



# Carta dei Servizi della C.O.F. Casa Orientamento Femminile ONLUS

**La Casa accoglie esclusivamente donne e bambini e ragazzi maschi di età inferiore ai 14 anni**

## ***PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO***

La C.O.F. Casa di orientamento Femminile Onlus opera nel rispetto dei diritti fondamentali delle donne che beneficiano della sua attività. In particolare i servizi sono realizzati nel rispetto dei seguenti principi: uguaglianza, imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza, accessibilità e trasparenza del servizio; riservatezza e informazione:

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.** Il lavoro svolto delle operatrici nei confronti delle donne e dei loro figli e figlie è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. E' garantita parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione del servizio a tutte le donne utenti e ai loro figli/e. Non è compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche e orientamenti sessuali;
- **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.** L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità, infatti il Centro è aperto tutto l'anno;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA.** La C.O.F. assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti con particolare attenzione alla tempestività delle risposte. Ogni operatrice lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela alle donne e ai/ alle loro figli/e, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. La relazione donna-operatrice è agita su un piano di reciprocità e si basa sulla centralità della donna nel percorso;
- **ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA DEL SERVIZIO.**

L'accesso al servizio può avvenire tramite una telefonata al centralino attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno: 031/470166 cell. 338 6053647

- **RISERVATEZZA E INFORMAZIONE.**

Il trattamento dei dati riguardanti le donne accolte dal servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Le operatrici e le volontarie dell'associazione sono formate ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003. Nessuna azione è attivata dall'operatrice senza informarne la donna. La C.O.F. garantisce alle donne massima e completa informazione sulla gestione del servizio di cui usufruisce e su tutto quanto concerne gli sviluppi del Progetto Individuale

### ***CHI SIAMO: MISSIONE, ORGANI ISTITUZIONALI, RISORSE IMPIEGATE***

La "C.O.F." Casa di Orientamento Femminile "Maria Assunta" di Montano Lucino nasce nel 1957, da un'iniziativa di Adele Bonolis, come risposta al bisogno di accoglienza di donne che, dopo la chiusura delle case chiuse a seguito dell'applicazione della Legge Merlin, si trovavano di fatto abbandonate a se stesse.

Nei fatti la C.O.F. si pone come risposta al bisogno di ricostruzione personale e sociale di persone che, in gran parte non ancora maggiorenti, hanno vissuto esperienze di violenza e degrado della propria dignità al limite dell'accettabilità umana.

“ Il principio fondamentale che crediamo di aver assorbito da Adele Bonolis è l'accoglienza alla persona: quello di cui ci preoccupiamo è di dare una casa alle donne che arrivano da noi, oberate di sofferenza, diamo ospitalità e tutto il tempo necessario a riflettere sulla propria vita e a tirar fuori la voglia di ricostruirla. Ogni persona ha la sua storia, i suoi tempi, i suoi bisogni. “

L'Associazione Casa di Orientamento Femminile Onlus ( C.O.F.) è riconosciuta da Regione Lombardia, iscritta all'anagrafe unica delle Onlus ( D.Lgs. 460/1997), iscritta all'Albo delle Case Rifugio e delle Case di Accoglienza della Regione Lombardia, ed offre sostegno e ospitalità a donne con o senza minori a carico, in stato di difficoltà per ragioni economiche, sociali o psicologiche.

### ***GLI ORGANI***

Sono organi dell'Associazione:

- L'ASSEMBLEA DEI SOCI
- IL CONSIGLIO
- IL PRESIDENTE
- IL REVISORE

### **Rappresentante Legale:**

Ornella Gambarotto

### **Direttrice:**

Emilia Mancinelli

## **Organico del personale:**

1 Direttrice e Coordinatrice progetti educativi  
1 Assistente sociale  
2 Educatore professionale  
2 Psicologa psicoterapeuta  
1 Mediatore culturale e operatrice legale  
3 Personale cucina  
2 Addetta pulizia casa  
2 Vigilanza notturna  
2 Addetto trasporto e manutenzione

Amici volontari del territorio

## **L'equipe:**

Direttrice  
Educatrici  
Mediatore culturale  
Assistente sociale

## ***LE RISORSE***

L'associazione trae le risorse economiche per il proprio funzionamento e per lo svolgimento delle attività da:

