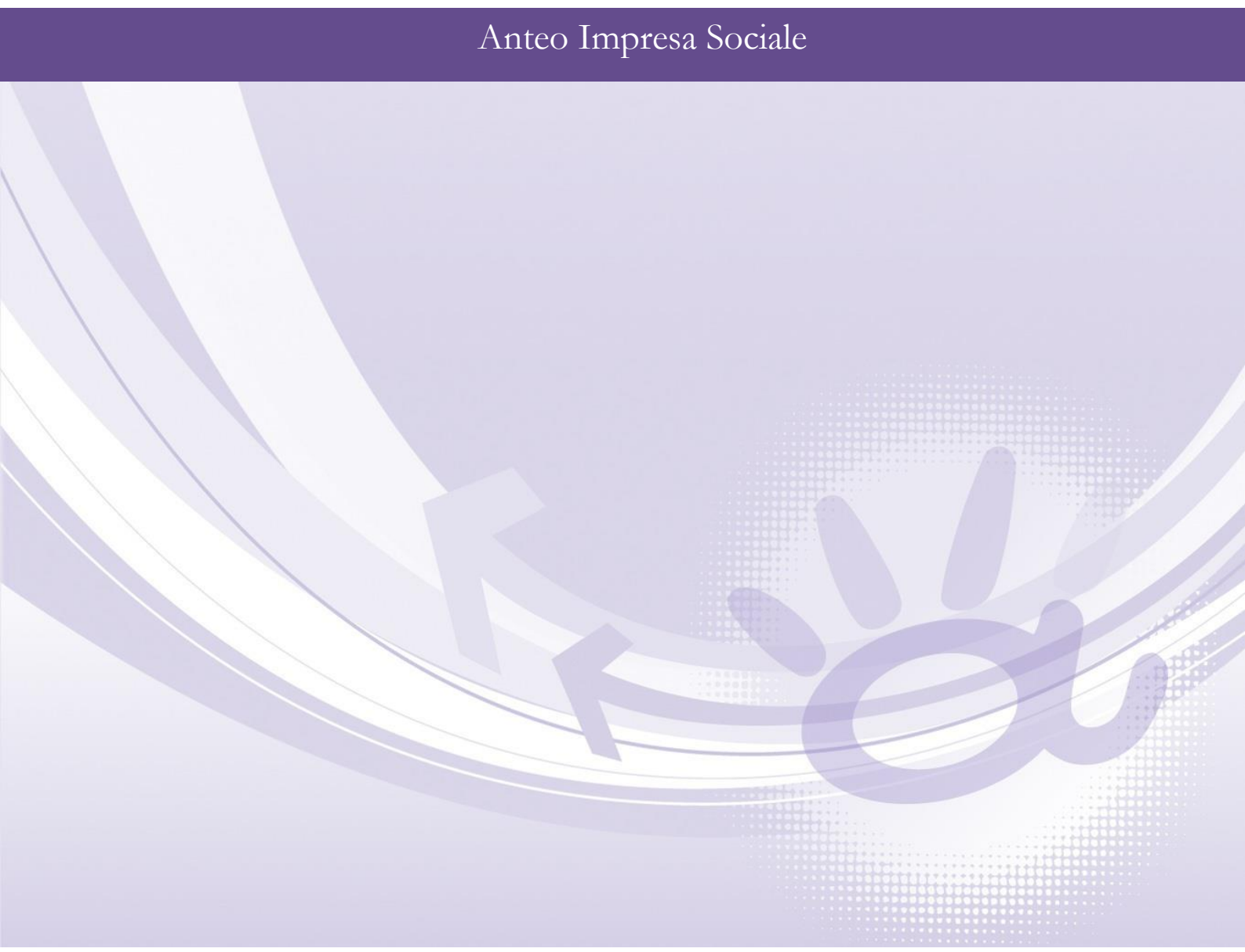


# Carta dei Servizi 2024

Casa Rifugio PER RICOMINCIARE

Anteo Impresa Sociale



LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
MISSION DEL SERVIZIO.....	6
TIPOLOGIA DELLE DESTINATARIE .....	7
DOMANDA DI ACCESSO E ACCOGLIENZA.....	8
DOCUMENTAZIONE PER L'INGRESSO.....	10
INGRESSO .....	10
ELEMENTI DI ESCLUSIONE.....	12
DIMISSIONI.....	12
ORGANIGRAMMA FUNZIONALE.....	13
STAFF OPERATIVO.....	13
STRUMENTI OPERATIVI .....	15
LA RETE.....	17
INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA.....	18
PRIVACY E TUTELA.....	19
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .....	19
RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	20

*Gentile Signora ed Egregio Signore,  
Le porgiamo il benvenuto  
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce  
la “Carta dei Servizi”  
della Casa Rifugio....”Per Ricominciare”*

*L'équipe del Servizio*

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono i Servizi Sociali, le Forze dell'Ordine ed il personale ospedaliero.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

La Regione Piemonte, con la Legge Regionale del 24 febbraio 2016, n. 4 ha disciplinato gli interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza ed ai loro figli.

L'articolo 7 regola le attività delle Case Rifugio, in particolare alcuni commi specificano che:

1. Le Case Rifugio sono strutture dedicate, ad indirizzo segreto, che forniscono un'accoglienza in sicurezza alle donne che subiscono violenza ed ai loro figli, a titolo gratuito e indipendentemente dal luogo di residenza, allo scopo di proteggere le donne e i loro figli e di salvaguardarne l'incolumità fisica e psichica.

2. L'inserimento in Casa Rifugio avviene sulla base della predisposizione preliminare del progetto di accoglienza di cui al comma 3, con esclusione dell'accesso diretto.

3. Le case rifugio, attraverso un progetto individuale di accoglienza in ogni caso temporanea, assicurano un sostegno che garantisce anonimato e segretezza, teso all'inserimento sociale delle donne

