:

- un ufficio amministrativo con telefoni, computer, zona controllo telecamere esterne;
- per le Case delle donne: una stanza per le operatrici del turno di notte, con letto, un armadio e un bagno.