

CARTA DEI SERVIZI

Centro antiviolenza e Case rifugio

Associazione Le Onde ONLUS



LE ONDE ONLUS sede legale Viale Campania n.25 - 90144 Palermo - C.F. 97140990827

Tel. E Fax 0039.091327973 - e-mail leonde@tin.it

PEC leondeonlus@postacertificata.org sito internet www.leonde.org



Indice

PARTE I - PREMESSE GENERALI	pag. 3
1. Chi siamo	
2. Organi istituzionali	
3. Risorse impiegate	
PARTE II - PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 5
1. Uguaglianza	
2. Imparzialità	
3. Diritto di scelta	
4. Continuità	
5. Efficienza ed efficacia	
6. Partecipazione	
7. Riservatezza	
8. Diritti e doveri	
PARTE III – SERVIZI E PRESTAZIONI	pag. 8
1. Centro antiviolenza	
2. Case rifugio a indirizzo segreto	
3. La formazione e supervisione delle equipe di centri e case	
PARTE IV – IL LAVORO DI RETE	pag. 15
PARTE V – QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	pag. 16
1. Sistema di Qualità-Misurazioni e monitoraggi	
2. Garanzia degli standard di qualità	
3. Verifiche	
4. Analisi dei dati	
PARTE VI - DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	pag. 17
5. <i>Customer satisfaction</i>	
6. Modalità per la presentazione dei reclami/suggerimenti	
7. Rintracciabilità e accessibilità dei dati	

PARTE I – PREMESSE GENERALI

Chi siamo

Le Onde Onlus è un'associazione di donne, senza fini di lucro, che si costituisce nel 1998 a Palermo con lo scopo di produrre azioni di sistema e iniziative specifiche contro la violenza verso le donne, le/i bambine/i in ogni sua forma ed in ogni luogo essa si effettui. Principio fondante è l'affermazione di una pratica di relazione tra donne in un contesto di professionalità e di servizi volti a prevenire e contrastare un fenomeno che riguarda "intimamente" i rapporti tra i sessi e le comunità sociali. Il modello di intervento su cui si basa integra nella sua metodologia l'intervento degli altri attori locali, ponendo al centro la complessità di un progetto di vita individuale: rafforzamento di sé in un'ottica di riconoscimento della propria appartenenza di genere, sostegno psicologico, protezione, interventi sanitari, aiuti sociali, orientamento ed inserimento lavorativo, casa, relazione con le figlie ed i figli, consulenze legali.

L'Associazione è socia fondatrice dell'Associazione D.i.Re (Donne *in* Rete contro la violenza) che riunisce i centri antiviolenza distribuiti sul territorio nazionale costituendo la Rete Nazionale dei Centri Antiviolenza. È componente e coordina la Rete contro la violenza alle donne, le ragazze e i ragazzi, le bambine e i bambini della Città metropolitana di Palermo.

Le Onde Onlus gestisce un Centro antiviolenza che accoglie circa 400 donne all'anno, attraverso il Servizio di Accoglienza telefonica e l'accoglienza individuale e/o le consulenze necessarie, accompagnandole nei loro percorsi di uscita dalla violenza, consulenze/terapie psicologiche individuali o in gruppo, consulenze legali, connessione coi servizi aderenti alla Rete antiviolenza palermitana e due strutture di ospitalità (Casa delle Moire e Casa di Maia), case rifugio a indirizzo segreto per le donne e i loro figli e le loro figlie, regolarmente iscritte all'Albo Regionale.

L'Associazione realizza interventi di prevenzione nelle scuole, sensibilizzazione e formazione per operatori/trici; indagini psico sociali; formazione a gruppi multiprofessionali e multi-agenzie sul lavoro di rete; formazione per l'apertura di centri antiviolenza e case rifugio.




Le Onde Onlus opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. Risponde agli standard previsti dall'Intesa Stato – Regioni ai sensi dell'art. 8 comma 6 della Legge 5 giugno 2003 n. 131 tra il Governo e le Regioni relativa ai requisiti minimi dei Centri Antiviolenza e delle Case di Accoglienza previste dall'art 3 comma 4 del DPCM del 27/11/2014 e Il Decreto Presidenziale Regione Siciliana n. 96 del 31 marzo 2015 di Approvazione degli standards strutturali ed organizzativi delle tipologie di servizio: Centro antiviolenza, Casa di accoglienza ad indirizzo segreto e strutture di ospitalità in emergenza, Casa di accoglienza per gestanti e madri con figli.

L'Associazione è certificata ISO 9001:2015 Certificato 13428/05/S per progettazione ed erogazione di servizi di formazione post-diploma, Orientamento ed accoglienza, Gestione e valutazione di strutture residenziali anche ad indirizzo segreto per donne e bambini - scadenza 03/09/2020.

L'Associazione si è adeguata al trattamento dei dati con la normativa sulla privacy secondo il Regolamento UE 2016/679-GDPR

Organi istituzionali

Sono organi dell'Associazione:

-  L'Assemblea generale delle socie
-  La Presidente
-  La Direzione

Tutte le cariche sono gratuite.

Risorse impiegate

L'associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

- a) contributi istituzionali provenienti da convenzioni/contratti/progetti con Enti locali (Comune di Palermo, Comuni della Città Metropolitana, Comuni della Regione Sicilia, Regione Siciliana)
- b) contributi istituzionali derivanti da Avvisi emanati dal Governo italiano o da organismi internazionali come la Commissione Europea;
- c) entrate derivanti da attività come progetti, formazione, attività promozionali e culturali;
- d) donazioni liberali e donazioni derivanti dal 5 per mille;
- e) quote sociali.

Dove siamo, come contattarci

Il **Centro antiviolenza** è sito in Viale Campania n. 25 a Palermo in un bene confiscato alla mafia ad esso destinato dal Comune di Palermo.

Le Onde Onlus risponde al **Numero telefonico 091327973** negli orari di apertura del Centro.

Gli orari possono variare in funzione dei progetti attivi.

Dal 01 maggio 2021 grazie al Progetto *PLEIADI - Percorsi di accoglienza e inclusione per donne in difficoltà a causa di violenze* finanziato dall'Unione Europea - FSE, nell'ambito del Programma Operativo Città Metropolitane 2014-2020 Palermo CUP D79D20000000006 - CIG 82498485EF il **Centro antiviolenza riceve in due sedi operative, solo su appuntamento, da fissare attraverso il Servizio di accoglienza telefonica (SAT), anche collegato al 1522, rivolto alle donne, ad operatrici ed operatori e a coloro che entrano in contatto con (potenziali) vittime. Orari:**

dal lunedì al sabato
dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.30 (tranne i festivi)
Collegamento al 1522 e Servizio di segreteria telefonica h.24

Le modifiche degli orari saranno integrate alla Carta e pubblicizzate attraverso il sito www.leonde.org

Le **Case rifugio** sono ad indirizzo segreto, ma facilmente raggiungibili coi mezzi pubblici.

Le e-mail di contatto sono:

Mail istituzionali

leonde@tin.it

leondeonlus@leonde.org

info@leonde.org

Mail Centro antiviolenza

leonde.accoglienza@leonde.org

Mail Case rifugio

ospitalita@leonde.org

PARTE II - PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Uguaglianza

Il lavoro svolto dalle operatrici e dalle professioniste e le prestazioni erogate sono assicurati a tutte le donne che abbiano subito una qualche forma di violenza senza alcuna discriminazione riguardante etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche, condizione sociale ed economica e orientamenti sessuali.

Tale principio viene realizzato attraverso un modello di lavoro flessibile che si traduce in interventi di volta in volta calibrati e modulati sulle specifiche esigenze della donna utente, erogati direttamente o attraverso collaborazioni con enti e organismi.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità e giustizia nei confronti di tutte le utenti, in conformità con le leggi vigenti e garantendo la tutela della privacy nei limiti previsti dalla normativa di riferimento. E' garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne utenti e ai loro figli/e.

Gratuità

Tutti i servizi sono completamente gratuiti;

Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità in base alle modalità ed alle tempistiche previste dagli standard regionali o dalle attività finanziate. Qualora dovessero verificarsi delle temporanee discontinuità o interruzioni delle prestazioni, ci si impegna a limitare al minimo i disagi ed i tempi di disservizio ed altresì ad informare tempestivamente le cittadine sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

Accessibilità e trasparenza del servizio

Le prestazioni fornite dal Centro anti violenza saranno disponibili esclusivamente su appuntamento. L'accesso al Centro può avvenire tramite una telefonata allo 091327973, oppure al numero gratuito nazionale 1522. Attraverso questi contatti verrà fissato il primo appuntamento.

Efficienza e efficacia

L'Associazione assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti dagli standard nazionali e regionali, con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/ alle loro figli/e, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione donna-operatrice è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso. Nell'ambito di ciascun intervento si ha cura di effettuare un monitoraggio continuo ed una valutazione conclusiva degli obiettivi raggiunti.