vittime di violenza e degli eventuali figli, in vista di un successivo percorso di autonomia.

4. Le Case Rifugio assicurano alle donne ospiti e ai loro figli alloggio e beni primari per la vita quotidiana.

5. Le Case Rifugio assicurano l'accoglienza delle ospiti 24 ore su 24, per tutto l'arco dell'anno.

6. Le Case Rifugio si raccordano con i centri antiviolenza e con la rete di servizi, anche attraverso protocolli dedicati, al fine di assicurare il supporto psicologico, legale e sociale per le donne che hanno subito violenza e i loro figli, nell'ambito di un progetto formulato insieme alla donna e condiviso con i servizi sociali e sanitari competenti.

7. Le Case Rifugio assicurano attività di formazione permanente per coloro che operano nelle strutture

8. Le Case Rifugio corrispondono a casa di civile abitazione o ad una struttura di comunità, articolata in locali idonei che assicurano un'accoglienza rispondente alle specifiche esigenze della donna e dei suoi figli

9. Le Case Rifugio sono soggette ad autorizzazione al funzionamento ed a vigilanza da parte dei competenti organismi, secondo quanto previsto dalla l.r. 1/2004.

La Casa Rifugio assolve dunque a compiti di protezione ed accoglienza, sostegno ed aiuto nella riconquista delle autonomie personali per le donne ed i loro figli che abbiano sperimentato forme di violenza e minaccia.

La nostra struttura mette a disposizione 5 camere, per totali 12 posti letto, che offrono anche la possibilità di ospitare un intero nucleo familiare, assicurando momenti di intimità e privacy. I suoi spazi

sono ampi e bene illuminati e consentono di creare zone adibite a notte e aree comuni per il gioco e lo studio dei bambini. La sua flessibilità strutturale consente di identificarla come **struttura di accoglienza**, in quanto a “fare terapia” è l’ambiente di vita stesso, con le sue dinamiche e le sue regole, la normalità dei ritmi di vita, le sensazioni condivise di protezione, sicurezza ed ospitalità.

