



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

# Carta dei servizi

## **Servizio Casa delle Donne Brunico**

Ultimo aggiornamento: gennaio 2024



## Sommario

1. Premessa
2. Mission
3. Destinatari/e
4. Caratteristiche e funzionamento del servizio
5. Accesso e prestazioni
6. Personale
7. Rete
8. Sensibilizzazione e prevenzione
9. Modalità di accesso agli alloggi protetti
10. Costi e tariffe
11. Valutazione del servizio
12. Dove siamo



## **1. Premessa**

Il Centro antiviolenza fu inaugurato il 1° febbraio 1995 a cura dell'Associazione "Frauen helfen Frauen" di Brunico. Il 24 aprile 1995 quest'offerta fu ampliata grazie all'apertura degli Alloggi Protetti per donne in situazione di violenza e per i loro figli e figlie. La Comunità Comprensoriale Valle Pusteria affidò la gestione di questo servizio all'associazione "Frauen helfen Frauen" di Brunico tramite apposita convenzione. Il 31/12/2015 l'associazione non rinnovò la convenzione e il Servizio Casa delle Donne fu rilevato dalla Comunità Comprensoriale Valle Pusteria.

## **2. Mission**

Il Servizio Casa delle Donne si fonda sulla legge provinciale 9 dicembre 2021, n. 13 e sulla delibera della Giunta Provinciale n. 909 del 22 agosto 2017 (Autorizzazione e accreditamento del Servizio Casa delle Donne). Come previsto da tali disposizioni, il Servizio Casa delle Donne si rivolge alle donne in difficoltà e comprende sia un centro antiviolenza che strutture residenziali gestite in forma di "casa rifugio" o di "alloggi protetti".

Il Servizio Casa delle Donne di Brunico offre alle donne esposte a violenza rifugio, aiuto e supporto per uscire dalla situazione di violenza. Anche i figli e le figlie sono coinvolti nella situazione di violenza domestica di cui sono testimoni: è dunque importante che il servizio rivolga anche a loro particolare attenzione.

## **3. Destinatari/e**

Il servizio si rivolge alle donne e ai loro figli e figlie minorenni che siano minacciati/e da qualsiasi forma di violenza o l'abbiano subita, indipendentemente dalla loro provenienza, lingua, cultura, religione o condizione economica.

## **4. Caratteristiche e funzionamento del servizio**

Il Servizio Casa delle Donne di Brunico si compone di due elementi: il Centro antiviolenza, al quale le donne si possono rivolgere per ottenere informazioni, consulenza e sostegno, e le strutture residenziali protette, che offrono alle donne in situazioni di violenza e ai loro figli e figlie rifugio e supporto da parte di personale qualificato.



## **5. Accesso e prestazioni**

### **5.1 Il Centro antiviolenza**

si rivolge a tutte le donne che abbiano subito o siano minacciate da violenza fisica, sessuale, psichica, economica o stalking. Esso offre consulenza e sostegno a tutte le donne indipendentemente dalla loro nazionalità, cultura, lingua, religione o condizione economica.

Il Centro antiviolenza è inoltre un punto di riferimento per persone terze che conoscono donne in situazioni di violenza o desiderano comunque ottenere informazioni generali sull'argomento e per altre strutture che necessitano di informazioni o collaborazione in tema di violenza sulle donne.

Le donne possono rivolgersi al Centro antiviolenza anche in forma anonima. Forniamo consulenza telefonica, personale e su richiesta anche via mail. Offriamo inoltre un servizio gratuito di consulenza legale per chiarire questioni di natura giuridica. All'occorrenza collaboriamo con altri servizi e accompagniamo le donne presso altre istituzioni pubbliche.

Se una donna ha bisogno di rifugio, il Centro antiviolenza le organizza l'accesso a un alloggio protetto.

### **5.2 Alloggi protetti**

L'ammissione negli alloggi protetti avviene sulla base dei seguenti criteri:

- valutazione delle situazioni di violenza
- valutazione delle condizioni giuridiche (permesso di soggiorno valido o status di rifugiata)
- esclusione di patologie psichiatriche acute e di dipendenza da alcol e droghe.
- Possono essere accolte anche donne residenti al di fuori del territorio provinciale, qualora si trovino in situazioni di grave pericolo. Il finanziamento viene comunque richiesto al Comune di provenienza.

La decisione in merito all'ammissione viene presa dall'equipe del Servizio Casa delle Donne.

Gli alloggi protetti offrono rifugio e sicurezza alle donne in situazioni di violenza e ai loro figli e figlie minori (maschi solo fino a 16 anni). Il periodo di permanenza non può superare i sei mesi. Gli alloggi protetti di Brunico possono accogliere sei donne con i rispettivi figli e figlie; essi consistono di tre miniappartamenti e una comunità alloggio più grande.

Durante la permanenza negli alloggi protetti le donne beneficiano di un supporto psicosociale tramite una referente dedicata. Attraverso una consulenza settimanale le donne vengono aiutata a trovare una via di uscita dalla situazione di violenza e a recuperare la propria autonomia.

Anche ai/alle minori che trovano accoglienza negli alloggi protetti viene garantito il sostegno di un'operatrice. La gestione della nuova situazione, l'allontanamento dal contesto abituale, la costruzione di una nuova rete sociale e l'elaborazione del vissuto sono alcuni dei principali contenuti del lavoro con i/le minori.



