

Presentazione dei servizi offerti nella casa rifugio ad indirizzo segreto LiSA Libere In SicurezzaA



LiberaMente

Percorsi di donne contro la violenza

Cooperativa Sociale ONLUS 

CENTRO ANTIVIOLENZA

| SERVIZI | PERSONALE | MODALITA' DI EROGAZIONE |
|---|---|--|
| Accoglienza telefonica | Psicologhe Counsellor Educatrici | - Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 - Segreteria telefonica 24/24 ore - Numero verde 800306850 (riferimento 1522) |
| Colloqui di accoglienza | 2 Operatrici copresenti (psicologa, counsellor, educatrice) | Definizione del percorso, contatti con la rete territoriale, coordinamento con altre figure professionali |
| Valutazione del rischio nelle differenti fasi del percorso | Psicologa | Somministrazione strumento valutazione del rischio, elaborazione esito, restituzione |
| Consulenze legali | Avvocato civilista e penalista | Consulenze legali gratuite presso il Centro Antiviolenza |
| Consulenza e presa in carico psicologica | 2 Psicologhe | Colloqui individuali su foci specifici |
| Facilitazione al reinserimento nel mondo del lavoro | 2 Educatrici | Colloqui di orientamento al stesura curriculum vitae, selezione domanda offerta, accompagnamenti |
| Facilitazione alla reintegrazione sociale | Counsellor e educatrice | Accompagnamento presso Enti e strutture |
| Gruppi di auto aiuto specifici sul maltrattamento | Psicologhe con formazione su conduzione di gruppi | |
| Laboratori di genere per utenti migranti | Operatrici con formazione su conduzione di gruppi | |
| Gruppi di sostegno alla genitorialità | Operatrici con formazione su conduzione di gruppi | |

SERVIZI PER MINORI
attività di contrasto alla violenza assistita

| | |
|---|-----------------------------------|
| Sostegno scolastico | Psicologa, counsellor, educatrici |
| Laboratori | Psicologa, counsellor, educatrici |
| Consulenza e presa in carico psicologica | Psicologhe psicoterapeute |

**PREVENZIONE – FORMAZIONE –
 SENSIBILIZZAZIONE**

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Prevenzione | Interventi nelle scuole con gli alunni Interventi con gli insegnanti Laboratori | Attività specifiche su indicazione dell'Ente richiedente o su tematiche specifiche (femicidi, violenza assistita, valutazione del rischio) |
| Formazione | Corsi di formazione, seminari, convegni | |
| Sensibilizzazione | Dibattiti, eventi cittadini, conferenze, cineforum, mostre | |

INDICE

1. Chi siamo
2. Perché una casa rifugio
3. A chi è rivolto questo servizio
4. Come si accede
 - ▶ Prerequisiti per l'accesso
5. Metodologia e servizi
6. Tempi di permanenza e di uscita dalla struttura
7. Personale
8. Gestione dei reclami
9. Informazione, Privacy e Sicurezza

1. Chi siamo

La Cooperativa LiberaMente Onlus nasce nel 2005 come filiazione diretta dell'Associazione Donne Contro la Violenza di Pavia ed è attiva da 25 anni sul territorio provinciale. Gestisce la Casa Rifugio secondo la metodologia dei Centri Antiviolenza.

Ha come principali obiettivi la prevenzione e il contrasto alla violenza di genere ed eroga gratuitamente servizi mirati e specialistici per aiutare e sostenere le donne e i loro figli minori in difficoltà a causa di maltrattamenti, violenze e abusi.

Lavora attivamente per il raggiungimento della stesura di Protocolli formali che coinvolgono i soggetti, istituzionali e non, operanti contro la violenza di genere.

Significativo è il Protocollo di Intesa per la "Promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione ed al contrasto della violenza nei confronti delle donne" i cui promotori, con la Cooperativa LiberaMente, sono stati la Regione Lombardia, la Prefettura Ufficio Territoriale del Governo di Pavia, la Provincia di Pavia, la Procura della Repubblica di Pavia, la Questura di Pavia, l'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Pavia, l'Azienda Ospedaliera di Pavia, l'Azienda Sanitaria Locale di Pavia, la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia, il Centro Studi di Genere dell'Università degli Studi di Pavia, l'Ufficio Scolastico di Pavia, i Comuni di Pavia, Broni, Stradella, Vigevano, Voghera e l'Unione dei Comuni Lombarda Terre Viscontee Basso Pavese.

Il Centro Antiviolenza è accreditato per la Provincia di Pavia dall'Associazione Nazionale D.i.Re. - Donne in Rete contro la violenza.

Aderisce, inoltre, alle Reti Antiviolenza radicate sul territorio, di cui le più significative sono:

- Associazione D.i.Re. – Donne in rete contro la violenza: associazione nazionale, di cui LiberaMente è socia fondatrice, che raccoglie in un unico progetto 60 Centri Antiviolenza distribuiti su tutto il territorio nazionale (www.direcontrolaviolenza.it)
- Rete Lombarda dei Centri Antiviolenza, di cui LiberaMente è socia fondatrice, che associa i 16 Centri Antiviolenza presenti in Lombardia
- Numero verde 1522, Progetto Arianna, promossa dal Dipartimento delle Pari Opportunità: il Centro aderisce al numero verde 1522 in quanto struttura specializzata nel sostegno alle vittime di violenza e stalking per la Provincia di Pavia (www.antiviolenzadonna.it)

2. Perché una casa rifugio

La Casa Rifugio è una struttura residenziale che offre ospitalità temporanea e assistenza a donne vittime di violenza, con o senza figli. La struttura ha indirizzo segreto ed è stata concepita dai Centri Antiviolenza per offrire alle donne un luogo sicuro che salvaguardi, in situazioni di grave pericolo, l'incolumità fisica e psichica delle vittime.

In questi casi, oltre all'applicazione di specifici strumenti legali (esposti, denunce, querele, attivazione del Tribunale per i Minori, adozione di misure cautelari ...), è fondamentale offrire un'ospitalità protetta per elaborare il percorso di allontanamento dal maltrattante e per acquisire in un breve periodo di tempo la necessaria autonomia.

L'ospitalità all'interno della Casa Rifugio può assumere differenti tratti distintivi, a seconda delle necessità individuate nel percorso delle utenti e dei loro figli minori, che di volta in volta vengono discusse con i Servizi di competenza e gli Assistenti Sociali.

L'ospitalità protetta può essere garantita nell'attesa dell'attivazione di specifici strumenti legali quali gli ordini di allontanamento o l'adozione di misure cautelari.

3. A chi è rivolto questo servizio

- Donne italiane e straniere maggiorenni, con o senza figli, vittime di maltrattamenti intrafamiliari e/o stalking

Le donne ospitate non devono avere patologie psichiatriche gravi conclamate, né problemi di dipendenze da alcool o sostanze stupefacenti.

I figli maschi vengono accolti, in genere, se di età inferiore ai 14 anni.

E' possibile ospitare donne e minori che non risiedono nel territorio provinciale di Pavia, in accordo con i Comuni e i Servizi Sociali di riferimento.

Non viene concesso né domicilio né residenza presso la Casa Rifugio, il cui indirizzo deve sempre rimanere segreto.

4. Come si accede

La richiesta può essere posta:

- dai Servizi territoriali (Servizi Sociali, Forze dell'Ordine, Pronto Soccorso);
- dalla donna, che può porre richiesta di ospitalità direttamente alle operatrici di accoglienza, se già seguita dal Centro Antiviolenza;

- dalla donna durante la telefonata al servizio di Centralino, se in situazione di emergenza, se si trova fuori casa, da sola o con i figli.

Seguono immediatamente, o in tempi brevi concordati con i Servizi, i colloqui di valutazione con la Responsabile della casa e/o la psicologa e un'operatrice al fine di esaminare la richiesta e il livello di rischio a cui sono esposti donna e minori, valutando la volontà esplicita della donna di intraprendere il percorso di uscita dalla violenza. Per questo è necessario che la richiesta sia posta dalla donna in prima persona, anche quando sono i Servizi a farsi portatori della domanda di inserimento nella struttura. La donna, infatti, deve essere disposta a sporgere denuncia e ad attivare il percorso legale di separazione o di accordi sulla gestione dei minori.

La cadenza dei colloqui di valutazione, anche quotidiana se necessario, è determinata dall'urgenza dichiarata. Per tale motivo i tempi di inserimento sono variabili.

Sono previsti colloqui di preparazione all'ingresso nella struttura rivolti in modo specifico ai minori coinvolti, modulati in base all'età, alle situazioni e alle esigenze individuali.

In caso si attivi un lavoro di rete con i Servizi Sociali, il progetto terrà conto degli aiuti fondamentali forniti dai Servizi medesimi ai fini di diminuire il tempo di ospitalità e i costi della residenzialità.

► **Prerequisiti per l'accesso:**

- La *denuncia* è un pre-requisito all'ingresso nella Casa Rifugio, soprattutto se sono presenti figli minori. Sporgere denuncia necessita di un tempo soggettivo: attraverso i colloqui preliminari si affronta questa area di lavoro per raggiungere la consapevolezza e

mantenere la motivazione all'allontanamento dal grave maltrattamento per il quale si richiede una residenzialità protetta.

- Il processo di *valutazione del rischio* è un prerequisito necessario per l'ospitalità nella Casa Rifugio. Nei colloqui che precedono l'ingresso nella struttura sarà somministrato uno strumento di rilevazione del livello di rischio costruito e sperimentato ad hoc nel Centro Antiviolenza. L'esito della somministrazione consente di valutare con maggiore obiettività la necessità di protezione del nucleo familiare e di costruire in sicurezza un percorso di allontanamento dalla situazione di maltrattamento in corso.

La decisione riguardante l'ammissione nella Casa Rifugio spetta all'equipe di lavoro ed è subordinata alla disponibilità di posti letto e all'impatto sul nucleo familiare eventualmente già presente nella struttura.

In situazioni di urgenza, quando il pericolo è grave, la donna è "fuori casa" e l'ospitalità è richiesta anche dai Servizi territoriali, si può valutare di procedere in tempi brevi all'ingresso nella struttura protetta. In questo caso è sempre, comunque, prevista la realizzazione di uno o più colloqui e un periodo di osservazione, al fine di valutare se vi siano risorse e caratteristiche per realizzare il progetto.

Al momento dell'inserimento la donna deve firmare un'autodichiarazione di libera scelta circa l'ingresso e la permanenza nella casa e deve sottoscrivere l'adesione al regolamento. È prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalla Casa.

L'ingresso della donna e dei minori nella Casa Rifugio viene segnalato alla Questura Ufficio dei Minori, ai Servizi Sociali, ai Dirigenti del Comune di residenza e dei Piani di Zona.

5. Metodologia e Servizi

La metodologia di intervento fa riferimento alla metodologia dei Centri Antiviolenza integrata alle linee guida internazionali e nazionali promosse dal Coordinamento italiano dei Servizi Contro il Maltrattamento e l'Abuso all'Infanzia.

Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai loro figli, 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. Per questo motivo, viene redatto un progetto individualizzato, che rispetti e promuova i bisogni della donna e dei minori.

Le operatrici sono presenti in funzione delle attività articolate secondo il progetto medesimo.

- Le operatrici mantengono una presenza quotidiana nella Casa Rifugio e aiutano la donna nella cura di sé e dei figli, strutturando attività specifiche con la donna o con il minore, pianificando attività di condivisione mamma-bambino e partecipando alle attività legate alla vita quotidiana.
- Si conviene sulla opportunità di offrire ai minori, quando possibile prima dell'ingresso, o nei giorni appena successivi ad esso, momenti strutturati in cui le professioniste di

riferimento cercano di rassicurare e spiegare le modalità di ingresso con la madre nella struttura e le motivazioni di tale scelta.

Le operatrici non sono presenti nella Casa durante le ore notturne, tranne nei casi di emergenza.

Possono essere effettuati controlli quotidiani all'interno della struttura protetta da parte delle operatrici per monitorare ed accertare l'adempimento della donna al regolamento.

La reperibilità telefonica delle operatrici è continua nelle 24 ore.

Per un adeguato livello di sicurezza e protezione, le operatrici effettuano tutti gli accompagnamenti della donna e dei minori, sia per lo svolgimento di azioni quotidiane (ad esempio l'accompagnamento dei minori presso le istituzioni scolastiche, Spazio Neutro, Enti e Servizi), sia presso le strutture e gli Enti territoriali (Questura, Servizi Sociali, Pronto Soccorso, ambulatori medici, servizi e sportelli per migranti, ASL, studi legali ...).

Agli ospiti, donne e minori, sono garantite consulenze mediche, pediatriche e ginecologiche gratuite.

- La donna partecipa a colloqui di sostegno psicologico individuale. Nelle prime settimane di inserimento nella Casa Rifugio i colloqui sono a cadenza giornaliera, successivamente avvengono settimanalmente o con più frequenza a seconda delle esigenze e dei vissuti riportati.

Le operatrici della Casa Rifugio valutano l'andamento delle attività legate alla gestione della casa, oltre che monitorare e verificare gli obiettivi raggiunti concordati durante l'ideazione e la stesura del progetto individuale.

Il progetto sulla donna e sui minori e tutti gli interventi sono registrati su specifici strumenti interni. I registri e gli scritti delle operatrici e i diari quotidiani non sono documenti pubblici ed è garantita la riservatezza.

Le operatrici lavorano con la donna per offrire un orientamento professionale e un affiancamento nella ricerca del lavoro. Il sostegno all'occupazione si configura come un'attività quotidiana, con colloqui lavorativi specifici per l'individuazione delle risorse e delle esperienze lavorative pregresse per completare la stesura del curriculum vitae. Si offre un affiancamento nella ricerca di una nuova sistemazione abitativa, qualora necessario.

Gli Assistenti Sociali possono svolgere colloqui con la donna e i minori presso la sede del Centro Antiviolenza o, se ritengono, all'interno della Casa Rifugio.

La presenza nella struttura dei minori comporta obbligatoriamente la segnalazione ai Servizi di tutela e il coordinamento con essi.

Nell'ottica di salvaguardare la sicurezza e l'incolumità dei minori, in concertazione con i Servizi Sociali di appartenenza, si potrà predisporre un cambio di istituto scolastico frequentato dal minore prima dell'ingresso nella Casa Rifugio.

Allo stesso modo sono predisposti cambi di medici di base e pediatri, o altre figure specialistiche.

I minori sono anche oggetto di interventi specifici e mirati, con lo scopo di lavorare sulle aree di disagio conseguenti all'essere stati vittime di violenza diretta o violenza assistita.

Sono attivi percorsi di sostegno psicologico sia rivolto all'adulto che al minore, sostegno individuale alla genitorialità, gruppi rivolti a donne migranti, laboratori di genere,

laboratori rivolti ai minori a seconda della fascia d'età, sostegno scolastico rivolto a minori che frequentano la scuola primaria e la scuola secondaria inferiore.

Il gruppo composto dalle operatrici e dalla psicologa viene coordinato e supervisionato settimanalmente dalla Responsabile della Casa Rifugio, che controlla la realizzazione dei percorsi sia in momenti di confronto di gruppo, sia individualmente con le singole figure professionali coinvolte.