Il principio ispiratore nell’attivazione e gestione del servizio è quello di **operare nel rispetto** e comprensione **degli aspetti valoriali, storici e culturali delle persone** ospitate e di facilitare e sostenere l’autodeterminazione della donna.

### **MISSION DEL SERVIZIO**

L’obiettivo che ci proponiamo, con l’accoglienza in un ambiente residenziale protetto e sicuro, è di mettere la donna al centro di interventi volti, inizialmente, ad allontanarla dalla situazione di pericolo, offrendole la possibilità di recuperare una condizione di “normalità”, su cui costruire, in un secondo momento, un percorso di recupero, con l’obiettivo di aiutarla a riconquistare il pieno controllo della propria vita.

Ci proponiamo di offrire un valido strumento di supporto ed aiuto a donne sole o con figli in situazione di disagio, abuso, maltrattamento e violenza attraverso forme di sostegno offerte nel rispetto dei diritti fondamentali della persona, assicurando la volontarietà dell’accesso e della permanenza.

All’interno delle relazioni affettive familiari occorrerà facilitare il recupero di un adeguato rapporto madre – bambino, garantendo l’assistenza necessaria ai minori vittime di violenza. Occorrerà altresì creare un ambiente improntato all’ascolto reciproco, che permetta la riflessione necessaria a produrre il cambiamento, e promuovere percorsi di autonomia a favore delle donne inserite.

In coerenza con quanto indicato nel “Manuale WAVE” (pp. 29 e seg.), la Casa Rifugio fonda la propria metodologia operativa sui seguenti principi:

- a) tutto il personale, compresi le volontarie, è costituito da donne;
- b) viene garantita la possibilità di accoglienza tutti i giorni dell’anno;
- c) la Casa opera nel rispetto e nella comprensione degli aspetti valoriali, storici e culturali delle persone ospitate;
- d) viene facilitata e sostenuta in ogni modo e in ogni situazione l’autodeterminazione della donna;
- e) l’attività viene svolta nel mantenimento della segretezza e dell’anonimato ad eccezione di quegli scambi informativi che sono condizione necessaria per la realizzazione dei percorsi di reinserimento sociale della vittima (che non devono comunque prescindere dalla volontà della donna stessa);
- f) pur essendo riconosciuto il ruolo della Responsabile della Casa, le decisioni vengono assunte attraverso processi democratici;
- g) i servizi resi sono gratuiti.

***La Casa Rifugio è autorizzata al funzionamento con Deliberazione dell'ASL BI n. 52 del 28.01.2015***

***Iscritta all'Albo Regionale delle Case Rifugio del Piemonte.***

### **TIPOLOGIA DELLE DESTINATARIE**

Le destinatarie del servizio sono donne maggiorenni, sole o con figli minori, autonome nella gestione dei figli, autosufficienti, vittime di violenza di genere.

## **DOMANDA DI ACCESSO ED ACCOGLIENZA**

La Struttura riserva posti in **pronta accoglienza**, o **urgenza abitativa**, per rispondere a situazioni di evidente emergenza o pregiudizio per la donna e i suoi figli. Pertanto l'inserimento può avvenire su segnalazione d'urgenza o domanda di ammissione.

La **segnalazione** può avvenire da parte delle Forze dell'Ordine o da parte del personale del Pronto Soccorso di Ponderano. Si prevede, infatti, di fare fronte anche a situazioni di emergenza abitativa rispondenti a criteri di urgenza ed immediatezza della risposta. Nel caso di inserimento non programmato ed imprevisto l'operatrice in turno si farà carico di informare telefonicamente la coordinatrice della situazione di accoglienza in urgenza e di garantire il soddisfacimento dei bisogni immediati della/e persona/e.

La **domanda di ammissione** prevede invece un iniziale contatto tra la coordinatrice della Struttura, l'assistente sociale referente e la donna vittima di violenza. In quel contesto verrà illustrata la Scheda di Presentazione del Servizio, durante un approfondito colloquio conoscitivo, dove si fisseranno e si concorderanno gli obiettivi ed i tempi della permanenza.

