

182196

**Beschlüsse - 1. Teil - Jahr 2017****Autonome Provinz Bozen - Südtirol  
BESCHLUSS DER LANDESREGIERUNG**

vom 22. August 2017, Nr. 909

**Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes**

Das Landesgesetz vom 30. April 1991, Nr. 13, in geltender Fassung, „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“, legt unter Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe x) fest, dass es Aufgabe der Landesverwaltung ist, die Sozialdienste zu akkreditieren.

Der Artikel 14 Absatz 6 des oben genannten Landesgesetzes, in geltender Fassung, sieht vor, dass die Landesregierung die Kriterien und Modalitäten für die Ermächtigungs- und Akkreditierungsverfahren bestimmt, um die soziale und fachliche Qualität der Dienste und Leistungen zu sichern.

Mit Beschluss der Landesregierung vom 28. Juni 2016, Nr. 740, in geltender Fassung, wurde die „Regelung der Ermächtigung und Akkreditierung sozialer und sozio-sanitärer Dienste“ genehmigt. Dieser Beschluss sieht auch vor, dass die Landesregierung die Kriterien für die Ermächtigung und Akkreditierung der einzelnen sozialen und sozio-sanitären Dienste mit separatem Beschluss genehmigt.

Mit Landesgesetz vom 6. November 1989, Nr. 10, wurde der Frauenhausdienst errichtet.

Mit Dekret des Landeshauptmanns vom 11. April 2003, Nr. 12, wurde die Durchführungsverordnung zum Landesgesetz vom 6. November 1989, Nr. 10, genehmigt.

Der Artikel 15 Absatz 1 dieses Dekretes legt fest, dass es Aufgabe der Landesregierung ist, weitere Qualitätsstandards und –indikatoren zum Zwecke der Akkreditierung des Dienstes festzusetzen.

Die Richtlinien laut Anhang A legen sowohl die Richtlinien für den Erhalt der Ermächtigung als auch für die Akkreditierung des Frauenhausdienstes fest.

Der Entwurf der Richtlinien laut Anhang A wurde in einer Arbeitsgruppe – bestehend aus Vertretern der öffentlichen Sozialdienste, der privaten

**Deliberazioni - Parte 1 - Anno 2017****Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige  
DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE**

del 22 agosto 2017, n. 909

**Autorizzazione e accreditamento del servizio Casa delle donne**

La legge provinciale del 30 aprile 1991, n. 13, e successive modifiche, “Riordino dei servizi sociali in Provincia di Bolzano”, all’articolo 8, comma 1, lettera x), stabilisce che è compito dell’amministrazione provinciale accreditare i servizi sociali.

L’articolo 14, comma 6 della sopra nominata legge provinciale, e successive modifiche, prevede che la Giunta provinciale determina i criteri e le modalità delle procedure di autorizzazione e di accreditamento, al fine di promuovere la qualità sociale e professionale dei servizi e delle prestazioni

Con deliberazione della Giunta provinciale del 28 giugno 2016, n. 740, e successive modifiche, è stata approvata la “Disciplina di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari”. Questa deliberazione prevede anche che la Giunta provinciale approva i criteri di autorizzazione e accreditamento dei singoli servizi sociali e socio-sanitari con separata delibera.

Con legge provinciale 6 novembre 1989, n. 10, è stato istituito il servizio “Casa delle donne”.

Con decreto del Presidente della Provincia 11 aprile 2003, n. 12, è stato approvato il Regolamento di esecuzione alla legge provinciale 6 novembre 1989, n. 10.

L’articolo 15 comma 1 di questo decreto stabilisce che è compito della Giunta provinciale stabilire ulteriori standard e indicatori di qualità ai fini dell’accredimento del servizio.

I criteri di cui all’allegato A stabiliscono sia i criteri per l’autorizzazione che quelli per l’accredimento del servizio Casa delle donne.

La bozza dei criteri di cui all’allegato A è stata elaborata da un gruppo di lavoro – composto da rappresentanti dei servizi sociali pubblici, degli

und öffentlichen Träger der Einrichtungen und des zuständigen Landesamtes – erarbeitet und von den Trägerkörperschaften der Sozialdienste positiv begutachtet.

Die Anwaltschaft des Landes hat den Entwurf der Richtlinien laut Anhang A in rechtlicher, sprachlicher und legistischer Hinsicht überprüft (siehe Schreiben 20.06.2017, Prot. Nr. 373929).

Die in der Durchführungsverordnung zum Landesgesetz vom 6. November 1989, Nr. 10 vorgesehenen Bestimmungen zu Art, Organisation, Leistungen und Personal des Frauenhausdienstes wurden in die vorliegenden Richtlinien zur Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes, aufgenommen; somit kann das Dekret des Landeshauptmanns vom 11. April 2003, n. 12 aufgehoben werden.

Dies vorausgeschickt,

**beschließt**

**DIE LANDESREGIERUNG**

einstimmig in gesetzmäßiger Weise:

1. die „Richtlinien für die Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes“ laut Anhang A, der integrierender Bestandteil dieses Beschlusses ist, zu genehmigen,
2. das Dekret des Landeshauptmanns vom 11. April 2003, Nr. 12, laut Anhang B, der integrierender Bestandteil dieses Beschlusses ist, aufzuheben, und den Landeshauptmann zum Erlass des diesbezüglichen Dekretes zu ermächtigen,
3. innerhalb 180 Tage ab Veröffentlichung dieser Richtlinien im Amtsblatt der Region müssen die Träger der bereits tätigen Dienste den Antrag um Ermächtigung und Akkreditierung einreichen.

Dieser Beschluss wird im Amtsblatt der Region veröffentlicht.

**DER LANDESHAUPTMANN  
ARNO KOMPATSCHER**

**DER GENERALEKRETÄR DER L.R.  
EROS MAGNAGO**

enti privati e pubblici gestori delle strutture e dell'ufficio provinciale competente – ed è stato dato parere positivo dagli enti gestori dei servizi sociali.

La bozza dei criteri di cui all'allegato A è stata esaminata dall'Avvocatura della Provincia sotto il profilo giuridico, linguistico e della tecnica legislativa (vedi lettera del 20.06.2017, n. prot. 373929).

Le disposizioni riguardo tipologia, organizzazione, prestazioni e personale del servizio Casa delle donne, previste nel regolamento di esecuzione alla legge provinciale 6 novembre 1989, n. 10, sono state inserite nei presenti criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento del servizio Casa delle donne; quindi il decreto del Presidente della Provincia 11 aprile 2003, n. 12, può essere abrogato.