Le risorse disponibili verranno impiegate nel modo più coerente ed oculato possibile. Le infrastrutture sono mantenute nelle condizioni necessarie per la corretta erogazione dei processi secondo i requisiti di legge che comprendono:

- spazi adeguati alle prestazioni previste;
- eliminazione delle barriere architettoniche;
- protezione antincendio;
- sicurezza;
- igiene dei luoghi di lavoro.

Partecipazione

Il servizio promuove la partecipazione delle utenti garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Il diritto di partecipazione viene garantito mediante la possibilità di esprimere valutazioni rispetto ai servizi offerti, al fine di migliorare la qualità degli stessi.

Riservatezza e informazione

Il trattamento dei dati è ispirato al rispetto della riservatezza. Le operatrici, le professioniste e le volontarie sono tenute al rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal Decreto n. 101/18 del 10 agosto 2018. Inoltre, ci si atterrà scrupolosamente alle norme dettate dai codici deontologici delle professioni concernenti in specifico, laddove previsto, il segreto professionale.

Il personale si impegna ad adottare nel rapporto con le utenti un linguaggio che risulti il più semplice e chiaro, avvalendosi dell'ausilio di una mediatrice culturale nelle situazioni che lo necessiteranno.

Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informarne la donna. L'Associazione garantisce massima e completa informazione sulla gestione del servizio e su tutto quanto concerne gli sviluppi e i parametri regolanti il suo percorso. Tutte le utenti hanno diritto ad accedere alla documentazione che le riguarda in possesso dell'Associazione.

Diritti e doveri

Il personale del Centro e delle Case deve:

- garantire il libero accesso alle informazioni e ai servizi disponibili e il collegamento con gli altri servizi della Rete anti violenza;
- assistere l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole delle strutture di ospitalità secondo il Regolamento interno
- rispettare gli orari previsti dal centro anti violenza, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare
- rispettare gli arredi e le attrezzature senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- essere cortese, corretta, collaborativa con il personale.

PARTE III – SERVIZI E PRESTAZIONI

I principali servizi de Le Onde Onlus sono:

- ✚ Centro antiviolenza: accoglienza e accompagnamento alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza attraverso un'articolata serie di prestazioni, tra le quali anche quelle volte a promuovere l'autonomia economica e abitativa.
- ✚ Casa rifugio: ospitalità donne, italiane o straniere, sole o con figlie/figli (Per i figli al di sotto dei 14 anni)
- ✚ Coordinamento della *Rete contro la violenza alle donne, le ragazze e i ragazzi, le bambine e i bambini - Città metropolitana di Palermo*.
- ✚ Prevenzione della violenza contro le donne anche attraverso interventi nelle scuole di ogni ordine e grado.

A questi si affiancano alcune importanti attività quali **la formazione e la ricerca** che garantiscono sia il miglioramento delle competenze del personale, sia la diffusione di una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne. Nel corso degli anni l'attività dell'Associazione si è sviluppata in vari ambiti, ampliando l'area di intervento a problematiche e iniziative culturali quali **la prevenzione, la sensibilizzazione, la formazione ad altri soggetti, la produzione di materiale documentario, la messa in rete e il coordinamento di attività a livello locale, nazionale e internazionale, l'autonomia abitativa ed economica**.

I Centri antiviolenza e le Case rifugio si strutturano a partire dagli anni '70, e si costituiscono a partire dall'esperienza del movimento delle donne, divenendo negli anni servizi specialistici dalla parte delle donne. In Italia i primi centri aprono a partire dagli anni '80 (Bologna e Milano) e oggi sono diffusi su tutto il territorio nazionale, con una prevalenza nel centro nord del paese.

Le operatrici di accoglienza e le professioniste che operano nei centri e nelle case accompagnano le donne nei percorsi di uscita dalla violenza, progetti di autonomia e empowerment che riguardano il sé e le relazioni più prossime, con attenzione alle/ai figlie/i, coinvolgendo nel processo forze dell'ordine, tribunali, sanità, servizi sociali e servizi per il lavoro.

I Centri antiviolenza e le Case rifugio sono servizi specialistici ai sensi degli Art. 22 e 23 della *Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica (Convenzione di Istanbul 2011)*.

1. Centro antiviolenza:

Il Centro è un servizio specialistico ai sensi della Convenzione di Istanbul e risponde agli standard nazionali e regionali con l'iscrizione all'Albo della Regione Siciliana secondo gli standard strutturali ed organizzativi di cui al D.P. n. 96/S4/S.G. del 31/03/2015, nella specifica tipologia dedicata alla violenza di genere.

