



# *carta dei servizi*

## Servizio Casa delle Donne

Aggiornata al: 3/2/2025

## Sommario

1. Premessa .....	2
2. Mission .....	2
3. Principi fondamentali .....	2
4. Destinatarie .....	3
5. Caratteristiche e funzionamento del servizio .....	3
6. Accesso e prestazioni .....	4
6.1 Il Centro Antiviolenza .....	4
6.2 La Casa Rifugio .....	5
6.3 Alloggi di Transizione .....	6
7. Valutazione del servizio .....	7
7.1 Soddisfazione dell'utenza e qualità dei servizi .....	8
7.2 Gestione di osservazioni e reclami .....	8
8. Dove siamo .....	8
Allegato A – Modulo per suggerimenti – reclami	



## 1. Premessa

La Cooperativa Sociale Gea per la solidarietà femminile contro la violenza è attiva sul territorio dal 1999 e dal 2000 gestisce, in appalto con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (A.S.S.B.), il Servizio Casa delle Donne che consiste in un Centro Antiviolenza e una struttura protetta a indirizzo segreto. Il Servizio è raggiungibile 24 ore su 24 tramite la linea d'emergenza gratuita 800 276433. Dal 2023 gestisce, sempre in appalto con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (A.S.S.B.), gli Alloggi di transizione. A Egna, da fine 2023, e a Cardano, da inizio 2024, sono stati aperti dei Centri Antiviolenza con accesso limitato e finanziati rispettivamente dalla Comunità Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina e dalla Comunità Comprensoriale Salto Sciliar.

## 2. Mission

Il fenomeno della violenza contro le donne e i/le bambini/e è un fenomeno che colpisce trasversalmente la società, senza limiti di età, classe economica, livello culturale. La famiglia, ancora oggi vista come luogo di sicurezza e protezione, è il luogo dove prevalentemente questa violenza si manifesta.

La Cooperativa sociale Gea assume una chiara posizione contro tale forma di violenza e si pone dalla parte delle persone violate. La Cooperativa sociale intende dare visibilità al fenomeno, ascoltando le donne come testimoni privilegiate della violenza e delle sue conseguenze, sostenendole nel costruire percorsi che le aiutino ad affrancarsi dalle situazioni di violenza e a riprogettare la propria esistenza in libertà e autonomia, nel pieno rispetto delle loro scelte. La Cooperativa sociale si impegna a promuovere modelli culturali non violenti attraverso la sensibilizzazione dell'opinione pubblica e la promozione di una cultura che favorisca i diritti delle donne, delle bambine e dei bambini.

La Cooperativa sociale Gea è costituita da sole donne e mette a disposizione delle donne che si rivolgono al Servizio operatrici qualificate e formate rispetto alla violenza di genere e assistita.

## 3. Principi fondamentali

La Cooperativa Gea per la solidarietà femminile contro la violenza opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne sulla base dei seguenti principi:

**Uguaglianza e imparzialità.** Le operatrici garantiscono parità di trattamento nella fruizione del servizio, senza distinzione di etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamento sessuale.

**Efficienza ed efficacia.** Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/alle loro figli/figlie, valorizzando al massimo le risorse a disposizione. La relazione donna-operatrice è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso.

**Continuità.** La Cooperativa sociale Gea è raggiungibile 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, attraverso il numero verde 800 276433.

**Accessibilità e Trasparenza.** Le utenti hanno il diritto di conoscere le attività svolte della Cooperativa sociale Gea e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.



**Riservatezza e informazione.** I dati delle donne che si rivolgono al Servizio vengono trattati secondo la normativa vigente e tramite l'adozione delle misure di sicurezza più idonee a garantire l'assoluta riservatezza.

**Gratuità.** Le consulenze al Centro Antiviolenza e la permanenza nella struttura protetta per le donne della Provincia di Bolzano sono gratuite. Per la permanenza nella struttura protetta, per le donne non residenti in Provincia di Bolzano, e per tutte le donne che intendono essere ospitate negli Alloggi di Transizione è previsto il pagamento di una retta che viene calcolata in base alla situazione reddituale della donna ospite.