In stretta collaborazione con le madri, le operatrici cercano di dare ai loro figli e figlie sicurezza e stabilità, affinché possano vivere un'esperienza positiva e fortificante in un ambiente protetto. Allo stesso tempo esse lavorano anche per rafforzare le competenze educative delle madri.

Il lavoro con i figli e le figlie è gestito in modo personalizzato. In caso di bisogno è prevista la collaborazione con altri servizi (ASP, servizio psicologico, consultorio familiare, ecc.).

## **6. Personale**

Il Servizio Casa delle Donne è coordinato da un'educatrice sociale a tempo pieno. Essa dispone altre quattro operatrici qualificate a tempo parziale (sociologhe/pedagogiste, educatrici sociali, assistenti sociali, psicologa) per la consulenza e il supporto alle donne e ai loro figli e figlie.

La qualità delle procedure è assicurata da una regolare supervisione e dalla partecipazione ad attività di aggiornamento.

Il personale è tenuto per legge all'obbligo di riservatezza.

## **7. Rete**

Per riuscire a superare una situazione di violenza è necessario il contributo di vari servizi. Il supporto delle donne e dei loro figli e figlie richiede perciò una rete ben organizzata. Gli alloggi protetti operano in stretta collaborazione con altri servizi del territorio fra cui, ad esempio, i servizi sociali, i servizi sanitari, le forze dell'ordine, ma anche le altre Case delle donne esistenti sul territorio provinciale.

## **8. Sensibilizzazione e prevenzione**

Un'importante attività svolta dalle operatrici degli alloggi protetti è costituita dal lavoro di sensibilizzazione e prevenzione. Tramite conferenze, articoli per la stampa e workshop nelle scuole esse cercano di far comprendere all'opinione pubblica l'entità del fenomeno della violenza contro le donne e di spiegare dove le vittime di violenza possono trovare aiuto.



## **9. Modalità di accesso agli alloggi protetti**

### **9.1 Procedura di accettazione**

- La richiedente compila insieme all'operatrice competente del Servizio Casa delle Donne il modulo "Domanda di ammissione", che viene protocollato, classificato e consegnato in copia alla donna.
- L'operatrice redige il verbale di richiesta esprimendo una raccomandazione motivata di accoglimento immediato, respingimento o inserimento in lista d'attesa.
- L'equipe del servizio Casa delle donne decide poi congiuntamente in merito all'ammissione della donna.
- In caso di ammissione, il Direttore dei Servizi Sociali adotta la relativa determinazione, una copia della quale viene consegnata alla richiedente.

Qualora la richiesta provenga dagli altri servizi Casa delle donne viene redatto unicamente il verbale di richiesta. In caso di accoglimento, la relativa domanda viene aggiunta successivamente nell'ambito della procedura di ammissione.

### **9.2 Lista d'attesa**

Se non vi sono posti disponibili, la richiesta della donna viene inserita in una lista d'attesa. Tale lista non viene gestita in base all'ordine cronologico delle domande, bensì secondo criteri di urgenza. Qualora per motivi contingenti la donna rifiutasse l'ammissione, ella potrà se necessario continuare a figurare in lista d'attesa.

### **9.3 Ospitalità di emergenza**

In casi di particolare urgenza la donna viene accolta immediatamente negli alloggi protetti. Qualora non vi fossero posti disponibili, il servizio organizzerà l'ospitalità presso un'altra Casa delle donne oppure in via temporanea presso un hotel. Anche in questi casi viene redatto un verbale di ammissione.

### **9.4 Respingimento**

Il respingimento può avvenire per i seguenti motivi:

- irregolarità nei documenti
- (precedenti) gravi inosservanze del regolamento interno della struttura
- assenza di situazioni di violenza
- patologie psichiatriche acute o abuso di alcol, droghe o farmaci



## 9.5 Dimissione

La permanenza ordinaria negli alloggi protetti è di sei mesi. Tale durata può essere abbreviata o prolungata su decisione dell'equipe specialistica.

Inoltre:

- in caso di grave violazione del regolamento interno della struttura è previsto l'allontanamento immediato dagli alloggi protetti. La relativa decisione viene adottata dall'equipe e comunicata per iscritto all'interessata.
- Per le violazioni di gravità minore sono previsti fino a tre richiami orali o avvertimenti. La donna viene dimessa dopo un colloquio con la direzione del servizio.
- Qualora la donna si assenti per più di dieci giorni dall'alloggio, questo viene sgomberato.

Su richiesta, gli effetti personali della donna possono essere conservati in cantina per i sei mesi successivi, trascorsi i quali essi vengono smaltiti.

La determina di dimissione viene adottata dal Direttore dei Servizi sociali ed è consegnata in copia alla donna.



## **10. Costi e tariffe**

Le prestazioni del Centro antiviolenza (compresa la consulenza legale) sono gratuite. Anche il soggiorno negli alloggi protetti è gratuito.

---

## **11. Valutazione del servizio**

Il servizio garantisce alle utenti l'erogazione delle prestazioni previste dalla Carta dei servizi.

Se necessario, le utenti possono presentare reclami e proposte di miglioramento inerenti alla qualità delle prestazioni offerte.

## **12. Dove siamo**

Il Centro antiviolenza si trova in Via Michael Pacher 6, 39031 Brunico.

Il Centro antiviolenza è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

Possono essere inoltre concordati appuntamenti al di fuori degli orari di apertura.

Telefono: 0474 410252

Numero verde: 800310303







Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster