

CASA DI SECONDA ACCOGLIENZA

Coop. Il Faro - MACERATA

CARTA DEI SERVIZI

Titolare	IL FARO soc. coop. sociale
Gestore	IL FARO soc. coop. sociale
Recapito gestore	62100 Macerata, via Giovanni XXIII 45 tel. 0733.202933 - fax 0733.203817 - ifaro@ilfarosociale.it - www.ilfarosociale.it
Responsabile	dott.ssa Giusti Elisa

A FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Principi fondamentali

La Casa di Seconda Accoglienza si ispira ai seguenti principi:

- **Equaglianza:** garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità:** operare con criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.
- **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- **Continuità:** garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per gli utenti in caso di sospensione temporanea del servizio. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **Partecipazione:** promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione degli utenti. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.
- **Efficienza ed efficacia:** erogare i servizi valutando e confrontando attentamente le risorse impiegate e i risultati raggiunti – i risultati raggiunti e gli obiettivi prestabiliti.

Obiettivi

Il progetto intende sostenere, il percorso di uscita dalle situazioni di violenza delle donne (sole o con figli) derivanti da maltrattamenti in ambiente domestico, promuovendo il reinserimento sociale, professionale e l'autonomia personale.

La donna che ha effettuato un periodo di inserimento nella casa di prima accoglienza può alloggiare, sempre secondo la sua espressa volontà e dopo una condivisa osservazione e valutazione dell'équipe e del servizio sociale di competenza, nella struttura di seconda accoglienza.

Oltre a soddisfare il bisogno abitativo, la "Casa di Seconda Accoglienza per donne vittime di violenza" è un luogo atto a recuperare serenità e fiducia, attraverso la progressiva riacquisizione dell'autostima, dell'autonomia e di una propria progettualità di vita.

Saranno attivati percorsi di supporto psicologico e psicoterapico (individuale, familiare e di gruppo) di elaborazione trauma e uscita dalla violenza.

Tra le finalità della "Casa di Accoglienza per donne vittime di violenza" vi è anche l'attuazione di progetti personalizzati di accompagnamento sociale ed educativo per creare le condizioni di reinserimento autonomo nella società, al fine di promuovere una rinnovata autonomia personale. A tal proposito, verranno attivati percorsi di formazione professionalizzante, di accompagnamento attivo alla ricerca del lavoro, nonché l'attivazione di tirocini al fine di poter svolgere periodi lavorativi retribuiti con finalità di inserimento e reinserimento lavorativo.

Caratteristiche strutturali del servizio

La Casa di Accoglienza per donne vittime di violenza è vicina al centro della città, ed è efficacemente collegata al servizio di trasporto urbano. Nel quartiere ci sono molti negozi di generi alimentari, abbigliamento, beni di prima necessità, bar, etc...

La struttura è dotata di impianto ascensore, microlift, piattaforme, servo scala per permettere la mobilità di persone con difficoltà deambulatorie; un sistema di aria condizionata centralizzato con uno "split" in ogni ambiente.

Tutti gli spazi del plesso rispettano le normative edilizie, di sicurezza, il superamento delle barriere architettoniche e barriere acustiche in conformità con le vigenti normative.

Altresì lo stabile è a norma per quanto concerne gli impianti di riscaldamento, elettrico, idro-termico e antincendio.

Gli alloggi garantiscono una permanenza confortevole e sicura per le donne. Gli ambienti della casa rispettano le norme igienico sanitarie; la cooperativa Il Faro garantisce, inoltre, un servizio di pulizia nelle parti comuni.

La Casa di Seconda Accoglienza si compone dei seguenti spazi: n. 6 mini-alloggi per le utenti, ognuno con una cucina e sala pranzo; un locale lavanderia e stireria comune, un soggiorno comune e un ufficio per colloqui e attività dell'équipe.

Le soluzioni abitative progettate tengono conto dell'autonomia e della specialità dell'abitare, in riferimento alla particolare categoria d'utenza.