### **Ingresso e stesura del Progetto Individuale**

All'accoglienza in Casa Rifugio l'operatrice e l'ospite sottoscrivono il **Patto di Accoglienza**, nel quale vengono declinate le regole fondamentali per la permanenza. Quindi la persona viene invitata a prendere visione del Regolamento Interno, che sancisce le regole di convivenza e gestione della quotidianità.

In questa fase viene condivisa con l'ospite la necessità di uniformarsi ad un comune stile di vita, nel rispetto delle specificità e delle abitudini di ognuno.

L'obiettivo è il consolidamento dello stile di vita necessario a produrre il cambiamento. Ogni situazione di crisi è potenzialmente



portatrice di cambiamento, pertanto la permanenza in alloggio deve favorire l'attuarsi ed il concretizzarsi di situazioni atte a creare il cambiamento: la progettualità familiare, la progettualità lavorativa, le esperienze di formazione, la **crescita autonoma** personale producono la trasformazione possibile.

I risultati raggiunti dalla donna e dal Servizio in termini di autonomia e di inserimento sociale sfociano nel **processo di dimissioni** dal Servizio che hanno come presupposti una sostanziale indipendenza economica, il raggiungimento di una autonomia abitativa o con il ritorno alla famiglia di origine e con l'inserimento in una famiglia di appoggio. La donna ha anche altre opzioni: il passaggio ad un'altra struttura protetta o il libero abbandono dell'alloggio.

### **DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'INGRESSO**

Per poter entrare in Casa Rifugio è necessario aver sporto denuncia presso le Forze dell'Ordine o aver steso un progetto in accordo con i Servizi Sociali Territoriali. In questo ultimo caso non è obbligatoria la denuncia da parte della donna ma una volontà a intraprendere un percorso di autonomia e di affrancamento dalla violenza.

All'ingresso in alloggio, per ogni donna, viene aperta una cartella, dove vengono registrati i dati personali, il programma individuale, l'andamento e le variazioni del programma stesso, gli interventi effettuati e altre informazioni significative.

### **INGRESSO**

Dopo aver steso la denuncia, le Forze dell'Ordine prendono contatto con la Coordinatrice che si occupa di organizzare il trasferimento della donna dalla Questura o dal Pronto Soccorso alla

Casa Rifugio. L'emergenza abitativa per il territorio di Biella, prevede l'ingresso immediato, precede dunque il concordarsi di un progetto con il Servizio Territoriale competente per Residenza.

In caso non si tratti di emergenza abitativa, invece, gli accordi per la modalità di inserimento vengono presi tra il Servizio Sociale Territoriale e la Coordinatrice del Servizio, tramite un'apposita riunione in cui sono presenti tutti gli attori coinvolti nel progetto, in seguito all'invio di una relazione scritta di presentazione del caso.

### **Ingresso in emergenza abitativa:**

- ✓ La richiesta di accoglienza in emergenza arriva dalle Forze dell'Ordine o dall'Ospedale di Ponderano. Per poter procedere all'inserimento è necessaria la presenza della denuncia della donna nei confronti del maltrattante, oppure l'avvio di un procedimento d'ufficio da parte delle Forze dell'Ordine.
- ✓ Le Forze dell'Ordine, o i referenti individuati dall'Ospedale, contattano telefonicamente la Responsabile della Casa Rifugio, al n. 3281487258, attivo ogni giorno dalle 08.00 alle 20.00 e, successivamente, formalizzano la richiesta di accoglienza inviando una email alla Struttura ([casa.rifugio@gruppoanteo.it](mailto:casa.rifugio@gruppoanteo.it)) o alla Responsabile ([alessandra.musico@gruppoanteo.it](mailto:alessandra.musico@gruppoanteo.it)). Tale email sarà inoltrata da quest'ultima al CISSABO ([info@cissabo.org](mailto:info@cissabo.org)) quale ente gestore del Centro Antiviolenza che comunicherà l'avvenuta accoglienza al Servizio Sociale Territoriale competente in base alla residenza della donna. Negli orari dalle 20.00 alle 08.00, si può fare riferimento all'Ospedale di Ponderano se necessario.
- ✓ L'operatrice in turno della Casa Rifugio raggiungerà la donna presso la sede delle Forze dell'Ordine o dell'Ospedale, al fine di spiegarle il funzionamento della Struttura, il regolamento ed organizzare l'inserimento.