#### 4. Destinatarie

Il Servizio si rivolge a donne che vivono o hanno vissuto situazioni di violenza psicologica, fisica, sessuale, economica, stalking all'interno della coppia, della famiglia o altri contesti sociali, indipendentemente dalla provenienza, lingua, cultura, religione e condizione economica. Viene inoltre offerto ascolto e sostegno ai figli e alle figlie che vengono accolti/e assieme alle proprie madri nella struttura protetta e che hanno subito violenza diretta e/o assistita.

Possono inoltre rivolgersi al Servizio terzi informali o formali che sono vicini a donne in situazione di violenza o che desiderano approfondire le tematiche legate alla violenza di genere.

#### 5. Caratteristiche e funzionamento del servizio



Il Servizio Casa delle Donne di Bolzano offre protezione e sostegno alle donne vittime di violenza e ai/le propri/e figli/e ed è il riferimento istituzionale per tutti quei servizi o quelle associazioni che, a vario titolo, entrano in contatto con donne in situazione di violenza. Il servizio Casa delle Donne comprende il Centro Antiviolenza, la gestione della linea d'emergenza e la struttura protetta, denominata Casa rifugio. Dal 2023 la Cooperativa Gea gestisce inoltre degli appartamenti, denominati Alloggi di transizione, che offrono una sistemazione abitativa autonoma alle donne e ai loro figli e figlie, dopo un percorso di protezione in Casa Rifugio. Il Centro Antiviolenza è presente anche territorialmente nel Comprensorio Oltradige – Bassa Atesina e nel Comprensorio Salto Sciliar.



## 6. Accesso e prestazioni

### 6.1 Il Centro Antiviolenza

Il Centro Antiviolenza è il luogo pubblico a cui si possono rivolgere le donne in situazioni di violenza e i terzi interessati. Il servizio si attiva solo su richiesta specifica della donna interessata, che viene sostenuta nel riconoscimento della situazione di violenza vissuta e accompagnata nel percorso di uscita dalla violenza nel pieno rispetto della sua autonomia decisionale. Viene garantito l'anonimato e la segretezza.

Le prestazioni offerte dal Centro Antiviolenza sono:

- o Consulenza personale e/o telefonica psico-sociale di genere
- o Consulenza professionale giuridica
- o Consulenza in post-dimissione (Nachbetreuung)
- o Sostegno alla donna e ai/lle bambini/e, eventualmente anche in rete con altri servizi, dopo l'uscita dalla struttura protetta
- o Lavoro di rete con servizi psico-sociali e/o sanitari
- o Consulenza a terzi
- o Lavoro di formazione, sensibilizzazione e prevenzione

Presso il Centro Antiviolenza vengono svolti anche i colloqui di preparazione all'accoglienza nella struttura protetta, nei casi in cui sia possibile programmarla.

Il personale è composto solamente da operatrici qualificate e formate in possesso dei titoli di studio/profili professionali previsti dalla Delibera della Giunta provinciale n. 909/2017, recante l'autorizzazione e l'accreditamento del servizio Casa delle donne. Le consulenze avvengono in italiano o tedesco e, dove vi fosse la necessità, vengono attivate collaborazioni con mediatrici culturali formate sulla violenza di genere.

Entro due settimane dal primo contatto viene garantito un primo colloquio personale. Le prestazioni del Centro Antiviolenza sono **gratuite**.

**Accesso e costi del Centro Antiviolenza di Bolzano.** L'accesso al Servizio può avvenire

- o telefonicamente tramite il numero verde **800 276433** attivo 24 ore su 24
- o inviando una mail all'indirizzo [info@casadelledonnebz.it](mailto:info@casadelledonnebz.it)
- o presentandosi direttamente presso il Centro Antiviolenza, in via del Ronco 21 a Bolzano, durante i seguenti orari di apertura:

Lunedì	8.30 – 15.30
Martedì	8.30 – 17.30
Mercoledì	12.30 – 17.30
Giovedì	13.00 – 18.00
Venerdì	8.30 – 12.30