A chi è rivolto? Donne maggiorenni, italiane e straniere

Il Servizio di Accoglienza Telefonica è attivo **dal lunedì al sabato, dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e dalle ore 14.30 alle ore 19.30 tranne i festivi**. Al telefono rispondono operatrici di accoglienza. Il servizio garantisce l'anonimato ed il rispetto della normativa sulla privacy. Fornisce una prima risposta informativa, con particolare riguardo alla protezione e/o messa in sicurezza ed è il punto di accesso al sistema degli interventi pubblici/privati presenti nel territorio. Il S.A.T. risponde altresì alle chiamate di semplici cittadini/e che desiderano informazioni sui servizi, parenti o amici di (potenziali) vittime che desiderano indicazioni o suggerimenti, operatori/trici che necessitano di indicazioni sui Centri/servizi presenti nel territorio in ottemperanza all'art. 11 Legge n. 38/2009 ed ai sensi della L. 119/2003. Il S.A.T. è collegato al numero di pubblica utilità 1522.

Le prestazioni erogate dal S.A.T. sono:

- *Colloqui di aiuto gender oriented.*
- *Primo orientamento sugli strumenti di tutela contenuti nelle normative.*
- *Accompagnamento guidato verso i servizi del territorio di appartenenza.*
- *Attivazione delle prestazioni del Centro antiviolenza.*
- *Analisi del rischio, predisposizione e attivazione di uno scenario di protezione.*
- *Invio, secondo le procedure della Rete, ai pronto soccorso, ai servizi sociali o dell'ASP, alle forze dell'ordine, al sistema giudiziario.*
- *Collegamento con Comunità protette e/o U.O. Emergenze sociali per ospitalità.*
- *Raccolta dati sulla base di indicatori specificamente predisposti.*
- *Informazione sui numeri verdi nazionali che rispondono a specifiche tipologie di violenza o discriminazione verso le donne.*

L'Accoglienza presso il Centro antiviolenza riguarda richieste che spaziano dall'ascolto, al sostegno, ai colloqui, alle consulenze legali e psicologiche, ai gruppi, alle informazioni e all'ospitalità. Al Centro opera personale femminile adeguatamente formato e con esperienza pluriennale nella strutturazione di percorsi di uscita dalla violenza, articolati in colloqui periodici, connessi al progetto individuale ed alla tipologia di problematica, complessità o urgenza del percorso, o alle esigenze specifiche della donna. A supporto vengono attivate sia le risorse interne al Centro (consulenza legale, psicologica, orientamento al lavoro, bilancio delle competenze) che esterne (servizi della Rete antiviolenza e associazionismo).

Le parole chiave dell'accoglienza sono:

Relazione fra donne, fra l'operatrice/la professionista e la donna che lavorano insieme per sviluppare un nuovo progetto di vita, in un luogo creato da donne per donne in temporanea

difficoltà a causa di violenza, tendendo alla produzione di libertà femminile e al rafforzamento della soggettività femminile.

Progettualità, nella direzione dell'acquisizione e della ricostruzione di una capacità progettuale, mortificata dall'esperienza di violenza, con l'utilizzo di tecniche e metodologie che permettano di definire tappe concrete di cambiamento individuale.

Cambiamento, sostenere la capacità di costruire uno spazio mentale sulla possibilità di modificare la propria esistenza e quella dei propri figli, attraverso una diversa visione di sé e la consapevolezza del proprio vissuto.

Le prestazioni erogate dal Centro antiviolenza sono:

- *Valutazione del rischio* al fine di rilevare la sussistenza di fattori di rischio per l'incolumità della donna e dei figli/e, che richiedano l'attivazione di procedure di protezione e tutela quali l'allontanamento dalla casa coniugale.
- *Elaborazione di una risposta progettuale partendo dall'analisi situazionale, biografica e di contesto della situazione di violenza vissuta*, individuando obiettivi in sequenza di priorità ed in relazione alla valutazione del rischio in atto.
- *Definizione e accompagnamento del e nel progetto individuale*, anche attraverso un lavoro sulla consapevolezza della violenza vissuta e sugli effetti traumatici della stessa sia sulla donna che suoi/sue figli/e (violenza assistita).
- *Attivazione delle consulenze idonee al supporto del percorso progettuale* (legale, psicologica, orientamento, commercialista, servizi pubblici e associazionismo).
- *Valutazione inserimento in Casa rifugio o in struttura di ospitalità* allorquando si determinino le condizioni per un allontanamento dalla casa coniugale.
- *Accompagnamento nella fase di uscita dalla Casa rifugio o struttura di ospitalità* sino al raggiungimento degli obiettivi elaborati nel progetto individuale.