- ✓ Dopo la firma del patto di accoglienza e l'accettazione del regolamento, la donna verrà accompagnata, dall'operatrice, presso l'alloggio di emergenza della Casa Rifugio.
- ✓ Dopo l'ingresso in struttura della donna, un'équipe composta dalle operatrici della Casa Rifugio e dall'Assistente Sociale competente per Territorio, con eventualmente le sue collaboratrici, si riunisce per valutare l'inserimento su progetto, che può avere una durata massima di 6 mesi, ma con la possibilità di deroga a tale termine massimo, in considerazione di specifiche esigenze e sempre sulla base di quanto previsto nel progetto personalizzato.

### **Ingresso in prima accoglienza:**

- ✓ È determinato da un progetto concordato dalla donna con i Servizi Sociali Territoriali competenti per residenza. In questo caso non è necessaria la presenza della denuncia.
- ✓ Il Servizio Sociale Territoriale può inviare una richiesta scritta ad Anteo Impresa Sociale, all'attenzione della Casa Rifugio ([casa.rifugio@gruppoanteo.it](mailto:casa.rifugio@gruppoanteo.it)).
- ✓ Verrà organizzato un incontro di presentazione della situazione con un'équipe composta dalla Responsabile della Casa Rifugio e dalle operatrici del Servizio Sociale Territoriale referente del caso.
- ✓ Durante l'incontro verrà considerato l'inserimento della donna, valutando la compatibilità della situazione presentata con il progetto della Casa Rifugio e con la presenza di altre ospiti.

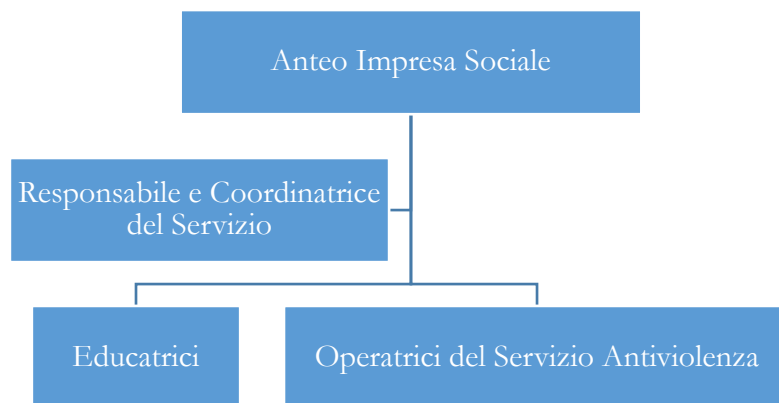
### **ELEMENTI DI ESCLUSIONE**

Non possono essere ammesse donne con patologie psichiatriche o che facciano uso di sostanze alcoliche o droghe o che siano sottoposte a provvedimenti della libertà da scontare a domicilio.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni dalla Casa Rifugio possono avvenire nei seguenti casi:

- ✓ La donna non rispetta il regolamento della Casa Rifugio.
- ✓ Si conclude il progetto concordato con il Servizio Sociale (si raggiunge un adeguato livello di autonomia).
- ✓ Si concorda il passaggio ad altra struttura.
- ✓ La donna decide liberamente di abbandonare la struttura.



