

CARTA DEI SERVIZI

Servizio
fe.n.ice
FEMALE NETWORK SERVICE





CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO FE.N.ICE

FEMALE NETWORK SERVICE

Centro Antiviolenza

dell'Unione della Romagna Faentina

gestito dalla Associazione SOS Donna ODV

Edizione 4 del 28/08/2025

Approvata con Delibera di Giunta dell'Unione della Romagna Faentina n. 115 del 28/08/2025

Supera Edizione 3 del 30.04.2018

Indice generale

1 CHE COSA È LA CARTA DEL SERVIZIO.....	4
2. A COSA SERVE.....	4
3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
3.1 La gestione del servizio.....	4
3.2 La mission del servizio.....	4
3.3 L'utenza.....	5
3.4 I principi.....	5
4. STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
4.1 Fattori di qualità e standard di qualità: impegni e programmi.....	6
4.2 Servizi del Centro.....	7
4.3 Colloqui di accoglienza.....	7
4.4 Consulenza psicologica.....	9
4.5 Sportello di Orientamento e Accompagnamento al Lavoro.....	10
4.6 Le Case rifugio ad indirizzo segreto.....	12
4.7 La casa di ospitalità di II livello (semi-autonomia).....	15
5. TUTELA DELLE UTENTI.....	16
6. MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI....	17
7. LA VALUTAZIONE: INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE DONNE ACCOLTE.....	17
8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	17
CONTATTI.....	18
Allegato 1.....	19

1 CHE COSA È LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta del servizio è uno strumento operativo, introdotto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, con la duplice finalità di garantire i cittadini e le cittadine nei confronti degli enti e delle aziende che gestiscono l'erogazione di servizi pubblici e di stimolo per migliorare i propri servizi ed il proprio funzionamento, a partire dalle esigenze dell'utenza.

2. A COSA SERVE

La carta del servizio è un documento che stabilisce i principi fondamentali cui il gestore si ispira e dichiara, nello specifico, attività e impegni di cui si occuperà.

Si tratta perciò di un "contratto" con la persona accolta, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini e delle cittadine.

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 *La gestione del servizio*

La rilevanza qualitativa e quantitativa della violenza contro le donne, sia psicologica, sia fisica, sia economica, all'interno della società e della famiglia, richiede di rendere visibile il fenomeno attraverso un intervento ed una comunicazione non episodica con il tessuto cittadino.

L'Unione della Romagna Faentina, volendo garantire nell'ambito del proprio territorio un intervento continuativo e qualificato a sostegno di tutte le problematiche attinenti la violenza alle donne, ha conferito all'Associazione SOS Donna ODV di Faenza l'incarico di gestione del Servizio denominato "Fe.n.ice", acronimo di "Female Network Service", quale "Centro di ascolto, prima accoglienza, sostegno economico e legale e orientamento a nuovi progetti di vita e di lavoro per donne che hanno subito violenza". Dal 2010, l'incarico comprende anche la gestione di due alloggi di accoglienza ad indirizzo segreto, diventati dal 2014 tre e dal 2017, grazie alla concessione dell'Unione della Romagna Faentina, ne è stato attivato un quarto. Nel 2021, a causa dell'aumento delle richieste di ospitalità dovute anche all'acuirsi del fenomeno in seguito alla pandemia da Covid19, sono state attivate tre ulteriori case rifugio, di cui due grazie alla concessione dell'Unione della Romagna Faentina e una in comodato d'uso gratuito da una privata cittadina. Attualmente l'Associazione SOS Donna gestisce un totale di n. 6 case rifugio ad indirizzo segreto, una casa di ospitalità in emergenza H24 ed una casa di ospitalità di II livello (semi-autonomia) ad indirizzo riservato, per un complessivo di n. 35 posti letto.

Le valutazioni effettuate in ordine all'attività svolta dall'Associazione SOS Donna, in qualità di soggetto gestore del Servizio Fe.n.ice, all'esperienza, all'affidabilità, flessibilità e specificità dell'operare rispetto agli obiettivi e alle metodologie d'intervento orientate alle vittime di violenza, hanno evidenziato e confermato a tutt'oggi l'unicità del ruolo svolto dall'Associazione, come la più qualificata per l'espletamento del Servizio.

3.2 *La mission del servizio*

La violenza alle donne va riconosciuta come una manifestazione delle relazioni storicamente ineguali tra gli uomini e le donne, che deriva, in primo luogo, da fattori culturali, dallo squilibrio nei rapporti tra i sessi in ambito sociale, economico, religioso

e politico, nonostante le legislazioni nazionali e internazionali spesso proclamino la tutela delle differenze di genere. È necessario perciò adottare tutte le misure appropriate per modificare modelli di comportamento maschili e femminili e per eliminare i pregiudizi, i luoghi comuni, le pratiche tradizionali basate sull'idea dell'inferiorità o superiorità di un sesso rispetto a un altro, o su ruoli stereotipati degli uomini e delle donne.

Il problema da affrontare è come promuovere, coordinare e stimolare iniziative per contrastare la cultura della violenza nelle relazioni personali e non, e intervenire con azioni efficaci contro la violenza sessuale, fisica, psicologica, e/o economica, i maltrattamenti, le molestie, i ricatti a sfondo sessuale in tutti gli ambiti sociali, compreso quello familiare. Nello stesso tempo diventa imprescindibile rimuovere o ridurre il rischio di emarginazione, costruendo azioni concrete finalizzate ed idonee ad intervenire sulla condizione di vita delle donne, realizzando un sistema di rete che possa diventare il luogo capace di produrre sinergie e collaborazioni tra settori pubblici e privati e proporre, nei vari ambiti, la promozione di iniziative formative e progettuali, indirizzate in primo luogo alla prevenzione.