La struttura è ubicata all'interno di un complesso immobiliare, ad esclusivo uso della cooperativa Il Faro, in cui la stessa ha avviato vari servizi tutti di propria gestione: una Casa di Prima Accoglienza per donne vittime di violenza (offre un'accoglienza da 3 a 6 mesi); un nido d'infanzia (età 0-3 anni); il Centro "Orizzonte" - Servizi per la famiglia e per l'età evolutiva (che si compone di un servizio Aiuto allo studio - Doposcuola per ragazzi dai 6 ai 18 anni, di un centro pedagogico-psicologico che si avvale di una équipe multidisciplinare rappresentata da qualificati professionisti e di un centro per la Formazione svolto in collaborazione con alcuni enti accreditati per l'erogazione della Formazione nella Regione Marche); uno spazio Palestra per attività connesse a tutti i servizi implementati; l'Ostello "La Caravella" (per residenzialità sociale composto da 20 posti letto in camere singole, doppie, triple, cucine ed ambienti comuni di socializzazione) e un Servizio di Trasporto (per tutte le attività che prevedono lo spostamento delle ospiti nell'ambito territoriale locale, la Cooperativa IL Faro mette a disposizione uno dei propri mezzi adibito a trasporto persone).



B PRESTAZIONI OFFERTE

La Casa di Seconda Accoglienza offre alle donne vittime di violenza vari servizi, quali:

- Ospitalità e servizi di accoglienza;
- un Programma di Assistenza e di Integrazione Sociale che garantisce servizi quali: il sostegno psicologico e psicoterapico individuale e familiare tramite percorsi di elaborazione del trauma e di uscita dalla violenza; colloqui individuali di supporto; colloqui di psicoterapia familiare con le mamme e i bambini; gruppi di auto-mutuo-aiuto alle donne.
- L'orientamento al lavoro attraverso l'attivazione di percorsi di riqualificazione professionale e lavorativa grazie anche al convenzionamento con Enti del territorio; lo svolgimento di tirocini formativi e lavorativi (che consentono un piccolo compenso mensile e in tal modo contribuiscono alla promozione dell'autonomia personale tramite l'educazione alla gestione economica del proprio denaro); corsi professionalizzanti di primario interesse e percorsi di accompagnamento-nella ricerca del lavoro.

In base al PAIS individuale, le donne lavoratrici partecipano alle spese di gestione della Casa di Accoglienza, versando mensilmente una quota pari al 10% dello stipendio per retribuzioni mensili fino a € 500,00 e pari al 15% per retribuzioni superiori. L'importo della contribuzione effettivamente versata sarà defalcata dalla fatturazione nei confronti dell'Ente inviante, relativa al mese successivo.

- La consulenza legale con la disponibilità di un'avvocatessa, iscritta al gratuito patrocinio, che si occupa di diritto civile e penale.

Ad ogni nucleo familiare (donna sola o con figlio) sono assicurati i seguenti servizi:

- definizione di un progetto individuale per le donne e i figli ospitati;
- trasmissione periodica della relazione ai Servizi Sociali inviati e ai Tribunali competenti;
- sostegno per il miglioramento delle competenze genitoriali;
- sostegno per il raggiungimento dell'autonomia domestica e nell'accudimento di base dei figli;
- sostegno per reinserimento sociale: riqualificazione culturale e professionale;
- supporto per la ricerca dell'abitazione, dell'occupazione, degli arredi e per il trasporto;
- gestione economica;
- percorso psicoterapeutico;
- cure "materiali" alla persona: vitto, alloggio, assistenza sociale e sanitaria;
- protezione e tutela per le donne ed i bambini che necessitano di cure fisiche e psico-sociali;
- consulenze psico-sociali, socio-educative e sanitarie affinché si possa permettere alla donna ed ai propri figli un pieno ed equilibrato reinserimento sociale;
- consulenze legali affinché vengano in ogni circostanza rispettati i diritti inalienabili del minore e della donna e quindi affinché il nucleo non debba subire ulteriori violenze;
- sostegno per le attività inerenti l'orientamento allo studio ed al lavoro;
- attivazione di una rete che possa supportare le donne nella ricerca di un lavoro e nel prosieguo scolastico;
- gruppo di auto-mutuo-aiuto con le donne ospiti all'interno della struttura.
- Interventi Sanitari: alle ospiti viene assegnato un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