## **STAFF OPERATIVO**

### **Coordinatrice/Responsabile**

La funzione della Coordinatrice/Responsabile è svolta da una educatrice professionale e rappresenta il punto di riferimento per tutti gli altri operatori, per i partner, la rete, il volontariato:

- ✓ coordina le attività del personale interno
- ✓ garantisce e verifica il corretto e continuo svolgimento delle attività
- ✓ mantiene i rapporti con i partner ed i servizi sociali territoriali
- ✓ partecipa agli incontri programmati (riunione ospiti, riunione equipe etc.)
- ✓ mantiene i rapporti con le Forze dell'Ordine

- ✓ 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)
- ✓ ricerca canali di finanziamento per il sostegno dell'attività della Casa Rifugio, in collaborazione con gli altri soggetti della rete e realtà associative e club di servizio femminili presenti sul territorio

### **Educatrice.**

L'Educatrice gestisce i rapporti con gli elementi fondamentali della rete, svolgendo: ► attività di raccordo con i servizi sociali territoriali; ► attività di accoglienza ed ascolto delle Ospiti; ► attività di coordinamento dei volontari all'interno della Casa Rifugio.

Una parte delle ore settimanali sono dedicate alle seguenti attività: ► attività educative volte ai minori presenti in Casa Rifugio, in spazi ludici e ricreativi creati ad hoc; ► attività a sostegno dell'attività scolastica; ► colloqui individuali con le donne.

Una particolare cura verrà dedicata nell'identificare i servizi educativi presenti sul territorio da proporre ai minori, a seconda dei loro bisogni e delle loro inclinazioni, centri di aggregazione, asili nido, centri estivi ed attività/corsi specifici.

### **Operatrici servizi antiviolenza**

Le operatrici servizi antiviolenza, inserite in alloggio, hanno il delicato compito di condividere la vita quotidiana con le ospiti e i loro figli. La quotidianità diviene strumento di cambiamento. Le operatrici devono possedere **elevata capacità** di accoglienza e di osservazione dei comportamenti e delle relazioni emotive ed affettive delle ospiti.

La fase di **accoglienza** è estremamente delicata nell'ambito della trattazione dei traumi e problemi connessi con la violenza ed è fondamentale per l'instaurarsi della relazione di aiuto che è **affidata principalmente alle operatrici in turno**, per il contatto costante che esse hanno con le ospiti ed i loro figli.

Le operatrici dei servizi antiviolenza operano nel contesto dell'intervento e della prevenzione alla violenza contro le donne e i minori presenti. Sono in grado di accogliere, sostenere, orientare ed ospitare le donne vittime di violenza di genere e di attivare relazioni interne ed esterne all'organizzazione di riferimento, in un'ottica di rete territoriale.

### **Supporto psicologico**

Le ospiti della Casa Rifugio possono accedere ad un servizio di supporto psicologico e di psicoterapia presso il Consultorio di Biella che ha ore dedicate per le donne del Centro Antiviolenza e della Casa Rifugio.

Inoltre, la Casa Rifugio collabora con l'Associazione Paviol che mette a disposizione delle psicologhe per donne e bambini vittime di violenza.

## **STRUMENTI OPERATIVI**

### **Progetto Individuale**

È lo strumento principale dal punto di vista educativo riabilitativo. Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell'ospite. Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l'ospite e le differenti professionalità dell'ambito sanitario e sociale. Permette di realizzare un percorso integrato valorizzando le risorse personali e la rete sociale.

Il Progetto possiede le seguenti caratteristiche

- ✓ è costruito sulla persona
- ✓ ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi
- ✓ ha come scopo il potenziamento di abilità relazionali e funzionali della persona

- ✓ ha durata definita
- ✓ prevede verifiche intermedie, variabili in base all'andamento del progetto stesso
- ✓ permette di orientare l'intervento in base ai risultati raggiunti
- ✓ permette di fissare nuovi obiettivi

Il Piano Individuale è nella prima fase di permanenza nella struttura 'Provvisorio', per poi divenire 'Definitivo' nella seconda fase, dopo circa un mese dall'inserimento.

### **Attivazione di percorsi lavorativi**

L'emancipazione e quindi l'autonomia della persona sono strettamente collegate all'indipendenza economica. Il lavoro è quindi la condizione senza la quale non si realizzano gli altri obiettivi. Le operatrici della Casa Rifugio collaboreranno per la realizzazione degli obiettivi dei progetti di inserimento lavorativo attivati dal Servizio Sociale Territoriale.