Personale

Le operatrici di accoglienza sono in possesso di una formazione specialistica e/o di 5 anni di esperienza e fruiscono di percorsi formativi specifici sulle tematiche connesse alla violenza di genere. L'Associazione promuove e incoraggia la partecipazione ad attività formative. Al servizio collaborano volontarie e tirocinanti. L'équipe, supportata da una Coordinatrice, si riunisce settimanalmente per confrontarsi sulle problematiche legate al servizio.

Metodologia, strumenti di lavoro e modulistica

L'accoglienza telefonica (S.A.T.) viene svolta in una stanza provvista di una postazione telefonica e di computer per la raccolta delle informazioni in un apposito data base. E' in questa fase che viene abbinato un codice ID alla signora, i cui dati sensibili rimangono anonimi e riservati. È prevista una modulistica sia per la telefonata, sia per i percorsi. I colloqui vengono svolti in una stanza riservata. Solitamente sono presenti esclusivamente l'operatrice e la donna. Nel caso di donna straniera che non parla l'italiano, nei colloqui di accoglienza è prevista la presenza, oltre all'operatrice, di una mediatrice culturale con l'obiettivo di eliminare le difficoltà linguistiche e permettere la libera espressione della donna.

Standard di servizio

Numero operatrici accoglienza: 6 (di cui una coordinatrice)

Durata colloquio: 1 ora

Presenza di un luogo riservato per il colloquio

Servizio gratuito

Lavoro di équipe e supervisione

Mediatrice culturale

Privacy e riservatezza

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza sia in ogni fase di intervento che a percorso concluso.

Contatto

Il **Centro anti violenza** è sito in Viale Campania n. 25 a Palermo in un Bene confiscato alla mafia ad esso destinato dal Comune di Palermo. Per fissare un appuntamento chiamare lo 091327973 o scrivere una e-mail per essere contattata. Attualmente ha una sede secondaria con uno sportello di accoglienza presso la Casa Mediterranea delle donne in Via Lincoln 121 a Palermo, così da facilitare l'accesso per chi viene da fuori città.

2. Case rifugio ad indirizzo segreto

Le Case rifugio sono un servizio specialistico ai sensi della Convenzione di Istanbul e risponde agli standard nazionali e regionali con l'iscrizione all'Albo della Regione Siciliana secondo gli standard strutturali ed organizzativi di cui al D.P. n. 96/S4/S.G. del 31/03/2015, nella specifica tipologia dedicata alla violenza di genere.

A chi si rivolgono? Donne maggiorenni, italiane e straniere e loro figlie e figli (sino al quattordicesimo anno di età salvo eventuali deroghe, stabilite dalla responsabile). Non potranno essere ospitate donne con gravi problemi psichiatrici, donne ancora inserite nel circuito della prostituzione, donne con dipendenze (alcol, droghe ecc.).

Le parole chiave dell'ospitalità sono:

Progetti individuali di autonomia. Vertice metodologico è fornire un luogo "protetto", concreto e mentale ad un tempo, per favorire un riattraversamento elaborativo della storia di violenza e parallelamente una ridefinizione di sé e di una nuova vita, per sé e per i propri figli/e, libera dalla violenza.

Il benessere psicofisico delle donne e delle/dei loro figlie/i ospiti, inteso sia come risposta al loro bisogno di protezione, che come ascolto dei loro desideri e promozione della loro capacità di autodeterminazione.

L'acquisizione e la conoscenza degli strumenti necessari per l'utilizzo dei servizi offerti dal territorio. Nel percorso verranno coinvolte tutte le figure professionali necessarie (assistenti sociali, educatori, famiglia, scuola, medico, psicologo).

La sperimentazione della gestione autonoma della propria vita, attraverso lo sviluppo e il rafforzamento del senso di responsabilizzazione e autonomia.

Le prestazioni erogate dalle Case sono:

- *permanenza per un periodo variabile* in funzione della situazione di emergenza e di progetto individuale o del nucleo ospitato;
- *un luogo di protezione* che può coinvolgere anche le forze dell'ordine per definire un percorso di risoluzione della situazione violenta e di tutela per i/le figli/e;
- *supporto al percorso individuale con colloqui settimanali di un'operatrice del Centro;*
- *reperibilità di 1 operatrice 24 ore su 24,* per l'emergenza/urgenza;
- *consulenze psicologiche* per il miglioramento della relazione madre/figlia/o;
- *supporto nei percorsi scolastici; attività educative, ludiche e laboratoriali* per i/le bambini/e ospiti;
- *osservazione e valutazione psicologica per bambini/e* che hanno subito abusi;
- *consulenza di orientamento ed accompagnamento nella ricerca del lavoro e della casa; supporto medico* su necessità per le donne e i bambini;
- *connessione con la Rete anti violenza,* in specifico coi servizi sociali del Comune, servizi sociosanitari ASP, servizi educativi e scuole, ecc. e coi servizi di protezione e giustizia (forze dell'ordine, tribunali, ecc.), nonché con il privato sociale;
- *supervisione alle operatrici.*

Consulenze per i percorsi: legali civili e penali; psicologiche in setting individuale e/o di gruppo; psicologiche per i minori in setting individuale; orientamento al lavoro; educative e di supporto alla genitorialità.

Si tratta di Case di accoglienza a indirizzo segreto di secondo livello, collocate in un appartamento di civile abitazione con adeguati spazi interni destinati ad attività di socializzazione e per i bambini/e, ubicata in una zona della città servita da mezzi pubblici e servizi scolastici.

Tipologie di ospitalità

- Ospitalità programmata quando è stata precedentemente concordata con la donna quale parte del percorso di uscita dalla violenza definito con il Centro antiviolenza e i Servizi.
- Ospitalità in pronta accoglienza è offerta nei casi che necessitano di una risposta urgente, non programmabile oltre le 24 ore.

In entrambi i casi il **primo contatto e la valutazione dei requisiti minimi per l'ospitalità viene svolto dal Servizio di Accoglienza Telefonica del Centro Antiviolenza**, si procede quindi ai **contatti con la rete dei servizi coinvolti**, al **colloquio di valutazione** in presenza o on line con le responsabili, e se necessario con le altre figure dell'equipe, e al raggiungimento autonomo del Centro o all'accompagnamento da parte dei servizi o delle Forze dell'ordine. Le due Case sono in unico progetto continuativo basato sul percorso della singola donna e di eventuali figlie e figli, diretto a migliorare la gestione e qualificazione della accoglienza, prevede che:

Casa di Maia offre ospitalità in pronta accoglienza di breve periodo (max tre mesi). Gli obiettivi sono: protezione, accudimento, risposta ai bisogni individuali e del nucleo, avvio percorso di uscita dalla violenza, sostegno educativo, sostegno psicologico, accompagnamento nel percorso di uscita dalla struttura.

Casa delle Moire offre ospitalità in continuità per il percorso progettuale di uscita dalla violenza di medio-lungo periodo (sino ad un anno). Gli obiettivi ulteriori, che si aggiungono ai precedenti, sono: autonomia personale, percorso di uscita dalla violenza, autonomia economica, supporto psicologico, orientamento lavorativo.

Personale

L'équipe di lavoro delle Case rifugio è costituita da operatrici, assistenti sociali, psicologhe e educatrici, oltre che da una mediatrice linguistico culturale laddove necessario. Il gruppo è coordinato da una responsabile e, quando possibile, fanno parte del gruppo anche volontarie e tirocinanti. Tutta l'équipe ha ricevuto la formazione sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza e partecipa a periodici aggiornamenti. La presa in carico viene realizzata dall'operatrice di accoglienza in collaborazione con l'équipe Casa, che si occuperà anche dei bambini. L'accompagnamento al percorso di autonomia con l'operatrice di accoglienza è offerto anche dopo l'uscita dalla casa, sino al completamento delle tappe progettuali.

Metodologia, strumenti di lavoro e modulistica

È prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalle case rifugio: il periodo di ospitalità di ogni donna viene registrato nell'apposito registro delle presenze delle ospiti tenuto dalla responsabile. Il registro non è un documento pubblico e concorre a tutelare l'anonimato delle ospiti e dei loro figli e figlie con l'utilizzo di codici assegnati alle/agli ospiti. Il gruppo di lavoro delle operatrici delle Case rifugio si riunisce con cadenza settimanale. Per ogni ospite viene organizzato un fascicolo personale a cui può accedere solo il personale e la signora. Per i minorenni ospiti viene redatto il PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Le dimissioni della donna con figli/e sono valutate e concordate con i Servizi Sociali territoriali, nonché tra tutti i Servizi che a vario titolo concorrono alla realizzazione degli obiettivi del progetto educativo. In caso di ospitalità di donne con figlie/i l'uscita è accompagnata dal Decreto del Tribunale per i Minorenni.

Si può accedere alle strutture attraverso: l'invio del Centro antiviolenza su richiesta della donna; segnalazione del Servizio Sociale dei comuni del Distretto 42; segnalazione delle strutture di pronto soccorso, degli Ospedali e dei servizi della ASP; a seguito di provvedimento a carattere d'urgenza delle Forze dell'ordine e a seguito di provvedimento dell'Autorità giudiziaria, come da normativa in vigore.