Laddove la violenza sia un fatto già acquisito, per consentire alla donna di riappropriarsi della propria dignità e della propria autonomia, diventa necessario predisporre un percorso di uscita dalla violenza. Tale proposito si attua anche attraverso maggiori opportunità lavorative: un aiuto, e un orientamento, in questo senso, diventano quindi condizione primaria per costruire libertà, autonomia ed equilibrio.

3.3 *L'utenza*

Il Servizio nato per dare una risposta coordinata e continuativa alla problematica della violenza sulle donne, si rivolge espressamente ad una utenza femminile ed ha un bacino di utenza di tipo comprensoriale. Dal 2009, a seguito dell'adesione del Comune di Faenza, oggi Unione della Romagna Faentina, al Progetto Nazionale Arianna, con l'istituzione del numero verde Antiviolenza Donna 1522, il bacino di utenza del Servizio si è ampliato a livello nazionale.

Il momento di prima accoglienza del Servizio è garantito a tutte le donne che lo richiedono, in maniera gratuita e nel pieno rispetto dell'anonimato.

3.4 *I principi*

Alla base dell'erogazione del servizio stanno i seguenti principi ispiratori:

- a) *uguaglianza* nell'accesso al servizio, richiamando il principio costituzionale (art. 3 della Costituzione) per cui tutti e tutte i cittadini e le cittadine hanno pari dignità sociale, senza distinzione di etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali e sociali. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- b) *Imparzialità*: nell'erogazione del servizio verso le donne accolte, deve essere tenuto un comportamento obiettivo ed equo.
 - a) *continuità e regolarità*: il servizio si impegna a garantire la regolarità nell'espletamento dello stesso, secondo i seguenti *standard di continuità* nell'erogazione del servizio:
 - 5 giorni a settimana di apertura al pubblico del Servizio presso la sede in Via Laderchi n. 3 a Faenza, per un totale di 43 ore settimanali, distribuite nei seguenti giorni e orari: lunedì ore 11.00-18.30, martedì, mercoledì, giovedì ore 9.00-16.00 e

venerdì ore 14.00-18.30. Sabato e domenica è attiva una reperibilità solo telefonica al numero 0546/22060, dalle 9.00 alle 14.00.

Sono inoltre attivi due Punti di Ascolto del centro antiviolenza, dislocati nel territorio: il Punto di Ascolto di Brisighella, attivo il mercoledì dalle 9.00 alle 12.00, presso la Casa della Comunità di Brisighella in via F.lli C. Cicognani n. 76 e il Punto di Ascolto di Riolo Terme, attivo il giovedì dalle 9.00 alle 12.00, presso la Casa della Comunità di Riolo Terme, in via Tarlombani n. 10.

Interruzioni o variazioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate alle donne accolte a mezzo stampa, con affissione di cartelli all'ingresso della sede, con comunicazioni dirette anche telefoniche, indicando sempre la motivazione.

d) partecipazione: il servizio, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce una informazione completa e trasparente sugli obiettivi dell'attività e sui risultati conseguiti.

Nello stesso tempo, le donne accolte possono partecipare al miglioramento del servizio fornendo suggerimenti, soprattutto in fase di verifica della soddisfazione dell'utenza.

e) rapporti con il territorio: il servizio si impegna a favorire e promuovere, attraverso la collaborazione con enti e strutture diverse, l'interazione tra i servizi del territorio toccati dalla comune problematica di contrasto alla violenza.

f) efficienza ed efficacia: il gestore del servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono la riduzione dei costi in termini di azioni specifiche rapportate al numero di accessi.
- per l'efficacia il servizio si impegna a valutare periodicamente progetti di miglioramento delle modalità stesse di erogazione del servizio.

g) tutela della privacy: il gestore si impegna a non divulgare, in alcun modo, notizie parziali o complete sulle generalità delle singole donne che si rivolgono al servizio.

I dati statistici sull'attività svolta potranno essere resi noti in forma anonima ed aggregata.

4. STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1 Fattori di qualità e standard di qualità: impegni e programmi

4.1.1. Fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Per il Servizio Fe.n.ice fattori di qualità sono:

- la tempestività, in quanto le informazioni devono giungere in tempi brevi;
- l'affidabilità e la professionalità del personale;
- la riservatezza e la cortesia;
- la chiarezza delle informazioni.

Tali fattori sono i requisiti che le operatrici/volontarie dell'Associazione SOS Donna ODV, che gestiscono il Servizio Fe.n.ice, si impegnano a mantenere e sviluppare per rispondere in maniera adeguata allo stesso.

Infatti, affinché il rapporto con le donne accolte sia improntato alla professionalità, le volontarie si impegnano ad attuare periodicamente percorsi formativi mirati alla problematica affrontata ed a fare propri i principi di affidabilità, competenza, riservatezza e cortesia.

4.1.2. Standard di qualità di un servizio sono i valori attesi per un certo servizio.

Il Servizio Fe.n.ice si impegna a garantire:

- una risposta adeguata all'esigenza espressa dalla donna accolta **entro 1 giorno** lavorativo dal contatto;
- chiarezza nelle comunicazioni sugli orari di apertura e di ricevimento;
- massima puntualità per quanto riguarda gli appuntamenti per colloqui.

La responsabile del servizio di accoglienza si impegna inoltre a chiedere, alla fine di ogni colloquio, se lo stesso ha corrisposto alle attese.