Ciò premesso,

**LA GIUNTA PROVINCIALE**

**delibera**

a voti unanimi legalmente espressi:

1. di approvare i „Criteri per l'autorizzazione e l'accreditamento del servizio Casa delle donne“ di cui all'allegato A, che costituisce parte integrante della presente deliberazione;
2. di abrogare il decreto del Presidente della Provincia 11 aprile 2003, n. 12, di cui all'allegato B, che costituisce parte integrante della presente deliberazione, e di autorizzare il Presidente della Provincia alla promulgazione del relativo decreto,
3. entro 180 giorni dalla pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione dei presenti criteri gli enti gestori dei servizi già funzionanti, devono presentare la domanda di autorizzazione e accreditamento.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

**IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA  
ARNO KOMPATSCHER**

**IL SEGRETARIO GENERALE DELLA G.P.  
EROS MAGNAGO**

Anlagen >>>

Allegati >>>

**Anhang A****Richtlinien für die Ermächtigung und Akkreditierung des Frauenhausdienstes****1. ABSCHNITT****1. ANWENDUNGSBEREICH**

Diese Richtlinien definieren den mit Landesgesetz vom 6. November 1989, Nr. 10, errichteten Frauenhausdienst, dessen Mindeststandards sowie die Personalparameter und die Verfahrenskriterien, welche Sozialdienste einhalten müssen, damit sie die Ermächtigung und Akkreditierung im Sinne von Artikel 14 Absatz 6 des Landesgesetzes vom 30. April 1991, Nr. 13, „Neuordnung der Sozialdienste in der Provinz Bozen“, in geltender Fassung, erhalten können.

**2. ZIEL**

2.1 Der Frauenhausdienst ist ein Sozial- und Fürsorgedienst für Frauen, die von Gewalt bedroht sind oder bereits Gewalt erlitten haben.

2.2 Der Dienst bietet den Frauen sofortige Hilfe, Schutz und Beratung, auch in Zusammenarbeit mit den Sozial- und Gesundheitsdiensten.

2.3 Der Frauenhausdienst ist der institutionelle Bezugspunkt für alle Dienste und Vereinigungen, die im Rahmen ihrer Tätigkeit wie auch immer in Kontakt mit Frauen gelangen, die Gewaltsituationen ausgesetzt sind. Der Frauendienst unterstützt die Dienste/Vereinigungen, um im Einvernehmen mit der Frau, die Übergänge von einem zum anderen Dienst zu erleichtern.

2.4 Der Frauenhausdienst umfasst:

a) Offene Dienste: Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen,

**Allegato A****Criteri per l'autorizzazione e l'accREDITAMENTO del servizio Casa delle donne****CAPO I****1. AMBITO DI APPLICAZIONE**

I presenti criteri definiscono il servizio "Casa delle donne" istituito con legge provinciale 6 novembre 1989, n. 10 e disciplinano i requisiti minimi strutturali, i parametri del personale e i criteri procedurali che i servizi devono rispettare ai fini dell'autorizzazione e dell'accREDITAMENTO ai sensi dell'articolo 14, comma 6, della legge provinciale 30 aprile 1991, n. 13, e successive modifiche, recante "Riordino dei servizi sociali".

**2. FINALITÀ**

2.1 Il servizio Casa delle donne è un servizio socio-assistenziale rivolto alle donne che si trovano esposte alla minaccia di ogni forma di violenza o l'hanno subita.

2.2 Il servizio fornisce alle donne immediata assistenza, protezione e consulenza, anche in collaborazione con i servizi sociali e sanitari.

2.3 Il servizio Casa delle donne 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 supporta i servizi/le associazioni per garantire, in accordo con la donna, un adeguato passaggio tra i diversi servizi.

2.4 Il servizio Casa delle donne comprende:

a) servizi aperti: il centro antiviolenza;

b) Stationäre Dienste: Frauenhaus und Geschützte Wohnungen.

### **3. OFFENE DIENSTE UND STATIONÄRE DIENSTE**

#### **3.1 OFFENER DIENST: DIE BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN**

Es handelt sich um eine Beratungsstelle, an die sich Frauen wenden können, welche irgend einer Form von Gewalt ausgesetzt sind. Sie erhalten dort Informationen, Beratung, Hilfe und Unterstützung und können gegebenenfalls in Wohneinrichtungen untergebracht werden.

Die Adressen der Beratungsstellen für Frauen in Gewaltsituationen sind öffentlich.

#### **3.2 STATIONÄRE DIENSTE: DAS FRAUENHAUS UND DIE GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN**

Die Wohneinrichtungen bieten Frauen und ihren Kindern Unterkunft, qualifizierte Unterstützung und Schutz.

Die Adressen der einzelnen Einrichtungen sind geheim.

#### **3.3 ANLAUFSTELLEN**

Die im Sinne dieser Kriterien akkreditierten Wohneinrichtungen können mit niederschweligen Anlaufstellen auf der Grundlage einer entsprechenden Vereinbarung zusammenarbeiten. Die Anlaufstellen bieten den Frauen, die sich an sie wenden, erste Informationen an. Bei Verdacht auf häusliche Gewalt werden die Frauen unverzüglich für eine professionelle Beratung an die spezifischen Fachdienste verwiesen, welche die Anforderungen für die Akkreditierung erfüllen. Die Anlaufstellen laut diesem Absatz unterliegen keiner Akkreditierung.

### **4. ZIELGRUPPEN**

4.1 Der Frauenhausdienst richtet sich an folgende Zielgruppen:

a) Frauen, unabhängig von ihrer Herkunft,

b) servizi residenziali: la Casa delle donne e gli Alloggi protetti.

### **3. SERVIZI APERTI E SERVIZI RESIDENZIALI**

#### **3.1 SERVIZIO APERTO: IL CENTRO ANTIVIOLENZA**

Il centro antiviolenza è un punto di riferimento al quale possono rivolgersi le donne esposte a qualsiasi forma di violenza per ottenere informazioni, consulenza, aiuto e sostegno e per essere eventualmente inserite nelle strutture residenziali.

Gli indirizzi dei centri antiviolenza sono pubblici.

#### **3.2 SERVIZI RESIDENZIALI: LA CASA DELLE DONNE E GLI ALLOGGI PROTETTI**

Le strutture residenziali offrono alle donne e ai loro figli e figlie alloggio, sostegno qualificato e protezione.

Gli indirizzi delle singole strutture sono segreti.