- contributi istituzionali provenienti da convenzioni con Enti
- Caritas Diocesana Comasca 8 per mille
- Agenzie dell'entrate 5 per mille
- Donazioni di privati che riconoscono alla C.O.F. la positiva attività rivolta a persone disagiate.
- Riconoscimento Premio Stecca città di Como classe 1957 con contributi annuali.
- Partecipazione a Bandi Regionali e Nazionali
- Banco Alimentare
- Banco Farmaceutico
- Regalie di vario genere: alimentari, vestiario ecc. messi a disposizione da Centri Commerciali, ditte e privati.

## ***DOVE SIAMO***

La sede operativa aperta il 13 novembre 1960 è a **Montano Lucino in Via Lucinasco,13**

La villa, epoca '800, è stata acquistata dalla fondatrice Dott.ssa Adele Bonolis nel 1959, al fine di accogliere le donne che erano in situazione di disagio e povertà morale.

Dispone di spazi comuni quali: la sala da pranzo, sala Tv, laboratorio manuale, sale ricevimento ospiti, spazio neutro per incontri protetti dei minori ed un parco di circa 4000 mq.



### **Contatti:**

Telefono comunità: 031/470166

Fax comunità: 031/4721042

Indirizzo e-mail [cofmontano@virgilio.it](mailto:cofmontano@virgilio.it)

L'attività della C.O.F. si caratterizza per alcuni principali servizi:

- ***SECONDA ACCOGLIENZA PER DONNE MALTRATTATE***
- ***PRONTO INTERVENTO***
- ***EMERGENZA ABITATIVA***
- ***CAS PER DONNE STRANIERE***

A questi si affiancano alcune importanti attività di supporto quali la formazione, promozione, ricerca che garantiscono la competenza crescente del personale e la diffusione di una cultura di genere rispettosa della dignità delle donne.

## **1. Servizio seconda Accoglienza per donne maltrattate**

**a chi è rivolto:** Donne maggiorenni, italiane e straniere, sole o con figli

**cosa offriamo :** L'accoglienza è un punto di riferimento per richieste che spaziano dall'ascolto, al sostegno, ai colloqui, ai gruppi, alle informazioni all'ospitalità.

Consiste in: una linea telefonica sempre attiva, colloqui telefonici, colloqui personali, informazioni legali ed eventuale attivazione della rete territoriale, sostegno e relativi accompagnamenti, attivazione delle procedure per ospitalità in emergenza e protezione. Il colloquio con l'operatrice non è uno spazio dove vengono forniti servizi standard, ma un luogo di confronto dove ogni donna ha la possibilità di svolgere un esame realistico delle possibilità di realizzazione dei propri obiettivi e di protezione dalla violenza. Il servizio di accoglienza viene attivato esclusivamente per le donne che richiedono espressamente aiuto, informazione e protezione.

### ***Presa in carico e Progetto Individuale:***

#### ***“accoglienza”***

Questa prima fase è finalizzata a permettere alla persona di incominciare ad ambientarsi all'interno della casa, di capire che cosa le è successo e dove è arrivata, di riprendersi fisicamente dai traumi e dalla stanchezza .

#### ***“inserimento”***

Dopo 15 giorni viene chiesto all'ospite se vuole rimanere nella casa e le si spiega che la sua permanenza sarà possibile solo se accetterà di aderire al regolamento interno ed alle fasi del programma.

Questa fase è prevalentemente interna ed ha le seguenti finalità:

1. Dare il tempo per una rielaborazione delle esperienze e dei traumi precedenti.
2. Ottenere i documenti necessari per la continuazione del programma ( Permesso di soggiorno, codice fiscale, libretto sanitario, iscrizione alle liste di collocamento, ecc.).
3. Osservazione da parte del personale preposto e valutazione delle capacità di tenuta rispetto al programma di inserimento, delle capacità di integrazione nella casa e di responsabilizzazione nel laboratorio di lavoro, di collaborazione nella gestione della casa.
4. Fare emergere le aspettative personali volte alla formulazione del progetto futuro (lavoro o scuola).
5. Acquisire capacità lavorative ed adattarsi agli orari prefissati.
6. Instaurare rapporti di fiducia con le altre ospiti e con il personale.

### **Quote retta base:**

Per ogni persona a partire da **60,00 euro**, modulata poi a secondo dei servizi richiesti per ogni accoglienza

### **Le quote comprendono:**

- Vitto e alloggio
- Vestiario
- Realizzazione e monitoraggio del progetto educativo individualizzato
- Incontri d'equipe con i Servizi Sociali di riferimento
- Assistenza medica madre-bambino (iscrizione medico di base e prenotazioni visite)
- Accompagnamento scuola e supporto compiti
- Accompagnamenti spazio neutro esterno (per un massimo di 5 incontri)

*Per progetti personalizzati: (costi da fatturare in integrazione a retta preventivamente concordati con i Servizi invianti)*

supporto psicologico

educatrice di supporto per minori

educatrice dedicata di supporto alla donna

accompagnamenti vari fuori provincia

altri servizi se richiesti al momento della presa in carico

## **2. Pronto Intervento**

Il pronto intervento, disponibile 24 ore su 24 per i casi di emergenza/urgenza.

L'inserimento in pronto intervento può essere disposto, allo stato attuale, dai Centri Antiviolenza, dalle Forze dell'Ordine, e dai servizi sociali del Comune di residenza della donna.

Le donne accolte nella struttura di pronto intervento sono prese in carico da una équipe formata da una operatrice del centro antiviolenza e dall'educatrice della struttura; in caso di necessità la donna può usufruire di consulenza psicologica e legale.

### **3. Emergenza abitativa**

**A chi è rivolto:** Donne maggiorenni, italiane e straniere sole o con figli

**Cosa offriamo :** vitto e alloggio, supporto per raggiungere una autonomia abitativa in collaborazione con i Servizi invianti e la rete territoriale

**Cosa chiediamo:** disponibilità all'adesione del Progetto del Servizio inviante; collaborazione e comportamenti adeguati ad una vita comunitaria

**Quote retta base:**

Per ogni persona a partire da **50,00 euro**, modulata poi a secondo dei servizi richiesti per ogni accoglienza

**Le quote comprendono:**

- Vitto e alloggio
- Vestiario
- Realizzazione e monitoraggio del progetto educativo individualizzato
- Incontri d'equipe con i Servizi Sociali di riferimento
- Accompagnamento a scuola e supporto compiti
- Assistenza medica madre-bambino (iscrizione medico di base e prenotazioni visite)

***Per progetti personalizzati: (costi da fatturare in integrazione a retta preventivamente concordati con i Servizi invianti)***

supporto psicologico

educatrice di supporto per minori

educatrice dedicata di supporto alla donna

accompagnamenti vari fuori provincia

altri servizi se richiesti al momento della presa in carico

#### **4. CAS per Donne straniere**

**A chi è rivolto:** Donne straniere, sole o con figli, richiedenti asilo internazionale o permesso umanitario

**Cosa offriamo:** Ospitalità presso la struttura per le beneficiarie ed eventuali minori;

Percorso di accompagnamento per il loro reinserimento sociale e servizi per l'integrazione;

Sostegno giuridico, morale e sociale. In particolare: servizio di assistenza linguistica e culturale; servizio d'informazione sulla normativa concernente l'immigrazione, i diritti, i doveri e le condizioni dello straniero; sostegno socio psicologico; assistenza sanitaria, orientamento al territorio, informazione ed assistenza nei rapporti con la Questura competente per l'inserimento nel sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati.

**Cosa chiediamo:** Il rispetto delle regole della casa; l'uso corretto delle strutture messo loro a disposizione, la collaborazione per la pulizia delle camere e servizi a loro dedicati; la partecipazione continuativa alle attività organizzate per garantire la loro integrazione sul nostro territorio.

#### ***La rete dei servizi***

Contatti con il mondo del volontariato del territorio: Caritas di Como, C.A.V., Parrocchia di Montano.

Contatti con Enti pubblici: Prefettura, Ats, Servizi Sociali del territorio e non.

Forze dell'ordine: Carabinieri Regione LOMBARDIA, Questura di Como, Provincia di Como.