C METODOLOGIA D'INTERVENTO

Equipe multidisciplinare

L'équipe educativa segue una metodologia di lavoro, di carattere psico-sociale, la quale prevede che ogni azione venga intrapresa solo con il consenso della donna e che si lavori sempre a suo vantaggio, attraverso una modalità che consenta alla donna di parlare di sé, offrendole la possibilità di credere in se stessa, secondo i presupposti della protezione, della riservatezza e del non giudizio da parte delle operatrici.

Alle donne non vengono offerte soluzioni precostituite ma adatte alle singole situazioni e ai diversi bisogni di ognuna di loro.

Le operatrici, sia volontarie che retribuite, devono avere una formazione specifica, aggiornamenti continuativi e una supervisione periodica atta a proteggerle dal rischio di *burn-out* e di traumatizzazione secondaria. Le operatrici devono riconoscersi in principi comuni, basati su una lettura sociale del fenomeno della violenza contro le donne, inteso come frutto di un costrutto culturale, quindi non necessariamente collegato ad una patologia individuale ma conseguenza della disparità di potere tra donne e uomini.

L'équipe elabora per ciascuna donna, con o senza figli, il **P.A.I.S.** - Programma di Assistenza e Integrazione Sociale, che prosegue le sue finalità in questa seconda fase del progetto.

Il progetto educativo deve essere individualizzato alla persona, in base alle sue caratteristiche ed esigenze. Nella formulazione del progetto viene coinvolto il soggetto stesso, al fine di realizzare una reale compartecipazione alla programmazione e alla verifica degli interventi e delle attività individuali. Nella formulazione e nella realizzazione del progetto verranno coinvolte altresì le eventuali figure affettive preesistenti e le eventuali istituzioni di competenza.

Il progetto deve prevedere obiettivi chiari, distinguendoli a seconda che siano a breve, a medio e lungo termine. Deve tracciare il percorso da seguire individuando nel modo più dettagliato possibile le risorse necessarie, gli strumenti e i momenti di verifica. Può essere soggetto a delle variazioni o completamente modificato, per essere sempre adeguato al soggetto/nucleo.

Fase di verifica: si svolgono ciclicamente verifiche del PAIS con la donna, le operatrici, gli esperti e i servizi incaricati.

D MODALITÀ DI ACCOGLIMENTO E PERMANENZA OSPITI

Ricettività

La "Casa di Seconda Accoglienza" può ospitare fino a 10 posti in 6 mini-alloggi dove possono vivere le donne, con o senza figli, in semi autonomia.

La donna può essere ospitata per un tempo massimo di 12 mesi in ragione delle finalità del servizio, ossia metterla in protezione ed in seguito accompagnarla nella fase di riacquisizione della propria autonomia personale, di reinserimento sociale e lavorativo. Può essere prorogabile solo in accordo con i servizi sociali territoriali e con la donna.

La struttura è destinata a donne italiane o straniere, singole o con figli minori, per le quali la problematica prevalente è quella della ospitalità e della protezione da persone violente (ovviamente a prescindere dalle loro convinzioni etiche, religiose, culturali e politiche e dalla loro lingua e provenienza).

Le donne ospitate sono vittime di reato, quali minacce (art. 612 c.p.), percosse (art. 581 c.p.), lesione personale (artt. 582,583,585 c.p.), violenza privata (art. 610 c.p.), sequestro di persona (art. 605 c.p.), violazione degli obblighi di assistenza familiare (art. 570 c.p.);

maltrattamenti (art. 572 c.p.), violenza sessuale (art. 609 c.p.), incesto (art. 564 c.p.), pratiche di mutilazioni degli organi genitali femminili (art. 583 c.p.), atti persecutori "Stalking" (art. 612-bis c.p).

I criteri di NON idoneità per l'accesso alla struttura sono:

- donne tossicodipendenti;
- donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- donne in situazione di difficoltà abitativa unicamente riferibile ad emergenza abitativa.

Azioni di accompagnamento e di reinserimento

In questa seconda fase di accoglienza le donne vivono in semi-autonomia, perché si organizzano da sole per la gestione dell'alloggio e la cura dei figli e proseguono il loro percorso d'inserimento lavorativo. Partecipano in piccola parte alle spese della vita quotidiana in base alle proprie risorse economiche. L'équipe le affianca nel supporto psicologico e nell'attività educative per i figli.

Dimissioni

Nel caso in cui viene valutato che il percorso di recupero psicologico è raggiunto e l'autonomia familiare viene conseguita, si può procedere alle dimissioni della donna dalla struttura. In questa fase può essere necessario predisporre delle concrete misure a sostegno del reinserimento sociale del soggetto accolto, come ad esempio:

- Farsi da intermediari e garanti per la ricerca della casa e del lavoro;
- Intrattenimento dei figli;
- Supporto economico per scopi specifici, per un periodo determinato (canone d'affitto, babysitter, micro-credito, etc.).

E ORGANIZZAZIONE E REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La convivenza nella casa e l'interazione con altri servizi interni

Nella struttura residenziale le operatrici, in alcune ore della giornata, sono disponibili tramite la struttura di Prima Accoglienza, sita al primo piano, per esaminare e affrontare insieme alle ospiti problemi ed esigenze individuali o collettive. Si garantisce sempre il supporto psicologico al fine di affrontare le tematiche emerse nel corso della convivenza, analisi e riflessioni sul maltrattamento e sul proprio vissuto. Vengono poi organizzati alcuni momenti per animare il tempo libero con attività ricreative, cene, feste, serate al cinema, al teatro, in piscina, etc...

L'intervento educativo e di sostegno psicologico verso i minori continua in questo periodo di seconda accoglienza ma in modo da affiancare la madre nel percorso di totale autonomia. Tutto ciò viene svolto in un clima sereno volto a far sì che i minori, dopo la forte confusione, possano instaurare buone e nuove relazioni con le altre pari età e altre donne.

La struttura, come già descritto, è inserita in un complesso dove sono presenti altri servizi gestiti dalla Cooperativa Il Faro. Naturalmente i bambini fino a 3 anni possono frequentare il nido della Cooperativa, mentre i minori in età scolare potranno frequentare il doposcuola nelle ore pomeridiane. Questa possibilità permette ai bambini di non interrompere il percorso educativo di reintegro sociale e il recupero dell'autonomia personale delle madri che pertanto si potranno occupare meglio di loro stesse e di seguire le azioni del progetto (ad es. ricerca o svolgimento di un lavoro, formazione professionale, recupero psicologico).

Inoltre i nuclei familiari potranno usufruire dei servizi del Centro pedagogico e psicologico "Orizzonte" laddove ci sia la necessità di fare valutazioni o indagini diagnostiche e, più in generale, quando ci siano situazioni particolari con riguardo ai minori (es. DSA, BES e Disabilità Cognitive).

Rapporti con la rete parentale

Attenendosi ovviamente alle regole sulla sicurezza e sulla privacy di ogni donna, i rapporti con la rete parentale sono improntati alla collaborazione e alla comprensione emersa o emergente.

Diritti delle ospiti

- ad essere supportata con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni;
- a prendere visione del regolamento del servizio e di ottenere dal servizio stesso le informazioni relative alle prestazioni erogate;
- di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli altri ospiti della casa;
- di ricevere visite tenendo conto del necessario rispetto e tutela degli altri ospiti. A tal fine si è individuato apposito spazio per il ricevimento delle visite concordate negli orari e nella frequenza;
- alla riservatezza sulla propria situazione così come previsto dalla normativa vigente;
- di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- di verificare periodicamente il suo grado di soddisfazione circa i servizi resi con il referente del servizio.

Doveri delle ospiti

- rispettare gli impegni previsti dal progetto individualizzato concordato con l'équipe degli operatori coinvolti;
- osservare le regole di convivenza concordate con le operatrici e gli altri abitanti della casa.
- collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile confortevole, a vantaggio delle proprie ed altrui esigenze;
- tutelare in modo prioritario il benessere psico-fisico dei propri ed altrui bambini.

F

MODALITÀ DI COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI E DELLE RISORSE DEL TERRITORIO

Coinvolgimento delle realtà locali

Nell'ottica della piena realizzazione della filiera dei servizi antiviolenza per la tutela e il sostegno delle donne vittime di violenza, la Casa di Seconda Accoglienza offrirà:

- Collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali e i Consulenti
- Collaborazione con i CAV e gli sportelli territoriali
- Collaborazione con le Forze dell'Ordine e gli Ospedali (Pronto soccorso).
- Collaborazione con le associazioni di volontariato e di promozione sociale del territorio
- Collaborazione con le altre strutture di accoglienza presenti nel territorio
- Collaborazione con alcune imprese del territorio

Miglioramento delle condizioni di vita dei beneficiari diretti del progetto

Grazie alla costituzione della Casa di Accoglienza, le donne derivanti da situazioni familiari compromesse potranno ricominciare una nuova vita in un ambiente a carattere domestico

tranquillo, protetto e lontano da situazioni di stress emotivo favorendo le relazioni sociali e sostenendo l'attivazione di percorsi di reintegro sociale e di ripristino dell'autonomia personale.

Miglioramento delle condizioni di vita dei beneficiari indiretti del progetto

Attraverso il reinserimento sociale delle donne ospiti della casa di accoglienze, si contribuisce a rispondere concretamente alle problematiche connesse al tema della violenza di genere nel territorio della Regione Marche con benefici rispetto alla comunità generalmente intesa (Istituzioni, Attori Terzo Settore non profit, famiglie).

Inoltre il progetto incide favorevolmente sul percorso educativo dei figli minori delle donne maltrattate permettendo loro un'aspettativa di vita positiva nel contesto relazionale e professionale quotidiano.

Ampliamento e integrazione dei servizi offerti nel territorio dell'ATS XV

Considerato che il fenomeno della violenza di genere è drammaticamente ed esponenzialmente in aumento, come rilevato dall'indagine dell'Osservatorio delle Politiche sociali della Regione Marche, il servizio in oggetto contribuisce in modo rilevante all'ampliamento e integrazione dei servizi sociali nel territorio dell'ATS XV di Macerata.

Creazione di nuovi posti di lavoro

Il progetto della "Casa di prima Accoglienza" comporta l'assunzione di alcune figure lavorative da inserire nell'organico della struttura e contribuisce, pertanto, alla creazione di nuove opportunità di lavoro.

Un obiettivo del modello di gestione della Casa di Accoglienza è la creazione di posti di lavoro nelle fasce più deboli, quindi anche il possibile reinserimento lavorativo delle stesse donne ospiti della Casa di Accoglienza, per le quali verranno attivate le varie attività di accompagnamento descritte nei punti precedenti.

G MODALITÀ DI TENUTA DEL REGISTRO PRESENZE

Documentazione nucleo familiare

La Coordinatrice della comunità è tenuta a custodire la seguente documentazione:

- a) Cartella personale aggiornata costantemente dall'équipe
- b) Registro delle presenze delle ospiti
- c) Registro delle presenze di familiari e/o figure parentali
- d) Registro delle presenze di volontari e/o tirocinanti.
- e) Registro delle presenze del personale
- f) Diario delle consegne
- g) Registro delle spese effettuate

Reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente documentazione, le ospiti possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Casa di Seconda Accoglienza, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta. I reclami anonimi non son presi in considerazione se non circostanziati.