#### **3.3 PUNTI DI CONTATTO**

Le strutture residenziali accreditate ai sensi dei presenti criteri possono collaborare con i punti di contatto a bassa soglia sulla base di uno specifico accordo reciproco. I punti di contatto forniscono alle donne, che a loro si rivolgono, prime informazioni. Nel caso ci sia il sospetto di una situazione di violenza domestica, le donne dovranno essere inviate senza indugio, per una consulenza professionale, ai servizi professionali specifici accreditati. I punti di contatto di cui al presente comma non sono soggetti ad accreditamento.

### **4. DESTINATARI**

4.1 Il servizio Casa delle donne è rivolto a:

a) donne esposte alla minaccia di ogni

Sprache, Kultur, Religion oder finanziellen Lage, die von jeglicher Form der Gewalt bedroht sind oder jegliche Form der Gewalt erlitten haben, sei es physische, psychische, sexuelle, ökonomische Gewalt, *Stalking*,

- b) minderjährige Kinder (Buben in der Regel bis zur Vollendung des 16. Lebensjahres), die mit ihrer Mutter in den Wohneinrichtungen aufgenommen werden,

unter der Voraussetzung, dass keine spezifische Fachbetreuung erforderlich ist, wie im Fall von Drogenabhängigkeit oder psychiatrischen Problemen.

4.2 Der Zugang zu den Wohneinrichtungen ist nur den aufgenommenen Frauen und ihren Kindern, den Mitarbeiterinnen des Dienstes sowie dem medizinischen Personal und anderen von den Mitarbeiterinnen ermächtigten Personen gestattet.

4.3 Neben Frauen in Gewaltsituationen können sich auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anderer Dienste sowie Dritte an die Beratungsstelle wenden.

## **5. LEISTUNGEN DES DIENSTES**

### **5.1 BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN**

Die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen bietet folgende Dienstleistungen:

- a) professionelle frauenspezifische und psychosoziale Beratung sowie Krisenintervention,
- b) sozialpädagogische Unterstützung,
- c) Zusammenarbeit mit anderen psychosozialen oder gesundheitlichen Diensten oder Einrichtungen,
- d) professionelle Rechtsberatung,
- e) Vorbereitungsgespräche zur Aufnahme in die Wohneinrichtungen,

forma di violenza fisica, psichica, sessuale, economica, *stalking* o che l'abbiano subita, indipendentemente dalla loro origine, lingua, cultura, religione o situazione finanziaria;

- b) minori (i maschi di norma fino al compimento del 16° anno di età), che possono essere accolti nelle strutture residenziali assieme alle madri,

a condizione che entrambi non si trovino in una situazione tale da richiedere un'assistenza professionale specifica, come, ad esempio, in caso di dipendenza da sostanze psicotrope o problemi psichiatrici.

4.2 L'accesso alle strutture residenziali è consentito unicamente alle donne ospitate, ai loro figli e figlie, alle operatrici del servizio, nonché al personale medico e ad altre persone autorizzate dalle operatrici.

4.3 Oltre alle donne soggette a situazioni di violenza possono rivolgersi al centro antiviolenza anche terze persone nonché operatrici e operatori di altri servizi.

## **5. PRESTAZIONI DEL SERVIZIO**

### **5.1 CENTRO ANTIVIOLENZA**

Il centro antiviolenza offre le seguenti prestazioni:

- a) consulenza specializzata e professionale di genere e psicosociale, nonché interventi in situazioni di crisi;
- b) assistenza socio-pedagogica;
- c) collaborazione con altri servizi o istituti psicosociali o sanitari;
- d) consulenza giuridica professionale;
- e) colloqui di preparazione per l'accoglienza nella struttura residenziale;

- f) Begleitung der Frauen und deren Kinder nach ihrer Entlassung, auch durch vernetzte Zusammenarbeit mit anderen Diensten,
- g) Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit, Sensibilisierung und Präventionsarbeit.

Die Beratung erfolgt unentgeltlich und unter Gewährleistung der Anonymität.

## **5.2 FRAUENHAUS UND GESCHÜTZTE WOHNUNGEN**

Die Wohneinrichtungen Frauenhaus und Geschützte Wohnungen bieten folgende Dienstleistungen:

- a) Organisation und Durchführung der geplanten Aufnahmen und Notaufnahmen sowie Begleitung der Frauen und ihrer Kinder,
- b) zeitweilige Unterkunft in einer sicheren und solidarischen Umgebung, einschließlich Verpflegung und Grundversorgung; in der Regel dürfen sich die aufgenommenen Frauen nicht länger als sechs Monate in den Einrichtungen aufhalten,
- c) psychosoziale Beratung und soziale Hilfeleistung für die Frauen sowie Kriseninterventionen; regelmäßige individuelle Beratungsgespräche, um einen Ausweg aus der Gewaltsituation zu finden und den Frauen zu helfen, wieder vollständige Autonomie zu erlangen,
- d) Unterstützung und Begleitung des Zusammenlebens und der Selbstverwaltung in der Einrichtung, im Einklang mit der Hausordnung; Unterstützung der aufgenommenen Frauen im Rahmen von Gesprächsrunden und verschiedenen Gruppenaktivitäten,
- e) Unterstützung und Begleitung der Frauen in ihrer Mutterrolle,
- f) Nachbetreuung der Frauen und ihrer Kinder nach ihrem Auszug, auch durch vernetzte Zusammenarbeit mit anderen

- f) sostegno anche in rete dopo le dimissioni delle donne e dei loro figli e figlie;

- g) lavoro di formazione, pubblicità, sensibilizzazione e prevenzione.

L'attività di consulenza è svolta gratuitamente ed è garantito l'anonimato.

## **5.2 CASA DELLE DONNE E ALLOGGI PROTETTI**

Le strutture residenziali Casa delle donne e Alloggi protetti offrono le seguenti prestazioni:

- a) organizzazione e gestione delle accoglienze programmate e di emergenza delle donne e dei loro figli e figlie;
- b) ospitalità temporanea in un ambiente solidale e sicuro, comprensiva di vitto e generi di prima necessità; la permanenza nelle strutture non può superare di norma il periodo di sei mesi;
- c) consulenza psicosociale e professionale e assistenza sociale alle donne, nonché interventi in situazioni di crisi; colloqui costanti individuali per lo sviluppo di un progetto di uscita dalla situazione di violenza e per il recupero della piena autonomia;
- d) sostegno e accompagnamento della convivenza e dell'autogestione nel rispetto del regolamento della struttura; sostegno delle donne ospiti attraverso riunioni e varie attività di gruppo;
- e) sostegno e accompagnamento delle donne nel loro ruolo materno;
- f) accompagnamento, anche in rete con altri servizi, delle donne e rispettivi figli, una volta uscite dalla struttura

Diensten, um sie bei der Bewältigung der Schwierigkeiten zu unterstützen, die in Zusammenhang mit der Gewaltsituation auftreten können.