**Accesso e costi del Centro Antiviolenza della Comunità Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina.** L'accesso al Servizio può avvenire

- o telefonicamente tramite il numero verde **800 276433** attivo 24 ore su 24
- o inviando una mail all'indirizzo [rete.netz@casadelledonnebz.it](mailto:rete.netz@casadelledonnebz.it) o [info@casadelledonnebz.it](mailto:info@casadelledonnebz.it)
- o presentandosi direttamente presso il Centro Antiviolenza della Comunità Comprensoriale Oltradige – Bassa Atesina, c/o il Comune di Egna, sito a Egna, in Largo Municipio 7, il lunedì dalle 8:30 alle 12:30 e il giovedì dalle 9.00-12.30 (12.30-15.00 solo su appuntamento)

**Accesso e costi del Centro Antiviolenza della Comunità Comprensoriale Salto Sciliar.** L'accesso al Servizio può avvenire

- o telefonicamente tramite il numero verde **800 276433** attivo 24 ore su 24
- o inviando una mail all'indirizzo [rete.netz@casadelledonnebz.it](mailto:rete.netz@casadelledonnebz.it) o [info@casadelledonnebz.it](mailto:info@casadelledonnebz.it)
- o presentandosi direttamente presso il Centro Antiviolenza della Comunità Comprensoriale Salto Sciliar, c/o il Distretto Sociale Val D'Ega-Sciliar, sito a Cardano, in via Collepietra 3, il martedì dalle ore 8.30 alle 14.30 e il venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00. Due martedì al mese c/o il Distretto sociale Val Gardena, sito a Ortisei, in via Purger 16.

## 6.2 La Casa Rifugio

La Casa rifugio è la struttura a indirizzo segreto che permette alle donne, assieme ai/lle propri/e figli/e, di allontanarsi dalla situazione di violenza trovando accoglienza e protezione.

All'interno della Casa rifugio sono previste sei unità abitative che permettono ad ogni nucleo familiare di disporre di un ambiente tranquillo dove poter ri-pensare alla propria vita. Le accoglienze possono essere programmate durante i percorsi di consulenza al Centro Antiviolenza o avvenire in emergenza. Al team delle operatrici spetta la valutazione delle richieste e delle accoglienze.

Le donne ospiti possono usufruire delle prestazioni del Centro Antiviolenza e delle seguenti prestazioni, specifiche della Casa rifugio:

- o Ospitalità temporanea alle donne e ai/lle loro figli/e
- o Erogazione vitto e predisposizione di un pacchetto d'emergenza
- o Predisposizione di un piano di sicurezza
- o Percorsi di sostegno alle madri nella relazione con i/le propri/e figli/e
- o Gruppi con le altre donne ospiti (anche gruppi specifici aventi come focus l'essere madre)
- o Incontri di gruppo di bambini/e
- o Accompagnamenti

Durante la notte è prevista la presenza di collaboratrici formate che gestiscono la struttura protetta e la linea d'emergenza.

La permanenza può durare, così come da L.P 13/21, massimo sei mesi. Ogni donna è tenuta a firmare e rispettare il regolamento interno della struttura protetta, pena l'allontanamento dalla stessa. La conferma dell'accoglienza da parte del team delle operatrici avviene dopo un periodo di prova di circa un mese, durante il quale viene verificato l'adesione al progetto e il rispetto del regolamento.



Durante la permanenza ogni donna riceve il vitto, ovvero una quota giornaliera indipendente dal proprio reddito, stabilita con deliberazione della Giunta provinciale, per l'acquisto di beni di prima necessità.

Le bambine e i bambini che vengono accolti nella struttura protetta assieme alle loro mamme hanno dei vissuti dolorosi per aver subito anch'esse/i direttamente o indirettamente violenza. La violenza assistita è stata definita dal Cismai (Coordinamento Italiano dei Servizi contro il Maltrattamento e l'Abuso dell'Infanzia) come "il fare esperienza da parte del/la bambino/a di qualsiasi forma di maltrattamento, compiuto attraverso atti di violenza fisica, verbale, psicologica, sessuale ed economica, su figure di riferimento o su altre figure affettivamente significative adulte e minori". Le conseguenze di questo tipo di violenza possono essere molto gravi.