Il servizio Casa Rifugio, inoltre, insieme agli attori della Rete Antiviolenza, partecipa a specifici bandi o progetti volti a percorsi lavorativi per le donne vittime di violenza di genere. Anche l'Associazione Underground, che si occupa anche della raccolta fondi per la sostenibilità del progetto, può finanziare borse lavoro.

### **Colloqui individuali**

I colloqui individuali sono svolti sia dalla Responsabile sia dalle operatrici; sono l'occasione per le ospiti ed i loro figli di esprimere dubbi, paure e risorse in un contesto informale e che può diventare di supporto ai momenti di analisi strutturata.

A differenza dei colloqui terapeutici, programmati e strutturati, la libera associazione che deriva dai colloqui individuali fornisce spesso validi elementi per trovare soluzioni a problemi grandi e piccoli. Inoltre l'ospite è libera di scegliere l'operatrice più significativa per lei ed aprire spazi di sé che altrimenti resterebbero insondati.

### **Riunioni**

Le riunioni di gruppo, con cadenza mensile, coinvolgono operatrici ed ospiti e sono volte al coinvolgimento e alla partecipazione diretta alla vita di comunità. La normale gestione dell'alloggio prevede l'adempimento di compiti specifici di cui ognuna è chiamata ad essere responsabile; per questo ogni settimana c'è un momento di confronto e condivisione con tutte le donne e l'operatrice in turno.

Le riunioni sono la cartina tornasole per comprendere le abilità e risorse, ma anche gli aspetti irrisolti nel percorso di socializzazione ed emancipazione delle persone. È in queste sede che, ove necessario, le operatrici sollecitano a gestire conflitti e rancori, che se adeguatamente affrontati facilitano il reinserimento nella società delle persone.

### **LA RETE**

La rete è intesa nella sua accezione più vasta, sia quindi riguardo i canali formali (istituzionali), sia informali.

La Casa Rifugio è inserita nella rete anti violenza formale, regolamentata attraverso una convenzione per l'organizzazione della stessa. Il Centro Antiviolenza Territoriale, che vede come ente capofila il Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali del Biellese Orientale C.I.S.S.A.B.O., si avvale della collaborazione di diversi attori quali: il Consorzio per i Servizi Socio Assistenziali IRIS Biella, il Comune di Biella per i servizi ai cittadini, l'ASL BI con l'ospedale di Ponderano ed il Consultorio Familiare di Biella, l'Associazione Non Sei Sola, le Forze dell'Ordine, la Regione Piemonte. Inoltre, collabora con il Centro per l'impiego, per l'attivazione di percorsi di tirocinio e lavorativi, l'iscrizione alle liste di disoccupazione e/o del collocamento mirato ecc. Di grande importanza sono, inoltre, le Agenzie Formative, per l'attivazione di percorsi di formazione



propedeutici al lavoro e le Agenzie Interinali, per la ricerca del lavoro stesso (ENAIIP e Sportello Lavoro di Anteo).

Importante contributo è quello fornito dalle Associazioni di volontariato che si occupano di sostegno a donne in situazioni di disagio e/o violenza: l'Associazione Underground le cui volontarie coadiuvano le operatrici nella Casa Rifugio e che si occupa di attività di fundraising e sensibilizzazione, le Associazioni Paviol, Non sei Sola, VocidiDonne, Donne Nuove che sostengono il progetto con l'organizzazione di eventi esterni e con progetti di sensibilizzazione contro la violenza di genere.

I familiari e gli amici possono, inoltre, se considerati una risorsa, essere coinvolti nel progetto di vita delle donne e dei loro figli.

Anche l'oratorio, i gruppi ricreativi e le Associazioni sportive e artistiche possono rappresentare un potenziale sostegno importante legato a valori e dimensioni di gruppo e condivisione.

Altro nodo fondamentale è rappresentato dall'Associazionismo locale (Gruppi di volontariato Vincenziano, Caritas, ecc.).