In caso di risposta negativa o parzialmente negativa, la responsabile del servizio di accoglienza si impegna ad **annotare la motivazione ai fini del miglioramento del servizio.**

4.2 Servizi del Centro

Il servizio si impegna a svolgere e ad assicurare le seguenti prestazioni:

- Prima accoglienza cui si rivolgono, di persona o telefonicamente, le donne in stato di disagio e maltrattate;
- Colloqui preliminari, per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- Percorsi personalizzati, successivi ai colloqui preliminari, in grado di rafforzare la fiducia della donna nelle proprie capacità e risorse e mirati a supportare la donna verso un percorso di autonomia;
- Colloqui informativi, consulenza e prima assistenza legale e psicologica;
- Realizzazione e partecipazione ad una rete di collegamento con tutti gli enti, servizi pubblici e privati, centri di formazione, che possano essere di sostegno e garanzia per le donne e possano fornire utili supporti di crescita;
- Progetti di prevenzione, iniziative culturali, di sensibilizzazione, di denuncia in merito al problema della violenza contro le donne, anche in collaborazione con altri enti, istituti educativi ed associazioni pubbliche e private presenti sul territorio;
- Campagne informative per diffondere notizie sull'attività e sui servizi offerti dal centro;
- Raccolta di materiale documentario sull'argomento da mettere a disposizione di singole persone o di gruppi interessati alle tematiche affrontate presso il centro;
- Possibilità di accedere alle normative e alle leggi che riguardano le donne;
- Accompagnamento al lavoro attraverso lo "Sportello di orientamento ed accompagnamento al lavoro", attivo su appuntamento;
- Collocazione in case rifugio ad indirizzo segreto in caso di situazioni di rischio ed emergenza;
- Collocazione in casa di ospitalità di II livello (semi-autonomia) ad indirizzo riservato, per proseguire il percorso di riconquista dell'autonomia;
- Servizio di reperibilità H24 in emergenza, gestito in collaborazione con il centro antiviolenza Demetra Donne in Aiuto di Lugo, tramite attivazione da parte del Pronto Soccorso, del Servizio Sociale e delle Forze dell'Ordine dei comuni dell'Unione della Romagna Faentina.

4.3 Colloqui di accoglienza

L'Associazione offre percorsi personalizzati gratuiti con operatrici e volontarie specificatamente formate in materia di violenza di genere, volti ad aumentare l'autoefficacia reale e percepita della donna, l'elaborazione del vissuto di violenza e volti a supportarla verso un percorso di autonomia.

4.3.1. Specifiche dei Colloqui di Accoglienza

L'accoglienza è un punto di riferimento per richieste che spaziano dall'ascolto, al sostegno, ai colloqui, ai gruppi, alle informazioni e all'ospitalità. Viene offerta grazie alla messa a

disposizione di una linea telefonica sempre attiva durante l'apertura del centro, colloqui telefonici, colloqui personali, percorsi di sostegno individuali, indicazioni legali ed eventuale attivazione della rete territoriale di sostegno (istituzionale e non) con relativo accompagnamento presso gli uffici pubblici preposti alle funzioni di tutela, formulazione di piani di protezione ad hoc sulla base della Valutazione del Rischio e avvio di percorsi di ospitalità in emergenza o programmata.

Il colloquio con l'operatrice è uno spazio protetto per la donna, garantito anche in termini di tutela della privacy, nel quale può portare il suo vissuto, svolgendo un vero e proprio percorso di sostegno emotivo, riconoscimento delle violenze subite, lavorando sul proprio empowerment a partire dalle proprie risorse. Parallelamente è anche un luogo di confronto dove ogni donna ha la possibilità di avere tutte le informazioni utili, sia dal punto di vista sia pratico che legale, per un orientamento mirato all'uscita dalla situazione di violenza.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- Offrire alle donne dell'Unione della Romagna Faentina che subiscono violenza uno specifico spazio di genere, unico in città, creato da donne per le donne, dove trovare risposte ai loro bisogni;
- Offrire alle donne un luogo protetto e non giudicante, dove possono trovare ascolto, informazioni, sostegno e confronto;
- Offrire ascolto in emergenza per le donne che passano direttamente presso la sede e dare loro le prime indicazioni di protezione e un successivo appuntamento;
- Sostenere le donne affinché possano prendere le decisioni più opportune per sé, valorizzando le loro risorse personali e quelle esterne su cui possono contare;
- Offrire un primo orientamento e informazioni sul sistema legale (Forze dell'Ordine, avvocati/e e Tribunali);
- Offrire informazioni e sostegno a chi segnala situazioni di donne che subiscono violenza;
- Costruire una rete con i servizi socio-sanitari, le Forze dell'Ordine, gli/le avvocati/e, i Tribunali e le altre istituzioni a sostegno della donna che subisce violenza e dei/delle suoi/sue figli/e.

I requisiti per l'accesso

Il servizio è rivolto a tutte le donne maggiorenni e viene attivato esclusivamente per le donne che richiedono espressamente e direttamente aiuto, informazione e protezione.

Per poter accedere al servizio è sufficiente una telefonata, inviare una mail o presentarsi direttamente presso la sede per fissare un appuntamento successivo. Il centralino (0546/22060) è attivo durante tutto l'orario di apertura del Centro. È possibile trovare i contatti e gli orari di apertura alla pagina 17 del presente documento.

I colloqui avvengono principalmente presso la sede del Centro, in Via Laderchi, 3 a Faenza, ma per particolari esigenze (ad es. in caso di donne con disabilità motoria) possono essere programmati anche presso la sede dell'Area Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina, in luogo idoneo a garantire la privacy.