All'interno della struttura ci sono operatrici qualificate e specificamente formate, in possesso dei titoli di studio/profili professionali previsti dalla Delibera della Giunta provinciale n. 909/2017, recante l'autorizzazione e l'accreditamento del servizio Casa delle donne, che possono offrire uno spazio protetto dove possono essere accolti i bisogni e i vissuti di queste bambine e bambini e dove le madri possono essere sostenute nella relazione con i/le propri/e figli/e.

**Accesso e costi del servizio.** Possono essere accolte donne maggiorenni che vivono o hanno vissuto violenza e/o maltrattamenti, sole o con i/le propri/e figli/e indipendentemente dalla loro origine, lingua, cultura, religione o condizione economica. Le donne devono essere in grado di gestire autonomamente sé stesse e i/le propri/e figli/e. Non possono essere accolte donne che si trovano in una situazione tale da richiedere un'assistenza professionale specifica, come dipendenze o problemi psichiatrici. I/le minori possono essere accolti/e assieme alle madri; i minori di sesso maschile solo fino al compimento del 16° anno di età.

L'accoglienza può avvenire solo su richiesta esplicita della donna interessata. Possono essere fatte richieste di accoglienza anche da parte di terzi e/o servizi ma il team delle operatrici deve prima verificare la volontà della donna di essere accolta.

La richiesta di accoglienza può avvenire presentandosi al Centro Antiviolenza negli orari di apertura (cfr. Il Centro Antiviolenza) o chiamando la linea di emergenza **800 276433**, numero verde attivo 24 ore su 24. L'accoglienza è garantita 365 giorni l'anno.

La deliberazione della Giunta provinciale n. 1139 del 19.12.2023 ha stabilito l'esenzione dal pagamento della compartecipazione tariffaria per le donne ospitate nella struttura protetta. Tale esenzione non si applica alle donne provenienti da fuori provincia, che possono essere accolte previa valutazione del caso da parte del servizio e verifica, da parte della competente Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, dell'impegno del Comune di residenza della donna, di assumersi l'onore della retta.

### 6.3 Alloggi di transizione

Gli Alloggi di transizione offrono una sistemazione abitativa autonoma alle donne ai loro figli e figlie, dopo il periodo di ospitalità nelle strutture protette, per un periodo di 18 mesi, eventualmente prorogabile di 6 mesi, previa apposita decisione delle operatrici di riferimento della donna. L'obiettivo principale è quello di permettere a donne in uscita dalle Case delle donne / Alloggi Protetti di sperimentarsi nella vita in autonomia in un contesto accompagnato.

Le donne potranno trovare:

- o Sostegno modulato a seconda del grado di autonomia della donna, nel rispetto dei tempi e delle decisioni della donna



- o Almeno una volta al mese, e/o su richiesta della donna ospitata, la presenza dell'operatrice di riferimento presso l'appartamento
- o Sostegno flessibile all'autonomia della donna con un'attenzione anche alla condizione del minore ed eventuale coinvolgimento del servizio sociale
- o Sostegno alla consapevolezza e alla responsabilità nelle donne per la gestione economica e pratica dell'appartamento
- o Sostegno nella ricerca di un alloggio definitivo e nella ricerca di lavoro con il supporto degli enti preposti

7

**Accesso e costi del servizio.** Possono accedere donne con o senza figli/e, con residenza nella provincia di Bolzano, ospiti di una struttura protetta, che non necessitano più di protezione / sicurezza, che hanno o stanno superando i 6 mesi di accoglienza in una struttura protetta e che si sono attivate per il recupero della piena autonomia.

Le donne, ospiti nelle strutture protette, presentano la richiesta per accedere agli Alloggi di transizione alle proprie operatrici di riferimento. Le operatrici e l'eventuale servizio sociale coinvolto valutano congiuntamente l'idoneità all'inserimento in base anche alla compatibilità della situazione della donna con i requisiti del progetto. Viene compilata una scheda che esplora diverse aree (dati socio anagrafici di donna e figli/e, situazione lavorativa, competenze linguistiche, rete formale e informale) che verrà sottoposta alla Commissione degli Alloggi di transizione, composta da operatrici dei cinque servizi Casa delle Donne. La Commissione definisce la priorità d'ingresso in base alle richieste pervenute dai singoli servizi.