6. Tempi di permanenza e di uscita dalla struttura

Il percorso individuale all'interno della casa rifugio ha in media una durata di 4/6 mesi e viene valutato in concertazione con i Servizi Sociali.

È altresì prevista una ospitalità temporanea, con percorsi brevi della durata di 2 o 3 settimane, di donne e minori in situazioni di violenza grave in concomitanza alla richiesta e all'attuazione di un ordine di allontanamento, o in situazioni di stalking, in cui si evidenzia un pericolo effettivo per l'incolumità della donna e dei minori. In tale ipotesi, rimane valida l'applicazione della metodologia dei Centri Antiviolenza come sopra descritta.

È auspicabile in tal caso una valutazione del rischio svolta in coordinamento con le Forze dell'Ordine invianti, o altri Servizi coinvolti.

In caso di inadempienze, trasgressioni, mancanza grave di osservanza di regolamento o per richiesta e decisione della donna è prevista una "uscita immediata".

Sarà cura delle operatrici rendere noto immediatamente ai Servizi di riferimento e ai loro Dirigenti tale cambiamento di status, facendo pervenire una valutazione e una relazione rispetto al progetto e al percorso svolto.

7. Personale

La trasformazione in Cooperativa Sociale Onlus ha comportato la definizione di ruoli professionali differenti e l'acquisizione di competenze sempre più professionalizzate attraverso confronti periodici interni e momenti individuali. Le professionalità presenti sono medici psichiatri, psicoterapeute, psicologhe, educatrici, counsellor, avvocate. Tutte le operatrici (anche il personale amministrativo) indipendentemente dalla professionalità acquisita al momento dell'inizio della collaborazione con il Centro Antiviolenza, hanno svolto un corso di formazione e un tirocinio volontario di almeno un anno.

La Cooperativa promuove attività formative e aggiornamenti inerenti la violenza, le conseguenze sulle vittime e gli effetti specifici sugli operatori.

8. Gestione dei reclami

Le utenti accolte e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte e reclami nel confronto di atti, comportamenti e situazioni che limitino o neghino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività. Il reclamo deve pervenire alla Presidente della Cooperativa LiberaMente in forma scritta, attraverso una lettera firmata, con seguenti modalità: via e-mai, via fax, via posta. Deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa si impegna a rispondere alle segnalazioni ricevute, fornendo una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate. E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Presidente che ascolterà e accoglierà il reclamo che deve essere comunque presentato anche in forma scritta.

Ai reclami si garantisce risposta scritta.

9. Informazione, Privacy e Sicurezza

Si garantisce la partecipazione informata dell'ospite alle eventuali cure fornite con sottoscrizione del consenso informato ed è garantito il rispetto della privacy secondo il D.Lsg 196/2003. Nella Casa rifugio è garantita la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

Ogni anno la Cooperativa LiberaMente redige il Bilancio Sociale in cui vi sono rendicontati l'operato, le attività ed i risultati organizzativi, economici e sociali. Il Bilancio Sociale serve a verificare e rendicontare il grado di coerenza tra la missione, la visione, i valori espressi e resi noti, gli impegni assunti nei confronti della collettività e quanto effettivamente realizzato.

Viene redatto secondo l'Atto di indirizzo regionale concernente i principi, gli elementi informativi e i criteri minimi di redazione del Bilancio Sociale, nonché la tempistica per l'adeguamento all'obbligo di redazione annuale da parte delle Cooperative sociali e dei loro consorzi; in questo modo il processo di costruzione del bilancio sociale è diventato patrimonio condiviso delle varie unità organizzative della Cooperativa. I bilanci sociali finora elaborati sono pubblici.

Contatti

N° verde 800 306850

N. 0382 32136

Fax 0382 32136

www.centroantiviolenzapv.it

liberamentepv@gmail.com

Cooperativa LiberaMente – Percorsi di donne contro la violenza Onlus

Corso Garibaldi 37/b

27100 Pavia