I riferimenti pubblici per le Case rifugio ad indirizzo segreto sono:

Telefono

+39 091 327973

Mail Case rifugio

ospitalita@leonde.org.

3. La formazione e supervisione delle equipe di Centri e Case

Al fine di fornire un adeguato supporto alle operatrici di Centro e Case è garantita una **supervisione psicologica a conduzione analitica**. La supervisione è caratterizzata dall'integrazione tra gli aspetti formativi e quelli inerenti all'analisi delle attività di accoglienza e ospitalità, permettendo uno scambio grupppale che va nel senso del rafforzamento sia delle competenze individuali che del gruppo di lavoro, attraverso la condivisione di metodologie, ma anche uno scambio sulle difficoltà e le strategie di risoluzione adottate. Particolare attenzione sarà rivolta al monitoraggio delle componenti controtransferali implicate nell'ascolto delle situazioni di violenza. Il risultato sarà quello di migliorare la performance individuale, sviluppare metodologie ed approcci comuni nei servizi, e di fornire una "rete di protezione" psicologica alle operatrici esposte all'ascolto ed al trattamento della violenza.

PARTE IV - IL LAVORO DI RETE

Per le Onde Onlus risulta fondamentale, per potenziare le attività in favore delle donne e dei/delle loro figli/e, lo sviluppo di un adeguato ed efficace sistema di relazioni, istituzionali e non, in grado di garantire sia una rete territorialmente attiva, sia la risposta ai bisogni delle donne.

La relazione con le Forze dell'Ordine e i servizi sanitari è fondamentale per l'accesso ad alcuni servizi da parte delle donne. Ai sensi della L. 119/93 gli operatori e le operatrici di tali servizi inviano la donna al Centro antiviolenza e/o lo contattano direttamente per richieste di ospitalità e l'avvio di percorsi di uscita dalla violenza.

Su richiesta della donna, possono essere le operatrici del Centro a contattare le Forze dell'Ordine per valutare con loro la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge.

Importante è il rapporto con i servizi sociali comunali, che vengono attivati, in accordo con la donna accolta, in tutte le situazioni in cui sono coinvolti minori e/o quando si rendano necessari, per lo sviluppo del percorso di uscita dalla violenza, strumenti di sostegno socio-economico gestiti o in possesso dei servizi sociali.

Le Onde Onlus è componente e coordina *la Rete contro la violenza alle donne, le ragazze e i ragazzi, le bambine e i bambini - Città metropolitana di Palermo* a cui aderiscono A.O.O.R. Villa Sofia – Cervello; A.O.U.P. Paolo Giaccone; A.R.N.A.S. Civico Di Cristina Benfratelli; A.S.P. Palermo; Biblioteca delle Donne Centro di consulenza legale UDIPALERMO Onlus; Buon Pastore Onlus Associazione; Centro di Accoglienza Padre Nostro – ETS; Città Metropolitana di Palermo; Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri; Comune di Palermo - Assessorato Cittadinanza Solidale, Diritto e Dignità dell'Abitare, Beni Comuni, Partecipazione; Assessorato Politiche Giovanili, Scuola, Lavoro, Salute; Garante infanzia e adolescenza; Corpo di Polizia Municipale; I Siciliani Coop. Sociale; Laboratorio Zen Insieme Associazione; Le Onde - Onlus; Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili di Palermo; Nuova Generazione Cooperativa sociale; Millecolori Onlus Associazione; Polizia di Stato - Questura di Palermo; Procura della Repubblica presso il Tribunale di Palermo; Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo; Tribunale di Palermo; Tribunale per i Minorenni di Palermo; Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna per la Sicilia; Università degli Studi di Palermo; USR per la Sicilia. La Rete ha rinnovato i propri impegni con il Protocollo del 23 novembre 2018.

Con il nuovo Protocollo i componenti la Rete si sono impegnati a perseguire le finalità indicate dalla Convenzione del Consiglio d'Europa (Istanbul 11 maggio 2011) sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (ratificata dall'Italia con la legge n. 77 del 27 giugno 2013), *rispetto alla loro attuazione a livello territoriale con l'impegno da parte di ogni soggetto aderente a sviluppare azioni per prevenire e contrastare il fenomeno della violenza contro le donne, i bambini, le bambine, i ragazzi e le ragazze.*

PARTE V – QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Sistema di Qualità - Misurazioni e monitoraggi

Le Onde Onlus è in possesso di certificazione ISO 9001:2015, Certificato 13428/05/S, pertanto è in possesso di adeguate procedure di monitoraggio e verifica poste a sistema i cui risultati vengono attentamente analizzati al fine di intraprendere opportune azioni di miglioramento delle attività e dei servizi erogati.