Il servizio prevede la sottoscrizione di un 'Accordo di sostegno all'autonomia' da firmare prima della consegna dell'appartamento da parte della donna. La donna, infatti, verrà accompagnata da una operatrice referente per gli Alloggi di transizione che la sosterrà, anche attraverso la collaborazione con altri servizi, nel raggiungimento dell'autonomia abitativa e lavorativa. Il servizio prevede la sottoscrizione, inoltre, di un 'Accordo abitativo' da firmare prima della consegna dell'appartamento da parte della donna.

Per la permanenza negli Alloggi di transizione è previsto il pagamento di una retta proporzionata al reddito della donna. Il calcolo viene effettuato dall'assistenza economica del Distretto referente per gli Alloggi di Transizione di Bolzano.

## 7. Valutazione del servizio

La Cooperativa Gea monitora regolarmente la sua attività lavorativa con l'obiettivo di individuare e superare i punti critici di tutti i propri processi. La revisione costante delle proprie strategie persegue l'obiettivo di fornire aiuto alle donne nei percorsi di uscita dalla violenza, rispondendo alle loro esigenze di sicurezza.

Il sistema di gestione della qualità regola i processi svolti all'interno della Cooperativa in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi: miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata della sede e delle case rifugio; massima attenzione alla centralità delle donne e del loro percorso; formazione del personale per garantire un sempre maggiore livello di competenza e di gestione delle problematiche presentate dalle donne utenti; coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità e al soddisfacimento delle esigenze delle donne; adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e





all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio; ottimizzazione dei flussi di comunicazione sia all'interno che all'esterno dell'associazione.

## 7.1 Soddisfazione dell'utenza e qualità dei servizi

La Cooperativa Sociale Gea si adopera attivamente per migliorare la qualità dei servizi forniti e a tal fine:

- Garantisce la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi attraverso la possibilità di formulazione di suggerimenti, proposte, segnalazioni
- Effettua rilevazioni periodiche sulla soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento dei servizi forniti
- Analizza i suggerimenti ed i reclami pervenuti
- Tiene conto, ai fini della riprogettazione qualitativa dei servizi, dei risultati di quanto sopra riportato

## 7.2 Gestione di osservazioni e reclami

Le utenti accolte e/o ospitate e i/le loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il/la familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti. Il suggerimento o reclamo deve essere messo per iscritto, non dimenticando di indicare tutti gli elementi necessari per individuare il problema per il quale si intende reclamare. Se si desidera e per facilità, è possibile utilizzare il "Modulo per segnalazioni e/o reclami", disponibile nell'Allegato A oppure reperibile presso le strutture del Centro Antiviolenza e Casa rifugio oppure sul sito internet [www.casadelledonnebz.it](http://www.casadelledonnebz.it). Una volta scritto il reclamo si può inviare al seguente indirizzo e-mail [info@casadelledonnebz.it](mailto:info@casadelledonnebz.it) o spedirlo per posta, indirizzandolo al Centro Antiviolenza, in via del Ronco 21, 39100 Bolzano (BZ).

La Cooperativa Sociale Gea si impegna a rispondere ai reclami. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la Cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla ricezione, che tenga conto delle ragioni della necessità di tempi più lunghi per avere una risposta. Si garantisce la disponibilità di materiale informativo sulle modalità di accesso.

Inoltre, è garantita la privacy di tutte le donne che accedono al Centro tramite la sottoscrizione del consenso informato secondo il GDPR UE 2016/679. Per tutti i settori e servizi, sia nella sede pubblica che in tutte le strutture gestite dall'associazione, è garantita una gestione del sistema di sicurezza attraverso figure professionali specifiche nel rispetto del D. Lgs. 81/2008.

## 8. Dove siamo