Den aufgenommenen Frauen und ihren Kindern werden in den Einrichtungen keine Therapien angeboten.

Die aufgenommenen Frauen können ihre Lebensweise frei wählen sofern die Hausgemeinschaft dadurch nicht beeinträchtigt wird.

### **5.3 WEITERE SPEZIFISCHE LEISTUNGEN DES FRAUENHAUSES**

In der Wohneinrichtung Frauenhaus wird ein Nachtdienst gewährleistet, der folgende Leistungen bietet:

- a) Anwesenheit von Personal, an das sich die Frauen und ihre Kinder wenden können, welches gegebenenfalls Maßnahmen zur Bewältigung von Krisensituationen ergreifen kann,
- b) telefonische Erreichbarkeit über die Grüne Nummer: Beratung und Unterstützung,
- c) Aufnahme und Schutz für Frauen und ihre Kinder,
- d) Schutz und Sicherheit innerhalb der Einrichtung.

### **5.4 BEGLEITUNG MINDERJÄHRIGER**

Die aufgenommenen Minderjährigen, die direkt oder indirekt von Gewaltsituationen betroffen sind, erhalten Unterstützung und regelmäßige psychosoziale und sozialpädagogische Begleitung in Einzel- und Gruppenarbeit durch qualifiziertes Personal.

Die Arbeit mit den Minderjährigen wird individuell gestaltet; bei Bedarf erfolgt sie in Zusammenarbeit mit fachspezifischen Diensten.

Der Dienst bietet für Mütter und ihre Kinder Maßnahmen an, die darauf abzielen, das psychophysische Wohlbefinden der Kinder zu verbessern und

residenziale, al fine di offrire un sostegno per il superamento delle eventuali difficoltà in relazione alla situazione di violenza.

Alle donne e ai minori ospiti non viene erogato alcun tipo di terapia.

Viene salvaguardata la libera scelta di vita delle donne ospiti, a condizione che questo non pregiudichi la normale vita di comunità.

### **5.3 ULTERIORI PRESTAZIONI SPECIFICHE DELLA CASA DELLE DONNE**

La struttura residenziale Casa delle donne garantisce inoltre un servizio notturno con le seguenti caratteristiche:

- a) presenza di personale di riferimento per le donne e i loro figli e figlie, per eventuali interventi volti anche a fronteggiare situazioni di crisi;
- b) reperibilità telefonica attraverso il numero verde: consulenza e sostegno;
- c) accoglienza e protezione delle donne e dei loro figli e figlie;
- d) protezione e sicurezza all'interno della struttura.

### **5.4 SOSTEGNO AI MINORI**

I minori ospitati nelle strutture protette, che sono rimasti coinvolti direttamente o indirettamente in episodi di violenza, ricevono sostegno e regolare accompagnamento psico-socio-pedagogico da parte di personale qualificato, in forma di lavoro individuale e di gruppo.

Il lavoro con i minori è pianificato individualmente e, ove necessario, in collaborazione con i servizi specialistici.

Il servizio offre alle madri e ai figli interventi finalizzati a stabilizzare e migliorare il benessere psico-fisico del minore e a sostenere la relazione tra la

die Mutter-Kind-Beziehung zu stärken.

## **6. AUFNAHMEKAPAZITÄT DER WOHNEINRICHTUNGEN**

### **6.1. FRAUENHAUS**

Das Frauenhaus gewährleistet die Aufnahmekapazität für mindestens sechs Frauen sowie einen zusätzlichen Platz für eine Notaufnahme.

### **6.2. GESCHÜTZTE WOHNUNGEN**

Die geschützten Wohnungen gewährleisten die Aufnahmekapazität für mindestens drei Frauen sowie einen zusätzlichen Platz für eine Notaufnahme.

## **2. ABSCHNITT**

### **PERSONAL UND ARBEITSWEISE**

#### **7. PERSONALRESSOURCEN**

##### **7.1 PERSONAL UND ANFORDERUNGEN IM HINBLICK AUF DIE QUALIFIKATION**

Der Dienst verfügt über ausschließlich weibliches, qualifiziertes Fachpersonal für die Beratung und Begleitung der aufgenommenen Frauen und deren Kinder, über Verwaltungspersonal sowie über Fachleute für die Rechtsberatung.

Das Personal hat eine angemessene Ausbildung und Fachwissen im Bereich Gewalterfahrungen.

Das für die fachspezifische und psychosoziale Beratung zuständige weibliche Fachpersonal müssen im Besitz eines der folgenden Berufsbilder/Studententitel sein:

- Sozialpädagogin
- Erzieherin
- Laureatsdiplom im Bereich Pädagogik, Psychologie, Soziologie oder im Bereich der Sozialarbeit oder gleichwertiger Titel.

madre e i figli.

## **6. CAPACITÀ RICETTIVA DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI**

### **6.1. CASA DELLE DONNE**

La Casa delle donne garantisce una capacità ricettiva per un minimo di sei donne più una per l'accoglienza di emergenza.

### **6.2. ALLOGGI PROTETTI**

Gli Alloggi protetti garantiscono una capacità ricettiva per un minimo di tre donne più una per l'accoglienza di emergenza.

## **CAPO II**

### **PERSONALE IMPIEGATO E MODALITÀ DI LAVORO**

#### **7. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

##### **7.1 PERSONALE E QUALIFICHE RICHIESTE**

Il servizio si avvale unicamente di personale femminile qualificato per la consulenza e l'assistenza alle donne e ai minori ospitati, di personale amministrativo e di esperte per la consulenza professionale giuridica.

Il personale è adeguatamente formato per avere una professionalità specifica sulla violenza.

Le operatrici del servizio addette alla consulenza specializzata di genere e psicosociale devono essere in possesso dei seguenti titoli di studio/profili professionali:

- educatrice sociale;
- educatrice;
- titolo di studio universitario in campo pedagogico, psicologico, sociologico o del servizio sociale o titolo di studio equipollente.



Die Trägerkörperschaft kann maximal 25% der Stellen mit Personal besetzen, das eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt:

- Abschlusssdiplom einer Sekundarschule zweiten Grades und dreijährige nachgewiesene Ausbildung im sozialpädagogischen Bereich,
- Abschlusssdiplom einer Sekundarschule zweiten Grades mit sozialpädagogischer Ausrichtung und dreijährige nachgewiesene Erfahrung im fachspezifischen Bereich,
- Abschlusssdiplom einer Sekundarschule zweiten Grades und dreijährige nachgewiesene Erfahrung im fachspezifischen Bereich.

## 7.2 PLANSTELLEN

Die Planstellen beziehen sich auf Vollzeitpersonal, das effektiv Dienst leistet.

### 7.2.1. PERSONAL DER BERATUNGSSTELLEN FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN

In den Frauenberatungsstellen werden die Beratungen durch mindestens folgendes Personal gewährleistet:

- a) zwei weibliche Fachkräfte für die Beratungsstelle des Frauenhauses,
- b) eine weibliche Fachkraft für die Beratungsstelle der geschützten Wohnungen,
- c) eine weibliche Fachkraft für die Beratungsstelle, die nicht mit einer Wohneinrichtung verbunden ist.

### 7.2.2 PERSONAL DES FRAUENHAUSES

Im Frauenhaus leistet mindestens eine weibliche Fachkraft rund um die Uhr Dienst oder ist zumindest telefonisch erreichbar.

Die nächtliche Anwesenheit kann durch freiwilliges weibliches Personal gewährleistet werden, das über die entsprechende Ausbildung verfügt.

L'ente gestore può impiegare fino a un massimo del 25% dei posti in pianta organica con personale in possesso di uno dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola secondaria di secondo grado e di tre anni di formazione documentata in ambito socio-pedagogico;
- diploma di scuola secondaria di secondo grado a indirizzo socio-pedagogico e documentata esperienza triennale nel settore della violenza di genere;
- diploma di scuola secondaria di secondo grado e tre anni di documentata esperienza nel settore della violenza di genere.

## 7.2 DOTAZIONI ORGANICHE

Le seguenti dotazioni organiche si riferiscono a personale a tempo pieno effettivamente in servizio.

### 7.2.1. PERSONALE DEI CENTRI ANTIVIOLENZA

Nei centri antiviolenza le prestazioni di consulenza sono garantite da almeno:

- a) due operatrici professionali per il centro antiviolenza della Casa delle donne;
- b) una operatrice professionale per il centro antiviolenza degli Alloggi protetti;
- c) una operatrice professionale per il centro antiviolenza non legato a una struttura abitativa.

### 7.2.2 PERSONALE DELLA CASA DELLE DONNE

Nella Casa delle donne è garantita la presenza o almeno la reperibilità telefonica di una operatrice professionale.

La presenza notturna può essere garantita anche tramite personale volontario femminile specificatamente formato.

Die Arbeit mit den minderjährigen Kindern wird von mindestens einer weiblichen Fachkraft gewährleistet.

#### 7.2.3 PERSONAL DER GESCHÜTZTEN WOHNUNGEN

Für die geschützten Wohnungen ist mindestens eine teilzeitbeschäftigte weibliche Fachkraft für die Arbeit mit den Frauen zuständig. Für die Arbeit mit den Kindern ist mindestens eine teilzeitbeschäftigte weibliche Fachkraft erforderlich.

#### 7.2.4 FREIWILLIGE MITARBEITERINNEN

Die Dienstleiterin kann gemeinsam mit dem Mitarbeiterinnenteam entscheiden, ob sie die Mitarbeit freiwilligen weiblichen Personals in Anspruch nehmen will, das speziell ausgebildet und entsprechend motiviert ist oder über besonderes Wissen im Bereich Gewalt gegen Frauen verfügt, beschränkt auf spezifische Tätigkeiten. Beratungstätigkeiten für die Frauen und Kinder sind davon in jedem Fall ausgeschlossen.

### 7.3 DIENSTLEITERIN

Die Dienstleiterin ist für den Dienst sowohl aus administrativer als auch aus fachlicher Sicht zuständig und ist Ansprechperson für die Netzwerkpartner. Zu ihren Aufgaben zählen außerdem die Förderung der Qualität des Dienstes und der Weiterbildung des Fachkräfteteams, die Verwaltung der Dokumentation sowie die Vernetzung mit örtlichen Diensten und Körperschaften.

Diese Zuständigkeit kann alternativ auch von einem Team von Mitarbeiterinnen übernommen werden, welche die Verantwortung für den Dienst gemeinsam tragen und die entsprechenden Aufgaben ausüben. In jedem Fall werden Mitarbeiterinnen als Ansprechpersonen für die Netzwerkpartner ernannt.

### 7.4 SPRACHKENNTNISSE

Per il lavoro con i minorenni presta servizio almeno una operatrice professionale.

#### 7.2.3 PERSONALE DEGLI ALLOGGI PROTETTI

Negli Alloggi protetti presta servizio almeno una operatrice professionale a tempo parziale per il lavoro con le donne e una operatrice qualificata, almeno a tempo parziale, per il lavoro con i minori.

#### 7.2.4 VOLONTARIE

La responsabile del servizio può decidere, insieme al team delle operatrici, se usufruire della collaborazione di personale volontario femminile, purché specificatamente formato e motivato, oppure con esperienza specifica nel settore della violenza contro le donne, per specifiche attività che esulano comunque dalla consulenza alle donne e ai minori.

### 7.3 RESPONSABILE DEL SERVIZIO

La responsabile del servizio garantisce la gestione amministrativa e professionale del servizio e ne è referente nei rapporti con i partner della rete. Tra i suoi compiti è inclusa la promozione della qualità del servizio e della formazione del team delle operatrici, la gestione della documentazione e il raccordo tra i servizi e gli enti sul territorio.

Tale funzione può essere svolta, in alternativa, dal team delle operatrici che si assumono la responsabilità congiunta per il servizio e i relativi compiti. In ogni caso fra le operatrici vengono nominate le referenti per il rapporto con gli altri partner della rete.

### 7.4 CONOSCENZE LINGUISTICHE

Der Dienst wird in der vom Klient oder von der Klientin bevorzugten Landessprache erbracht.

Das Personal verfügt über die Sprachkenntnisse, die für den reibungslosen Ablauf des Dienstes erforderlich sind.

#### **7.5 TRANSPARENZ DER VERANTWORTUNG**

Der Dienst verfügt über ein Organigramm, aus dem klar die Funktionen und die jeweilige Verantwortung der Personen hervorgeht, die beim Dienst tätig sind.

Interessierte erhalten Einsicht in das Organigramm, das laufend aktualisiert wird.

#### **7.6 WEITERBILDUNG UND SUPERVISION FÜR DAS PERSONAL**

Das Personal nimmt regelmäßig an Weiterbildungsveranstaltungen teil, die jährlich geplant und dokumentiert werden. Dazu gehört auch die erforderliche Supervision durch eine externe Fachperson.

#### **7.7 MOTIVATION DES PERSONALS**

Im Dienst wird besonderer Wert auf die Motivation des Personals gelegt; zum Erhalt und zur Stärkung der Motivation werden gezielte Strategien ausgearbeitet.

#### **7.8 TEAMARBEIT**

Es wird im Team gearbeitet, mit gemeinsamen Zielen, klar zugewiesenen Aufgaben und regelmäßigem Austausch der Fachkräfte untereinander.

Der Informationsaustausch unter den Fachkräften des Teams wird gewährleistet, was die Leistungen für einzelne Klienten und Klientinnen anbelangt.

#### **7.9 UNFALLVERHÜTUNG UND GESUNDHEITSSCHUTZ**

Die Bestimmungen zur Unfallverhütung, zum Gesundheitsschutz und zur Hygiene am Arbeitsplatz werden eingehalten.

Il servizio viene offerto nella lingua provinciale preferita dall'utente.

Il personale dispone di conoscenze linguistiche adeguate alle esigenze del buon andamento del servizio.

#### **7.5 CHIAREZZA DELLE RESPONSABILITÀ**

Il servizio dispone di un organigramma, nel quale sono illustrate in modo chiaro, le funzioni e le responsabilità di tutte le persone che operano nel servizio.

L'organigramma è a disposizione per la consultazione delle persone interessate ed è costantemente aggiornato.

#### **7.6 FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEL PERSONALE**

Il personale segue un costante aggiornamento professionale, che va pianificato e documentato annualmente e che prevede anche la necessaria supervisione da parte di un professionista esterno/una professionista esterna al servizio.

#### **7.7 MOTIVAZIONE DEL PERSONALE**

Il servizio pone particolare attenzione alla motivazione del personale, individuando le strategie necessarie per mantenerla e rafforzarla.

#### **7.8 LAVORO IN TEAM**

Viene garantita una modalità di lavoro in team con obiettivi condivisi, chiara suddivisione dei compiti e confronto regolare fra operatrici.

Viene garantito lo scambio delle informazioni tra operatrici del team relativamente alle prestazioni offerte ai singoli utenti.

#### **7.9 SICUREZZA ANTINFORTUNISTICA E TUTELA DELLA SALUTE**

Vanno rispettate le norme in materia di sicurezza antinfortunistica, tutela della salute e igiene dei luoghi di lavoro.

Sofern von den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehen, wird das Dokument zur Risikobewertung ausgearbeitet.

### **7.10 VERSICHERUNG**

Das Personal, die freiwilligen Mitarbeiterinnen und die Praktikantinnen sind haftpflichtversichert.

## **3. ABSCHNITT ORGANISATION**

### **8. ORGANISATORISCHE ANFORDERUNGEN**

#### **8.1 ZIELORIENTIERTE PLANUNG**

Jährlich werden die Ziele des Dienstes im Hinblick auf die geleisteten Tätigkeiten und erbrachten Leistungen festgelegt und evaluiert.

#### **8.2 NETZWERKARBEIT**

Bei öffentlichen Informations- und Sensibilisierungskampagnen, Erhebungen und Untersuchungen gewährleistet der Dienst Zusammenarbeit.

Der Dienst ist in das Netz der multizonalen Sozialdienste eingegliedert. Er arbeitet mit den anderen Diensten des Landesgebietes zusammen und fördert den Austausch von Erfahrungen und Kenntnissen. Besonders wichtig ist die Zusammenarbeit mit den örtlichen Sozial- und Gesundheitsdiensten, aber auch mit anderen Körperschaften, mit ehrenamtlichen Vereinen und sonstigen Sozial- und Gesundheitsorganisationen Südtirols.

Wird eine Frau von zwei oder mehreren Diensten begleitet, so tauschen sich diese Dienste im Einvernehmen mit der Frau untereinander aus und halten Kontakt.

Wird im Laufe der Arbeit festgestellt, dass ein Klient oder eine Klientin einen anderen oder einen zusätzlichen Fachdienst benötigt, wird in Absprache mit ihm oder ihr eine entsprechende Vermittlung

Se previsto dalla normativa vigente, viene predisposto il documento di valutazione dei rischi.

### **7.10 ASSICURAZIONE**

Il personale, le volontarie e le tirocinanti sono assicurate per la responsabilità civile contro terzi.

## **CAPO III ORGANIZZAZIONE**

### **8. REQUISITI ORGANIZZATIVI**

#### **8.1 PROGRAMMAZIONE PER OBIETTIVI**

Annualmente vengono definiti e verificati gli obiettivi del servizio in relazione alle attività svolte e alle prestazioni erogate.

#### **8.2 LAVORO IN RETE**

Il servizio garantisce la propria collaborazione nell'ambito di campagne informative e di sensibilizzazione, di rilevazioni e indagini promosse dai servizi pubblici.

Il servizio è collocato nella rete dei servizi sociali multizonali e collabora con gli altri servizi attivi sul territorio provinciale, promuovendo lo scambio di esperienze e competenze. È fondamentale la collaborazione con i servizi sociali e sanitari operanti sul territorio provinciale, ma anche con altri enti, associazioni di volontariato e organizzazioni della provincia operanti nell'ambito sociale e sanitario.

Se la donna viene seguita da due o più servizi, gli stessi – in accordo con l'interessata – si tengono in contatto per un reciproco confronto.

Se dal lavoro con l'utente emerge una situazione che richieda l'intervento di un altro servizio o l'invio a un altro servizio, viene previsto, in accordo con l'utente, un adeguato passaggio strutturato.

veranlasst.

### 8.3 KARTEIKARTE DER KLIENTIN UND DES KLIENTEN

Für jeden Klienten oder jede Klientin (Frau oder Minderjährige) wird eine Karteikarte/Akte angelegt, auf der, sofern die Leistung es erfordert, Folgendes vermerkt ist:

- meldeamtliche Daten und gegenwärtige Situation der Person in Bezug auf ihr familiäres und soziales Umfeld,
- Name der Bezugsmitarbeiterin,
- Dienste/Einrichtungen, denen die Person bekannt ist.

Fehlen in der Karteikarte Daten, weil die Frau ausdrücklich Anonymität verlangt hat, so wird dies in der Karteikarte vermerkt.

#### 8.3.1 INDIVIDUELLE PLANUNG FÜR DIE AUFGENOMMENEN FRAUEN

Für jede begleitete Frau wird, nach einer ersten Stabilisierungsphase, ein individuelles, dokumentiertes Projekt erstellt, welches neben den unter Ziffer 8.3 vorgesehenen Angaben folgendes enthält:

- Beschreibung der Ziele und Erwartungen der Frau,
- Beschreibung der Maßnahmen im Rahmen der Angebote des Dienstes und der mit einbezogenen Netzwerkpartner, die für die Zielerreichung umgesetzt werden.

Das Projekt wird zusammen mit der Frau in gemeinsam vereinbarten Zeitabständen evaluiert.

### 8.4 PRIVATSPHÄRE UND KOMMUNIKATION

Im Rahmen des Dienstes sind die Vorschriften zum Schutz der personenbezogenen Daten zu beachten. Es sind sämtliche Maßnahmen anzuwenden, die einen größtmöglichen Schutz der

### 8.3 CARTELLA DELL'UTENTE

Per ogni utente (donna o minore) viene predisposta una scheda/cartella per la registrazione, qualora la prestazione lo richieda, delle seguenti informazioni:

- dati anagrafici e l'attuale situazione della persona, in riferimento al suo contesto familiare e sociale;
- l'individuazione dell'operatrice di riferimento;
- servizi/strutture presso i quali la persona è conosciuta.

Se nella cartella non sono riportate alcune informazioni a causa di una esplicita richiesta di anonimato da parte della donna, questo verrà annotato nella cartella stessa.

#### 8.3.1 PIANIFICAZIONE INDIVIDUALE PER LE DONNE OSPITI

Per ogni donna presa in carico, dopo una prima fase di stabilizzazione, viene predisposto un progetto individualizzato, che viene documentato, e che comprende, oltre alle indicazioni previste dal punto 8.3, anche:

- la descrizione degli obiettivi e delle aspettative della donna;
- la descrizione delle misure e modalità di intervento offerte dall'ente e dalla rete dei servizi in riferimento agli obiettivi da raggiungere.

Il progetto viene verificato periodicamente con l'interessata.

### 8.4 PRIVACY E COMUNICAZIONE

Nell'ambito del servizio vengono rispettate le norme sulla tutela della riservatezza dei dati personali. Sono adottate tutte le misure che consentano il massimo rispetto della sfera privata

Privatsphäre der aufgenommenen Personen ermöglichen.

Der Dienst ist verpflichtet, die Adresse der Wohneinrichtung geheim zu halten, um die Sicherheit der Frauen und ihrer Kinder zu gewährleisten.

## **9. ORGANISATION DES DIENSTES**

Die Erreichbarkeit des Dienstes ist durch einen Telefondienst mit Grüner Nummer gewährleistet.

### **9.1 ÖFFNUNGSZEITEN**

#### **9.1.1 BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN**

Die Beratungsstelle hat folgende Öffnungszeiten:

- a) mindestens 25 Wochenstunden,
- b) mindestens 15 Wochenstunden von Montag bis Freitag, nach festgelegten Öffnungszeiten, wenn die Beratungsstelle mit den geschützten Wohnungen verbunden ist.

#### **9.1.2 FRAUENHAUS**

Die Aufnahme, Notaufnahmen eingeschlossen, ist werktags, sowie sonn- und feiertags durch die rund um die Uhr aktive Notrufnummer gewährleistet.

#### **9.1.3 GESCHÜTZTE WOHNUNGEN**

Die Aufnahme, Notaufnahmen eingeschlossen, ist mindestens 15 Wochenstunden von Montag bis Freitag gewährleistet.

## **9.2 HYGIENE DER EINRICHTUNG UND BEITRAG FÜR DIE VERPFLEGUNG**

Die Räume und die Ausstattung der Wohnungen sind angemessen zu reinigen und zu erhalten.

Für die Verpflegung zahlt der Träger des Dienstes für jede Person (Frau oder Kind) einen fixen Tagessatz, der jährlich mit Beschluss der Landesregierung festgelegt wird.

delle persone assistite.

Il servizio è tenuto a non divulgare l'indirizzo della struttura residenziale per garantire l'incolumità delle donne e dei minori.

## **9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'accesso al servizio è garantito da un servizio telefonico con numero verde.

### **9.1 ORARI DI APERTURA**

#### **9.1.1 CENTRO ANTIVIOLENZA**

Il centro antiviolenza osserva il seguente orario di apertura:

- a) almeno 25 ore settimanali;
- b) almeno 15 ore settimanali, a orari prestabiliti, da lunedì a venerdì, qualora il centro sia collegato agli Alloggi protetti.

#### **9.1.2 CASA DELLE DONNE**

L'accoglienza, compresa quella di emergenza, è garantita sia nei giorni feriali che in quelli festivi tramite l'apposito numero verde attivo 24 ore su 24.

#### **9.1.3 ALLOGGI PROTETTI**

L'accoglienza, compresa quella di emergenza, è garantita per almeno 15 ore alla settimana, da lunedì a venerdì.

## **9.2 IGIENE DELLE STRUTTURE ABITATIVE E PRESTAZIONE ECONOMICA PER IL VITTO**

Gli ambienti e le attrezzature delle strutture abitative sono tenuti adeguatamente puliti e ben conservati.

Per il vitto viene erogato dall'ente gestore un importo giornaliero fisso per ogni utente (donna o minore), stabilito annualmente con deliberazione della Giunta provinciale.

Die Verpflegung organisieren die Klientinnen in der Struktur selbst, in einem dem häuslichen Umfeld ähnlichen Kontext. In diesem Fall sind die bei der Zubereitung von Mahlzeiten allgemein üblichen Hygienevorschriften zu beachten.

Falls notwendig wird der Frau und ihren Kindern bei der Aufnahme eine Erstversorgung garantiert.

### **9.3 ZUGANG ZUM DIENST**

Der Zugang zur Wohneinrichtung oder zum Beratungsdienst muss im Hinblick auf Folgendes geregelt werden:

- Wartelisten,
- eventuelle Notaufnahmen.

### **9.4 HAUSORDNUNG DER WOHN-EINRICHTUNGEN**

Jede Wohneinrichtung verfügt über eine eigene Hausordnung, welche die Frau bei der formalen Aufnahme unterzeichnet. Sie enthält Folgendes:

- Modalitäten für die Aufnahme und die Entlassung aus der Wohneinrichtung,
- Modalitäten für die Aufnahme der Kinder,
- Recht der Frau auf die freie Wahl ihrer Lebensweise, sofern die Hausgemeinschaft dadurch nicht beeinträchtigt wird.
- aktive Mitarbeit der Frauen in der Einrichtung,
- Aufenthaltsdauer in der Einrichtung.

### **9.5 INFORMATIONSSYSTEM**

Die verwaltungs- und betriebstechnischen Daten der Frauen und Kindern stehen auf digitalem Datenträger zur Verfügung.