La Cooperativa dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi, per rimuovere le cause che hanno proclamato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

La Cooperativa si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Le indicazioni si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

H PERSONALE E FORMAZIONE

Personale

Nella Casa di Seconda Accoglienza opera un'équipe, che si riunisce una volta alla settimana e composta da una coordinatrice, referente delle attività e della realizzazione dei percorsi assistenziali e di integrazione, tre educatrici, un educatore e una psicologa. Faranno parte del gruppo anche volontarie.

L'équipe ha una formazione specifica sul tema della violenza di genere e partecipa a periodici aggiornamenti.

Un supervisore, con funzioni di supporto e formazione all'équipe sarà presente una volta al mese.

Altre figure sono inserite nel progetto per garantire servizi specialistici e di aiuto alla donna: un'avvocata, con funzioni di consulenza legale e accompagnamento; una mediatrice culturale per le donne straniere; un'ausiliaria, con funzioni di pulizia della struttura e un addetto alla segreteria per le incombenze amministrative.

Formazione e Aggiornamento del personale

La cooperativa Il Faro pone attenzione alla formazione continua del proprio staff qualificando il servizio della struttura e promuovendo specifiche iniziative di informazione, formazione e addestramento.

Per le specifiche finalità del servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali o organizzando percorsi formativi autonomi o partecipando a iniziative proposte da altri Enti.

Per la formazione continua della Risorsa Umana (programmi formativi delle figure professionali) si fa riferimento al sistema regionale di formazione professionale ed al sistema sanitario regionale, che prevedono profili professionali codificati dalla Regione Marche.

Piano della Formazione

Annualmente la Cooperativa Il Faro predispose un piano per la formazione degli operatori addetti alla Casa di Accoglienza (*Vedi* Appendice: per il piano del il primo anno).

Carta dei Servizi – APPENDICE

Il Piano della Formazione e di aggiornamento per il personale si sviluppa su due linee:

- Formazione di base, obbligatoria per tutti gli addetti ai servizi (sicurezza, primo soccorso);
- Formazione e aggiornamento specifici per il ruolo lavorativo, attingendo agli eventi formativi programmati all'interno del Piano annuale della Formazione della Cooperativa IL FARO.

Percorsi formativi previsti per attuare il progetto di gestione del servizio	
ore pro capite	Formazione di base - Temi formativi
16 h (tutti gli operatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro - Sicurezza e privacy nei servizi sociali - Movimentazione manuale dei carichi
38 h iniziali (tutti gli operatori senza attestato)	<ul style="list-style-type: none"> - Antincendio per attività a rischio elevato - Primo Soccorso - HACCP - Aggiornamenti previsti per gli addetti, secondo normativa vigente
4 ore (tutti gli operatori)	<ul style="list-style-type: none"> - Il Sistema Qualità della Coop. IL FARO: informazione e addestramento - Il Sistema Rilevazione presenze: addestramento

Per la formazione e l'aggiornamento specifici, gli operatori saranno chiamati a partecipare agli eventi contenuti nel Piano della Formazione definito come segue:

Educatori	Temi formativi
30 h/anno	<ul style="list-style-type: none"> - Le caratteristiche di personalità dell'abusante e dell'abusato - Il ciclo della violenza dalla spirale alla richiesta di aiuto - La valutazione del rischio della donna vittima di violenza - La relazione con le donne vittime di violenza - L'attivazione della presa in carico di utenza con problematiche relative alla sfera affettiva. - Le conseguenze della violenza sul benessere personale e sociale. - Tecniche e strumenti di documentazione del lavoro di cura - Gestione delle emergenze e rischi presenti in strutture residenziali - Problematiche psico - fisiche derivanti da traumi psicologici - Approccio relazionale e tecniche di animazione per l'aiuto alla donna vittima di abuso. - Il rapporto educativo con minori vittime di violenza assistita
20 h/anno	<ul style="list-style-type: none"> - Abilità comunicative, gestione delle emozioni e dei problemi emergenti nella relazione con la donna abusata - Gestione degli aspetti emotivi (stress) dell'attività professionale - Prevenzione del <i>burnout</i> professionale: sintomi e segnali precoci, lavoro in équipe e condivisione come strumenti di prevenzione.