Personale occupato nel servizio

Tutte le operatrici sono professioniste esperte di violenza di genere, di piani di protezione e di relazione d'aiuto mirati ai percorsi di fuoriuscita dalla violenza. Nel servizio collaborano volontarie e tirocinanti, con una formazione specifica sulla violenza di genere. L'associazione promuove e incoraggia la partecipazione continua ad attività formative inerenti queste tematiche, riconosciute come fondamentali e integrate nelle quotidiane attività di accoglienza.

Il team delle operatrici, coordinato dalla responsabile del Servizio Accoglienza, si riunisce una volta alla settimana per confrontarsi sulle problematiche legate al servizio

Metodologia

Il colloquio viene svolto in una stanza riservata, ha durata di un'ora. Solitamente sono presenti esclusivamente due operatrici e la donna, eccezion fatta per casi con particolari condizioni (per esempio presenza di una mediatrice culturale). Se concordato anticipatamente, è possibile per la donna che deve portare i/le figli/e con sé richiedere la presenza di un'operatrice che stia con i/le minorenni durante lo svolgimento del colloquio.

È prevista una modulistica compilata dalle operatrici in fase di ingresso: per ogni donna che contatta per la prima volta il Centro viene compilata una scheda per la rilevazione di dati e caratteristiche relative alla donna e alla sua storia. La scheda non è un documento pubblico e concorre a tutelare la riservatezza delle donne che si rivolgono al Centro Antiviolenza.

Servizi:

- Numero operatrici: 4 (di cui una responsabile) e 20 operatrici volontarie
- Attesa massima colloqui: 7 giorni circa
- Numero medio colloqui per donna: 10
- Durata colloquio: 1 ora circa
- Presenza di un luogo riservato per il colloquio
- Servizio gratuito
- Lavoro di équipe e supervisione
- Baby sitting

Tutela delle donne accolte

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

4.4 Consulenza psicologica

Psicologhe esperte sostengono con competenza le donne sopravvissute alla violenza, in un percorso congiunto con le operatrici del Centro Antiviolenza, al fine di elaborare i vissuti traumatici legati alle violenze subite ed alla dipendenza affettiva. Il servizio è rivolto a donne che hanno subito violenza nelle relazioni di intimità, a minorenni e adolescenti ospiti nelle case rifugio, che hanno subito e/o assistito alla violenza.

4.4.1 Specifiche del Servizio:

Le donne in percorso presso il Centro Antiviolenza, che valutano insieme alle operatrici di riferimento la necessità di attivare il Servizio di consulenza psicologica, potranno trovare uno spazio relazionale utile ad intraprendere un percorso di riconoscimento della propria esperienza traumatica. Questo servizio crea uno spazio di elaborazione del proprio vissuto emotivo, volto a comprendere le conseguenze dell'esperienza di violenza subita, per costruire una nuova consapevolezza di sé.

I colloqui avranno carattere generale, di primo intervento, finalizzati al recupero, da parte della donna, della necessaria fiducia nella propria persona e al riconoscimento delle sue potenzialità. Non sono attivabili percorsi di psicoterapia.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- Offrire alle donne che vivono situazioni di violenza intrafamiliare percorsi di sostegno psicologico e di supporto alla genitorialità;

- Offrire ai/alle minorenni che hanno subito o assistito alla violenza, ospiti nelle case rifugio, percorsi di sostegno psicologico;
- Costruire una rete con gli altri servizi e istituzioni preposti alla tutela dei minorenni;
- Fare interventi di formazione rivolti alla rete antiviolenza territoriale;
- Fare interventi di prevenzione primaria alla violenza di genere rivolti ai contesti educativi e scolastici.

I requisiti per l'accesso

Il Servizio di consulenza psicologica viene attivato per tutte le donne e i/le minorenni ospiti in Casa Rifugio, dal momento del loro ingresso e per tutta la durata dell'ospitalità. Per le donne in percorso di uscita dalla violenza presso il Centro Antiviolenza, l'attivazione del Servizio di consulenza psicologica avviene da parte delle operatrici del Centro Antiviolenza che, insieme alla donna accolta, valutano la necessità di un supporto psicologico specifico, in affiancamento al percorso di uscita dalla violenza svolto con le operatrici di Accoglienza. Il Servizio viene attivato su richiesta della donna e consiste in un numero limitato di colloqui di supporto psicologico, di cui 3 colloqui preliminari gratuiti, in seguito ai quali la donna può decidere di attivare un pacchetto da 5 o da 10 incontri.

Personale occupato nel Servizio

Il Servizio di consulenza psicologica vede coinvolte al suo interno figure professionali specificatamente formate sulla violenza alle donne e ai/alle minorenni. È composto da 4 collaboratrici esterne e 1 dipendente, di cui:

- n. 1 psicologa;
- n. 1 psicologa e psicoterapeuta - mediatrice familiare e consulente psicogiuridica;
- n. 1 psicologa e psicoterapeuta specializzata in biosistemica;
- n. 2 psicologhe in formazione come psicoterapeute di terapia cognitivo comportamentale.

Metodologia

La metodologia di intervento specialistica fa riferimento alle linee guida internazionali e nazionali (promosse dal Coordinamento Italiano dei servizi contro maltrattamento e l'abuso all'infanzia - CISMAI) e le integra con la metodologia propria dei centri antiviolenza. L'approccio prevede una stretta integrazione con gli altri servizi del centro antiviolenza.