### **INFORMAZIONI RELATIVE ALLA RETTA**

La permanenza in Casa Rifugio è subordinata alla corresponsione di una retta, che dal 1 maggio 2019 è definita nella DGR n.10-8692 della Regione Piemonte:

Donna sola	Madre con un/una minore	Madre con due minori	Madre con tre minori	Madre con quattro minori
45.00 € + IVA 5%	100.00 € + IVA 5%	122.00 € + IVA 5%	137.00 € + IVA 5%	152.00 € + IVA 5%

Restano esclusi i costi relativi ad eventuali progetti di autonomia (borse lavoro per tirocini formativi, trasporti, costi per futuri alloggi), nonché i costi relativi alle spese scolastiche per i figli (asilo nido, mensa scuola materna, libri scolastici, trasporti, ecc ecc. ), che restano a carico del Servizio Sociale referente del Progetto. Tali costi potrebbero essere a carico di eventuali progetti finanziati dalla Regione Piemonte o dal Ministero delle pari opportunità.

### **PRIVACY E TUTELA**

Al fine di garantire la tutela e la sicurezza delle ospiti, l'indirizzo della "Casa Rifugio...Per Ricominciare" è segreto. Si è stabilito che nel caso in cui la donna ospite dovesse rivelare il luogo in cui è domiciliata, verrà dimessa entro 1 giorno, se non sono presenti figli, ed entro 4 giorni in caso di presenza di minori.

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli utenti si è previsto:

- ✓ la partecipazione informata dell'utente al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PEI;
- ✓ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- ✓ l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale finalizzata alla tutela dell'utente.

### **DIRITTI E DOVERI DELLE UTENTI**

#### Diritti delle utenti

Il Servizio si impegna affinché alle utenti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- ✓ diritto di cittadinanza;

- ✓ diritto di parola e di ascolto;
- ✓ diritto di partecipazione;
- ✓ diritto di libera espressione;
- ✓ diritto di pensiero;
- ✓ diritto all'autonomia;
- ✓ diritto di critica;
- ✓ diritto di informazione;
- ✓ diritto di protezione;
- ✓ diritto di cura;
- ✓ diritto di riservatezza;
- ✓ diritto di prevenzione;

### *Doveri delle utenti*

Le utenti si impegnano a:

- ✓ occuparsi della cura di sé (igiene, abbigliamento, alimentazione) e della casa;
- ✓ prendersi cura dei propri figli (se anche madri);
- ✓ partecipare alle attività, esterne ed interne previste dal Progetto Educativo Personalizzato;
- ✓ rispettare le altre donne e le operatrici, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche;
- ✓ partecipare alla riunione settimanale del servizio.

All'interno della Casa Rifugio è vietato:

- ✓ fumare;
- ✓ introdurre e consumare bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- ✓ ascoltare ad alto volume televisione, radio, ecc;
- ✓ appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone.

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

È possibile inoltrare alla Direzione di Anteo segnalazioni e reclami inerenti a qualsiasi problematica rilevata dalle ospiti e dai loro figli.

Le segnalazioni sono utilizzate per ottimizzare il servizio e intraprendere azioni volte al miglioramento.

Esse possono essere inoltrate:

- ✓ direttamente o telefonicamente alla Responsabile del Servizio;
- ✓ con lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Responsabile del Servizio o consegnata a mano.

Le comunicazioni verranno esaminate dalla Direzione della Cooperativa che provvederà a fornire una risposta, nel più breve tempo possibile.

*Casa Rifugio per Ricominciare*

Mail: [casa.rifugio@gruppoanteo.it](mailto:casa.rifugio@gruppoanteo.it)

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Alessandra Musicò

Mail: [alessandra.musico@gruppoanteo.it](mailto:alessandra.musico@gruppoanteo.it)

*Anteo Impresa Sociale*

via Felice Piacenza, 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail: [anteo@gruppoanteo.it](mailto:anteo@gruppoanteo.it)

[www.anteocoop.it](http://www.anteocoop.it)



**ANTEO**

**I M P R E S A S O C I A L E**