

Carta dei Servizi 2026

Casa Rifugio ZONA FRANCA

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Data di emissione gennaio 2026

Revisione 01

Presentazione dell'Impresa Sociale

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è un'impresa sociale cooperativa che offre servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dell'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre 2.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici.

Presentazione dell’Impresa Sociale	3
La Carta Dei Servizi	6
Presentazione Del Servizio	6
Mission Del Servizio	8
Tipologia Delle Destinatarie	10
Domanda Di Accesso Ed Accoglienza	10
Ingresso e stesura del Progetto Individuale	10
Documentazione Richiesta Per L’ingresso	11
Elementi Di Esclusione.....	12
Dimissioni.....	12
Staff Operativo.....	12
Responsabile/Coordinatrice	12
Educatrice.....	13
Operatrici servizi antiviolenza	14
Strumenti Operativi.....	14
Progetto Individuale	14
Attivazione di percorsi lavorativi	15
Colloqui individuali	16
Riunioni	16
Informazioni Relative Alla Retta	17
Privacy E Tutela.....	17
Diritti E Doveri Delle Utenti.....	18
Diritti delle utenti.....	18
Doveri delle utenti.....	18
Reclami E Segnalazioni.....	19

Gentile Signora ed Egregio Signore,

Le porgiamo il benvenuto
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”
della Casa Rifugio “Zona Franca”

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.

“Zona Franca” è una casa rifugio per donne con o senza minori, che hanno necessità di allontanarsi da una situazione di pericolo al fine di salvaguardare la propria l’incolumità psico-fisica e/o quella dei propri figli minori.

La sede del Servizio è ignota e per questa ragione tutte le informazioni relative all'indirizzo e al recapito sono conservati presso altra sede; la struttura è dotata di 8 posti letto ed è in grado di accogliere fino a 3 nuclei familiari contemporaneamente.

Il Servizio rappresenta una soluzione abitativa temporanea ed è in grado di assicurare un supporto professionale di tipo psico-sociale adeguato, orientato a definire un progetto di vita, volto a favorire un nuovo percorso di inclusione sociale.

“Zona Franca” rappresenta una opportunità per ritrovare serenità dopo un periodo difficile e un luogo in cui ricevere un sostegno psico-emotivo pertinente; in particolare, il Servizio raffigura una soluzione abitativa concreta per le donne che vivono situazioni di temporaneo disagio e difficoltà a causa di violenza.

All'interno dell'abitazione l'equipe cerca di ricreare un clima emotivo sereno, dove i ritmi e i tempi della vita quotidiana sono scanditi dagli impegni di tutti i giorni e dalle attività domestiche.

“Zona Franca” rispetta gli standard previsti da Regione Piemonte con la L.R. n. 4/16; pertanto è iscritta all'Albo Regionale, elemento necessario e indispensabile per la concreta sua operatività.

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, comprese 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 Coordinatrice della Casa, le decisioni vengono assunte attraverso processi democratici;
- g) i servizi resi sono gratuiti.

Tipologia Delle Destinatarie

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 in emergenza da parte delle Forze dell'Ordine o da parte dei Servizi Sociali per residenza della donna. Si prevede, infatti, di fare fronte anche a situazioni di emergenza abitativa rispondenti a criteri di urgenza ed immediatezza della risposta. La domanda di ammissione prevede invece un iniziale contatto tra la coordinatrice dell'alloggio, 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

Al momento dell'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, gestione della quotidianità e il rispetto della riservatezza dell'indirizzo.

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 il Servizio Sociale Territoriale. 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.

Elementi Di Esclusione

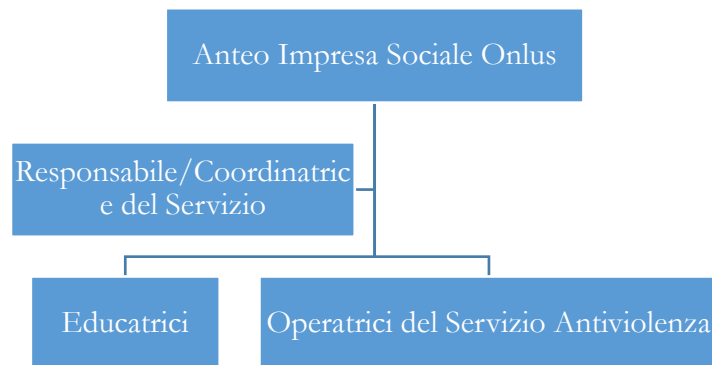
Non possono essere ammesse donne con patologie psichiatriche o che facciano uso di sostanze alcoliche o droghe o che siano sottoposte a provvedimenti della libertà da scontare a domicilio.

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



Responsabile/Coordinatrice

La funzione della Coordinatrice è svolta da una educatrice professionale. La Coordinatrice 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.

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. 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.

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 coordinatrice sia dalle operatrici di riferimento, all'interno dell'alloggio. 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 libero di scegliere l'operatore più significativo 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.

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.

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.), 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 "Zona Franca" è segreto. Si è stabilito che nel caso in cui la donna ospite dovesse rivelare il luogo in cui è domiciliata, verrà dimessa entro 3 giorni, se non sono presenti figli, ed entro 5 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;
- ✓ partecipare alle attività, esterne ed interne previste dal Progetto Educativo Personalizzato;

- ✓ rispettare le altre e le operatrici, rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche;
- ✓ partecipare alla riunione mensile 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 dell'Impresa Sociale 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.

Mail: zonafranca@gruppoanteo.it
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Fortis Laura

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza, 11
13900 Biella
Tel. 015.813401
Fax 015.8134090
E-Mail: anteo@gruppoanteo.it
www.anteocoop.it

Casa Rifugio “Zona Franca”



ANTEO
IMPRESA SOCIALE

Casa Rifugio “Zona Franca”