Servizi:

- Psicologhe/psicoterapeute (di cui una responsabile)
- Colloqui di supporto psicologico per donne che hanno subito violenza;
- Colloqui individuali di sostegno alla genitorialità;
- Colloqui di sostegno psicologico rivolti ai/alle minorenni ospiti in casa rifugio, mirati al superamento del trauma,
- Lavoro di équipe e supervisione
- Servizio gratuito per donne e minorenni ospiti in casa rifugio
- Pacchetti da 5/10 incontri per donne in percorso presso il Centro Antiviolenza

Tutela delle donne accolte

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso.

4.5 Sportello di Orientamento e Accompagnamento al Lavoro

L'orientamento e accompagnamento al lavoro presso il Centro Antiviolenza vuole supportare le donne sopravvissute alla violenza di genere nel complesso rapporto con il mondo del lavoro. Ciò, per favorire la partecipazione sociale e lavorativa delle donne,

permettendo loro di sperimentare il proprio valore, con la consapevolezza che il lavoro favorisce indipendenza e accesso ai diritti. Il fine ultimo è stabilizzare i percorsi di fuoriuscita dalle violenze, prevenirne la recidiva, promuovere la ri-acquisizione del potere decisionale, nonché orientare le donne all'esercizio dei propri diritti. Il Servizio è rivolto a tutte le donne che fanno accesso al Centro e chiedono supporto nella ricerca di un lavoro.

4.5.1. Specifiche del Servizio

Il Servizio offre un accompagnamento specialistico, gratuito e riservato che medi il contatto con il mondo del lavoro all'interno del percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Le azioni prevedono percorsi individualizzati di ricerca attiva dell'impiego, orientamento e accompagnamento sul territorio, laboratori motivazionali, laboratori in-formativi, corsi di formazione professionalizzante, tirocini formativi, tutoraggio e monitoraggio di ogni azione, supervisione e coordinamento delle progettualità, azioni di rete con il Coordinamento dei Centri Antiviolenza dell'Emilia-Romagna, mediazione e confronto con la rete sociale, culturale e territoriale cittadina.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- Promuovere la ricerca attiva dell'impiego,
- Favorire il re-inserimento lavorativo delle donne che hanno vissuto situazioni di violenza,
- Raggiungimento dell'indipendenza economica,
- Potenziamento dell'autostima e la sperimentazione di sé come soggettività capace e autonoma.

I requisiti per l'accesso

L'accesso al servizio è mediato da un primo contatto con il Servizio di Accoglienza del Centro Antiviolenza. Sarà l'operatrice di riferimento della donna nel percorso di fuoriuscita dalla violenza che ne medierà la richiesta di orientamento al lavoro al Servizio specialistico.

Personale occupato nel Servizio

Il Servizio è fornito grazie a una progettazione storica, in essere dal 2005 e attualmente implementata dall'Ente di Formazione Pescarini, e ad altre progettualità che hanno una durata variabile nel tempo. Il Servizio consta di una coordinatrice e di un'operatrice, a cui si aggiungono altre figure operative (tutor), a seconda delle azioni realizzate e delle progettualità in essere.

Metodologia

Ogni azione e interazione con le donne avviene attraverso la pratica della metodologia dell'accoglienza, con il consenso della stessa donna e per il suo vantaggio. La donna ha la possibilità di interrompere il percorso e poi riprenderlo nel rispetto dei suoi tempi, degli impegni concordati e delle complessità che la fuoriuscita dalle violenze comporta. Per la maggioranza delle donne, attivarsi nella ricerca di un lavoro rappresenta l'occasione per affrancarsi dalla situazione di stallo e apparente immobilità che caratterizza il momento successivo all'emergenza determinata dai maltrattamenti. Consente loro di impegnarsi in una fase del proprio percorso che va di pari passo con la riparazione del danno e comporta una ricostruzione concreta della propria vita e di quella da offrire alle proprie figlie/i.

Il Servizio pone in essere le seguenti azioni:

- sportello lavoro;
- laboratori motivazionali e di empowerment;
- corso professionalizzante;
- tirocini formativi;

- tutoraggio e monitoraggio dei percorsi e delle varie attività;
- supervisione e coordinamento delle progettualità;
- azioni di rete con il Coordinamento dei Centri Antiviolenza regionale;
- mediazione e confronto con la rete sociale, culturale e territoriale cittadina.

Servizi

- Messa a disposizione di 2 operatrici, di cui una Responsabile;
- Colloqui individuali e riservati della durata di un'ora;
- Laboratorio motivazionale;
- Corso di formazione professionalizzante;
- Tirocini professionalizzanti;
- Lavoro d'équipe e supervisione;
- Azioni di rete;
- Servizio gratuito.

Tutela delle donne accolte

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne, sia nella fase di intervento diretto, sia a percorso concluso. Ciascun contatto con l'esterno è realizzato con il consenso della donna interessata.

4.6 Le Case rifugio ad indirizzo segreto

Con l'apertura delle case rifugio, attive dal 2010 e gestite dall'Associazione SOS Donna ODV, l'Unione della Romagna Faentina si pone l'obiettivo di dare aiuto e temporanea ospitalità a donne sole o con figli/e minorenni, italiane o straniere, che hanno subito violenza o maltrattamento fisico, psicologico o altro.

4.6.1. Specifiche delle Case Rifugio

Le case rifugio offrono protezione alle donne che subiscono violenza accogliendole presso strutture il cui indirizzo è segreto.