In conformità con gli obiettivi di qualità individuati si propone di:

- + **facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione all'utenza;
- + **migliorare l'erogazione dei servizi** attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio e la coerenza con le aspettative dei soggetti coinvolti;
- + **controllare e correggere il servizio** attraverso l'adozione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto degli/le utenti;
- + **innovare e far evolvere il servizio** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate e la formazione permanente del personale.

Garanzia degli standard di qualità

Per assicurare la qualità e la trasparenza delle procedure di gestione, sono stati individuati degli indicatori di qualità per i quali l'Associazione Le Onde Onlus ha ottenuto la certificazione. Tali indicatori costituiscono dei criteri di riferimento per il monitoraggio dei processi per verificare il raggiungimento di obiettivi di efficacia ed efficienza.

Verifiche

L'Associazione predispone annualmente un programma di verifiche ispettive interne aventi lo scopo di stabilire se il sistema di gestione per la qualità è:

- conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015;
- efficacemente attuato ed aggiornato.

Le verifiche sono effettuate da personale indipendente all'area verificata e da personale qualificato. I risultati delle verifiche sono portati a conoscenza del personale responsabile dell'area per intraprendere nel breve tempo le idonee azioni correttive richieste, la cui efficacia è sempre verificata.

Analisi dei dati

Tutti i dati raccolti sono classificati, tramite opportuni indicatori, e successivamente analizzati per valutare l'efficacia del sistema della gestione della qualità ed individuare dei possibili miglioramenti. Tali indicatori riguardano, i seguenti dati raccolti: dati di ritorno dall'utente; non conformità; misure e monitoraggi dei processi e prodotti; fornitori.

PARTE VI – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

L'Associazione si impegna a

- ✚ Pubblicare la Carta sul sito dell'Associazione, rinvenibile con facilità.
- ✚ Un estratto della Carta sarà affisso presso le sedi di servizio, in un luogo facilmente accessibile e disponibile anche in lingua straniera, fatto salvo che gli eventuali reclami dovranno essere redatti in lingua italiana. L'estratto deve contenere gli elementi più significativi del servizio ivi compresi i diritti delle utenti. A richiesta sarà fornita copia integrale della Carta, o l'indirizzo web su cui può essere reperita dall'utente.

Customer satisfaction

Nell'intento di verificare la soddisfazione dell'utente e, contemporaneamente, ottenere feedback utili al continuo miglioramento dei servizi offerti, l'Associazione ha predisposto delle procedure per la rilevazione del livello di gradimento degli interventi formativi e per la gestione degli eventuali reclami e/o suggerimenti da parte di tutta l'utenza. I reclami e i suggerimenti vengono considerati di importanza fondamentale perché rappresentano un apporto collaborativo da parte delle/degli utenti per il miglioramento del sistema di qualità e in quanto tali vi si dedica la massima attenzione.

Modalità per la presentazione dei reclami/suggerimenti

I reclami e/o suggerimenti possono pervenire in forma scritta o orale (comunicazione verbale o telefonica). Essi vengono registrati da chiunque li riceva su un apposito modulo che viene successivamente vagliato dal responsabile della qualità. Se il reclamo risulta fondato, la Responsabile della qualità presenterà una lettera di scuse all'utente e contemporaneamente prenderà nel più breve tempo possibile i provvedimenti necessari per eliminare la causa di insoddisfazione manifestata. Nel caso di suggerimenti, questi ultimi vengono portati all'attenzione della Responsabile della qualità, la quale dopo averne riscontrata la validità si confronta con la Presidente dell'Associazione per attuare piani di miglioramento che agiscano su quanto evidenziato dal suggerimento.

Rintracciabilità e accessibilità dei dati

La documentazione personale presentata dall'utente viene conservata in modo da non creare alcun danno alla stessa nel rispetto della privacy. I documenti sono schedati e custoditi in modo da consentire un agevole recupero degli stessi. In caso di

- ✚ impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio
- ✚ cambiamenti di orari del servizio stesso (S.A.T. – Centri antiviolenza)
- ✚ disservizi sulla linea telefonica e numerazione disponibile

la comunicazione verrà fornita alle /gli utenti attraverso le News del sito dell'Associazione Le Onde Onlus www.leonde.org, o attraverso posta certificata all'Ente appaltante e comunicazioni alla mailing list di rete che si costituirà per la gestione delle attività progettuali