Si tratta di sei case rifugio per un totale di 31 posti letto: un bilocale che può ospitare un nucleo massimo di 4 persone, un appartamento con due camere da letto che può ospitare due nuclei monogenitoriali per un totale di 6 posti letto e un altro bilocale che può ospitare uno/due nuclei monogenitoriali per un totale di 5 posti letto. A cui si aggiungono un bilocale che può ospitare un nucleo massimo di 4 persone, un appartamento con due camere da letto che può ospitare due nuclei monogenitoriali per un totale di 6 posti letto e un monolocale con 2 posti letto che può ospitare un nucleo monogenitoriale composto da madre e un/a minore. Una stanza in una struttura convenzionata che può ospitare un nucleo per un totale di 4 posti letto, denominata Casa di emergenza, viene utilizzata per gli inserimenti attivati tramite la reperibilità H24 dal Pronto soccorso, Servizi Sociali o Forze dell'Ordine.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- Offrire alle donne e ai/alle loro figli/e un luogo sicuro, protetto, accogliente e tranquillo;
- Sostenere le donne nelle loro scelte attivando insieme a loro i canali necessari per realizzare il loro progetto di uscita dalla violenza;
- Offrire alle donne che vivono situazioni di violenza percorsi di sostegno psicologico ed alla genitorialità;
- Offrire ai/alle figli/e che subiscono ed assistono alla violenza percorsi di sostegno psicologico;

- Offrire a tutti/e i/le minorenni ospiti un sostegno educativo all'interno delle case rifugio;
- Costruire una rete con gli altri servizi e istituzioni preposti alla tutela dei minorenni.

La donna può accedere alle case facendo richiesta di ospitalità all'operatrice di accoglienza oppure, se in emergenza, durante la telefonata al Centro. Se la donna è residente a Faenza o in altro Comune dell'Unione della Romagna Faentina, deve essere attivato il Gruppo di coordinamento formato da una referente dell'Associazione SOS Donna ODV-Servizio Fe.n.ice e dalle/dai responsabili dei Servizi dell'Unione della Romagna Faentina, o loro delegati/e (con riferimento a: Servizio Politiche per le Famiglie, giovanili e di genere, Servizio Minori e Servizio Anziani, Adulti e Disabili), per valutare l'ingresso in casa rifugio, che sarà totalmente gratuito (sia per la donna che per i servizi sociali).

Se la donna abita fuori comune deve essere l'assistente sociale del Comune di riferimento a inoltrare la richiesta di ospitalità al Centro Antiviolenza, prevedendo il pagamento di una retta di ospitalità mensile variabile in base al numero di figli/e. Le tariffe relative alle rette di ospitalità sono allegate alla presente Carta del Servizio e possono essere inviate al Servizio Sociale, dietro richiesta scritta alla mail: info@sosdonna.com; fenice@racine.ra.it.

A partire dal 2018 è attivo il Protocollo di Ospitalità reciproca, che coinvolge il tre centri antiviolenza e le amministrazioni locali della Provincia di Ravenna. Il protocollo prevede la possibilità, per le donne residenti nella Provincia di Ravenna, nell'Unione della Romagna Faentina e nell'Unione della Bassa Romagna, di essere ospitate gratuitamente nelle case rifugio gestite dai tre centri antiviolenza della provincia (SOS Donna, Linea Rosa e Demetra Donne in Aiuto), previa disponibilità e sulla base di un progetto condiviso tra il territorio di provenienza e quello ospitante.

Il sostegno psicologico alla genitorialità permette alle madri la riscoperta delle potenzialità e delle competenze genitoriali probabilmente danneggiate dalla violenza: l'azione positiva sul legame di protezione e di cura fornisce ai/alle figli/e la possibilità di essere seguiti dalle loro madri con modalità adeguate e rispondenti ai propri bisogni di crescita. Il sostegno psicologico ai/alle minorenni è mirato a intervenire sulle conseguenze emotive, affettive e relazionali danneggiate dalla violenza vissuta in ambito familiare.

I requisiti indispensabili per l'accesso alle case rifugio sono molteplici:

- Deve esserci la volontà esplicita della donna di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza e la richiesta di ospitalità deve essere fatta direttamente dalla donna;
- Le donne ospiti devono accettare di convivere con altre donne e minorenni di culture diverse. I figli maschi vengono ospitati nella casa rifugio fino all'età di 14 anni, quando è prevista una convivenza con altri nuclei, mentre non vi sono limiti di età per i figli maschi se la casa rifugio ospita un solo nucleo;
- Non possono essere ospitate in casa rifugio donne dall'8° mese di gravidanza, in quanto non è presente un presidio h24 al loro interno;

Non possono essere ospitate donne con problemi di abuso di alcol, droga o con disagio psichiatrico;

- Non viene mai concesso di fissare la propria residenza anagrafica o domicilio presso la casa rifugio, il cui indirizzo deve **sempre** rimanere segreto;
- Maggiori informazioni in merito al Regolamento interno delle case rifugio vengono fornite alla diretta interessata nei momenti antecedenti l'eventuale ingresso in struttura.

Modalità per assicurare la segretezza dell'indirizzo delle Case rifugio:

Premesso l'obbligo di riservatezza che i dipendenti dell'Unione della Romagna Faentina e del Settore Servizi alla Comunità hanno nei confronti delle notizie di cui venissero a conoscenza per ragioni di servizio, è fatto obbligo, per tutte/i coloro che conoscono l'indirizzo delle case rifugio, mantenere il segreto sullo stesso.

L'Associazione SOS Donna ODV, che gestisce il servizio, tiene aggiornato e controllato un elenco delle persone appartenenti alla medesima associazione che sono a conoscenza dell'indirizzo delle Case rifugio.

Le donne accolte devono firmare un Regolamento e inoltre si impegnano a non comunicare ad alcuno il luogo di accoglienza, anche al termine della loro permanenza nelle case.

All'esterno degli appartamenti non deve essere esposta alcuna indicazione che possa portare all'individuazione delle case rifugio.

Per le modalità di gestione degli appartamenti, che ne garantiscano la segretezza, si rimanda al Regolamento interno delle case e al Disciplinare tra l'Unione e Associazione SOS Donna ODV per l'affidamento della gestione delle case (*vd. allegati*).

Personale occupato nel servizio

L'equipe di lavoro del gruppo casa rifugio è costituita da operatrici e un'educatrice dedicata, qualora se ne ravvisi la necessità, che supportano i/le minorenni ospiti.

Quando possibile, fanno parte del gruppo anche volontarie e tirocinanti.

Il gruppo è coordinato da una responsabile.

L'equipe minorenni è composta da psicologhe-psicoterapeute specificatamente formate sulla violenza ai/alle minorenni.

È prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalla casa rifugio/casa di emergenza.

Metodologia

Tutta l'equipe ha ricevuto la formazione propria del centro antiviolenza sull'operare con donne e minorenni che hanno subito violenza.

La metodologia di intervento specialistica per i/le minorenni fa riferimento alle linee guida internazionali e nazionali (promosse dal Coordinamento Italiano dei servizi contro maltrattamento e l'abuso all'infanzia - CISMAI) e le integra con la metodologia propria dei centri antiviolenza.

Attività svolta nell'area psicologica: colloqui di osservazione con i/le minorenni; colloqui di sostegno psicologico rivolti alle/ai minorenni mirati al superamento del trauma conseguente le situazioni di violenza vissuta ed assistita; colloqui di osservazione della relazione madre-figlio/a; colloqui individuali di sostegno alla genitorialità; gruppi/laboratori rivolti alle mamme che hanno subito violenza; colloqui di sostegno psicologico per giovani donne che hanno subito violenza nell'infanzia.

Attività svolta nell'area educativa: interventi educativi individuali durante l'ospitalità per fornire un sostegno alla relazione madre-figlio/a nella fase di uscita dalla situazione di violenza; accompagnamento della madre e dei/delle figli/e nell'iter giudiziario; accompagnamenti nella realtà sociale del territorio per facilitare ai/alle minorenni e alle loro madri l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio rivolte ai minorenni, dall'inserimento scolastico alle attività ludiche; collegamento con i servizi territoriali preposti alla tutela dei/delle minorenni; sostegno scolastico; gruppi/laboratori rivolti ai/alle minorenni.

Servizi

I servizi sono gratuiti per le donne dell'Unione della Romagna Faentina mentre, per le donne residenti fuori dal territorio dell'Unione della Romagna Faentina, è previsto il pagamento di una retta da parte dei Servizi sociali dei Comuni di riferimento.

- Ospitalità garantita per sei mesi (con possibilità di proroga sul progetto della donna e degli/delle eventuali figli/e);

- Accompagnamento ai servizi territoriali in caso di necessità;
- Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti “Buon Fine” della Coop, la raccolta alimentare “Dona la spesa” e il Banco Alimentare;
- N° posti letto disponibili: 31;
- Condivisione tra donne degli ambienti domestici;
- Lavoro di equipe e supervisione;
- Modulistica in fase di ingresso e di uscita dalle case rifugio/casa di emergenza.

Tutela delle utenti all'interno delle case rifugio

Il servizio di accoglienza nelle Case garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne, sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso. Nelle Case rifugio è garantita la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

Le utenti ospitate possono presentare osservazioni, proposte o reclami per situazioni in aperto contrasto con gli impegni contenuti nella presente Carta del Servizio.

Il reclamo deve pervenire alla Presidente dell'Associazione SOS Donna, quale soggetto gestore delle Case rifugio, in forma scritta, attraverso una lettera firmata, con le seguenti modalità:

- a) via e-mail: info@sosdonna.com; fenice@racine.ra.it ;
- b) tramite Pec: sosdonna@pec.it ;
- c) via posta: Associazione SOS Donna ODV, Via Laderchi, 3 - 48018 Faenza (RA).

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui si riscontra il fatto.

L'associazione SOS Donna si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni con la massima celerità. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

4.7 La casa di ospitalità di II livello (semi-autonomia)

La casa di semi-autonomia offre alle donne, dopo il periodo di ospitalità nelle case rifugio, una sistemazione abitativa autonoma per un periodo più lungo. Il Servizio è rivolto a donne maggiorenni, italiane e straniere e loro eventuali figli/e che hanno concluso il loro primo percorso di protezione presso le case rifugio.

4.7.1 Specifiche del servizio

La casa di semi-autonomia offre alle donne in uscita dalle case rifugio la possibilità di riconquistare gradualmente la propria autonomia economica, misurandosi con gli adempimenti che comporta il vivere in una soluzione autonoma, ma senza dover sostenere il costo di un affitto nel libero mercato. Si tratta di un appartamento con un totale di 4 posti letto, ad indirizzo riservato, dove non è possibile stabilire la propria residenza. L'ospitalità è concordata per sei mesi, eventualmente prorogabili sulla base del progetto della donna. È previsto l'intervento di un'operatrice che offre alle donne ospiti sostegno emotivo e pratico.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- Sostenere azioni di prevenzione per ridurre il rischio di rientro della donna presso la fonte della violenza per mancanza di possibilità di sostenere una vita autonoma;
- Progressivo recupero di autonomia da parte della donna e ricostruzione di un clima sereno ed equilibrato a beneficio dei/delle minorenni.

I requisiti per l'accesso

L'ingresso è riservato a donne con capacità genitoriali che hanno effettuato un percorso nelle case rifugio, in uscita dalla violenza o donne con capacità genitoriali in uscita dalla violenza per il raggiungimento di alta autonomia. La donna che entra in casa di semiautonomia dev'essere in grado di contribuire con il pagamento delle utenze dell'abitazione, mentre non è previsto il pagamento di un canone d'affitto.

Personale occupato nel Servizio

Periodicamente e/o su richiesta della donna ospitata è garantita la presenza di un'operatrice, con funzioni di affiancamento e supporto, che ha ricevuto la formazione propria del centro antiviolenza sull'operare con donne e minorenni che hanno subito violenza. Il progetto è coordinato dalla responsabile che provvede a gestire la logistica di tutti gli appartamenti.

È prevista una modulistica in fase di ingresso e di uscita dalla casa di semi-autonomia.

Metodologia

Tutta l'equipe ha ricevuto la formazione propria del centro antiviolenza sull'operare con donne e minorenni che hanno subito violenza.

Servizi

- Messa a disposizione di 2 operatrici e la Responsabile del settore Ospitalità;
- Ospitalità per 6 mesi (con possibilità di proroga sul progetto della donna e degli/delle eventuali figli/e);
- Accompagnamento ai servizi territoriali in caso di necessità;
- Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti "Buon Fine" della Coop, la raccolta alimentare "Dona la spesa" e il Banco Alimentare
- Indirizzo riservato;
- N° posti letto disponibili: 4;
- Condivisione tra donne degli ambienti domestici;
- Lavoro di equipe e supervisione;
- Modulistica in fase di ingresso e di uscita dalla casa di semi-autonomia.

Tutela delle donne accolte

Il servizio garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso. Nella casa di semi-autonomia è garantita la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

5. TUTELA DELLE UTENTI

Ogni donna accolta può presentare al Dirigente dell'Area Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento alle norme e agli impegni contenuti nella presente Carta del Servizio, anche tramite il responsabile o il supporto con cui viene in contatto.

I reclami sono presentati con la massima informalità tramite qualsiasi modalità (orale, scritto, telefono, e-mail, ecc.).

La Dirigente dell'Area Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina riferisce alle donne accolte, con la massima celerità e con le stesse modalità adottate dalle stesse e, comunque, entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami entrano a far parte del Rapporto di valutazione della Carta del Servizio.

6. MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI

L'Unione della Romagna Faentina verifica il corretto svolgimento dell'attività del Servizio e l'attuazione degli standard attraverso:

- la puntuale organizzazione delle attività di pianificazione;
- un rapporto annuale sull'attività del servizio e sui risultati conseguiti contenente indicatori di efficacia e di efficienza dello stesso, gli esiti delle indagini di soddisfazione delle donne accolte, i reclami presentati dalle donne accolte;
- un dettagliato consuntivo economico.

7. LA VALUTAZIONE: INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE DONNE ACCOLTE

La valutazione da parte delle donne accolte sulla qualità del servizio viene effettuata attraverso questionari (**Modulo Questionario - Allegato 1**) specificatamente rivolti:

- al servizio di accoglienza;
- alle caratteristiche dell'informazione ricevuta;
- alla prestazione del servizio nella sua complessità.

Secondo i seguenti fattori:

- riservatezza;
- affidabilità;
- professionalità;
- chiarezza;
- cortesia.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta (Edizione 4 del 28/08/2025) è stata aggiornata in occasione dell'ampliamento degli orari di apertura e delle attività promosse dal Centro Antiviolenza SOS Donna - Servizio Fe.n.ice.

Ha validità dalla data di adozione fino al termine dell'affidamento del Servizio.

Sarà sottoposta a riesame **di norma** ogni tre anni.

CONTATTI

Servizio Fe.n.ice
Centro Antiviolenza dell'Unione della Romagna Faentina

gestito dalla Associazione SOS Donna ODV

Sede legale e operativa:

Via Laderchi, n. 3, 48018 - Faenza RA

Tel. 0546/22060

E-mail: info@sosdonna.com - fenice@racine.ra.it

Orari di apertura:

Lunedì ore 11.00 - 18.30

Martedì, mercoledì e giovedì ore 9.00 - 16.00

Venerdì ore 14.00 - 18.30

Sabato e domenica ore 9.00-14.00 (solo reperibilità telefonica)

Sportello Antiviolenza di Brisighella

c/o Casa della Comunità

Via F.lli C. Cicognani, 76

Orario di apertura: Mercoledì 9.00 - 12.00

Sportello Antiviolenza di Riolo Terme

c/o Casa della Comunità

Via Tarlombani, 10

Orario di apertura: Giovedì 9.00 - 12.00

Allegato 1

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELLA DONNA ACCOLTA DAL SERVIZIO FE.N.ICE

Il grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio Fe.n.ice viene appurato tramite un questionario strutturato per rilevare eventuali disfunzioni del servizio e comunque spunti ed indicazioni per il suo miglioramento.

COME GIUDICA:

1. ACCOGLIENZA	3 soddisfacente	2 abbastanza soddisfacente	1 poco soddisfacente	0 non soddisfacente
1. orario di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. agibilità della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. LE INFORMAZIONI RICEVUTE (telefoniche e di persona)	3 soddisfacente	2 abbastanza soddisfacente	1 poco soddisfacente
1. la disponibilità e cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. la professionalità e competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. la chiarezza delle informazioni e del linguaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. l'affidabilità della consulenza ottenuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	3 soddisfacent e	2 abbastanza soddisfacent e	1 poco soddisfacent e	0 non soddisfacente
1. Il servizio reso nella sua completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. SUGGERIMENTI