Der Dienst gewährleistet die systematische Erhebung der statistischen Daten. Dafür sind die Formblätter und Erhebungssysteme der Landesverwaltung

Il vitto viene gestito direttamente dalle ospiti nella struttura stessa in un contesto simile a quello domestico: in questo caso è richiesta la pratica delle buone regole di prassi igienica nella preparazione dei pasti.

Al momento dell'accoglienza alla donna e ai suoi figli e figlie vengono garantiti, se necessario, generi di prima necessità.

### **9.3 ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso alla struttura residenziale o al servizio consultoriale deve essere disciplinato per quanto concerne

- la programmazione delle liste di attesa;
- eventuali accoglienze di emergenza.

### **9.4 REGOLAMENTO INTERNO DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE**

Ogni struttura residenziale dispone di un proprio regolamento interno, che viene firmato dalla donna al momento dell'accoglienza formale, e che prevede quanto segue:

- modalità di ammissione e di dimissione dalla struttura;
- modalità di accoglienza dei figli e delle figlie;
- diritto della donna alla libera scelta di vita, a condizione che non pregiudichi la normale vita di comunità;
- la collaborazione attiva delle donne all'interno della struttura;
- il tempo di permanenza nella struttura.

### **9.5 SISTEMA INFORMATIVO**

I dati amministrativi e gestionali relativi alla donna e ai minori sono disponibili su supporto informatico.

Il servizio assicura una sistematica raccolta dei dati statistici e adotta a tal fine la modulistica e i sistemi di rilevazione dell'Amministrazione provinciale.

zu verwenden.

### 9.6 AUSKÜNFTE FÜR DIE FRAUEN

Auf Anfrage der Frau wird dieser ein Bericht über die erhaltenen Leistungen ausgehändigt.

### 9.7 DIENSTCHARTA

Der Dienst verfasst eine Dienstcharta zum Schutz der Bedürfnisse der Bürger und Bürgerinnen und zur Regelung der Beziehungen zu den Nutznießern, die jährlich überprüft und gegebenenfalls aktualisiert wird.

Die Dienstcharta enthält, in leicht verständlicher Sprache, folgende Angaben:

- Zielgruppe,
- Auftrag,
- Eigenschaften und Funktionsweise des Dienstes,
- Öffnungszeiten,
- Zugangsbedingungen,
- angebotene Leistungen,
- angewandte Tarife,
- Art der Bewertung des Dienstes und Einzelheiten zum Beschwerdemanagement.

Die Dienstcharta muss:

- mindestens in den beiden Landessprachen Italienisch und Deutsch verfasst sein,
- innerhalb des Dienstes verbreitet und bekannt gemacht werden.

Der Dienst gewährleistet, dass die von der Charta vorgesehenen Verpflichtungen eingehalten werden.

### 9.8 QUALITÄTSENTWICKLUNG

Zur Weiterentwicklung der Qualität des angebotenen Dienstes werden Erhebungen zum Zufriedenheitsgrad der Nutznießer

### 9.6 INFORMAZIONE ALLE DONNE

Su richiesta della donna, viene consegnata una relazione relativa alle prestazioni ricevute.

### 9.7 CARTA DEI SERVIZI

Il servizio redige la Carta dei servizi a tutela delle esigenze dei cittadini e delle cittadine e al fine di regolare i rapporti con l'utenza, che verrà riesaminata annualmente ed eventualmente aggiornata.

La Carta dei servizi riporta, in un linguaggio semplice e chiaro, le seguenti informazioni:

- destinatari del servizio;
- missione;
- caratteristiche e modalità di funzionamento del servizio;
- orari di apertura;
- modalità di accesso;
- prestazioni offerte;
- tariffe applicate;
- modalità di valutazione del servizio e di gestione dei reclami.

La Carta dei servizi deve essere:

- redatta almeno nelle due lingue provinciali (italiano e tedesco);
- diffusa e resa nota all'interno del servizio.

Il servizio assicura il rispetto degli impegni contenuti nella Carta stessa.

### 9.8 SVILUPPO DELLA QUALITÀ

Per lo sviluppo della qualità del servizio offerto vengono effettuate apposite rilevazioni sul grado di soddisfazione



sowie des Personals durchgeführt.

Die Ergebnisse werden allen Interessierten mitgeteilt.

#### **4. ABSCHNITT**

##### **BAU- UND RAUMORDNUNG SOWIE BRANDSCHUTZMASSNAHMEN**

###### **10. BAUTECHNISCHE ANFORDERUNGEN**

###### **10.1 BAU- UND RAUMORDNUNGSBESTIMMUNGEN**

Die Einrichtungen verfügen über die entsprechende Benutzungsgenehmigung oder haben eine solche beantragt.

Die von den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Anforderungen im Bereich architektonischer Hindernisse müssen erfüllt werden.

In den Beratungsräumen müssen angemessene Vorkehrungen zum Schutz der Privatsphäre getroffen werden.

###### **10.2 LAGE UND ZUGÄNLICHKEIT**

Die Einrichtungen müssen für Kinder und Menschen mit Beeinträchtigung leicht erreichbar sein und über das öffentliche Verkehrsnetz angebunden sein.

###### **10.3 BRANDSCHUTZ UND NOTFÄLLE**

Die geltenden Brandschutzvorschriften werden beachtet.

Die Einrichtung verfügt über ein Notversorgungset, dessen Ausstattung den gesetzlich vorgesehenen Mindeststandards entspricht.

#### **11. RÄUME UND BEREICHE**

Alle Räume sind hell und gut belüftet.

##### **11.1 BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN**

Die Räume und Bereiche entsprechen der Art und der Menge der erbrachten Leistungen. Mindestens Folgendes ist

dell'utenza e del personale.

I risultati emersi dalla rilevazione vengono comunicati a tutti gli interessati.

#### **CAPO IV**

##### **EDILIZIA, URBANISTICA E ANTINCENDIO**

###### **10. REQUISITI STRUTTURALI**

###### **10.1 NORMATIVA EDILIZIA E URBANISTICA**

Le strutture devono disporre della idonea licenza d'uso o devono essere state comunque attivate le procedure per ottenerla.

Devono essere rispettati i requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di barriere architettoniche.

Nei locali di consulenza vanno adottate idonee ed efficaci soluzioni per il rispetto della privacy.

###### **10.2 UBICAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

Le strutture devono essere facilmente raggiungibili da parte di bambini e persone disabili e servite da mezzi pubblici.

###### **10.3 ANTINCENDIO ED EMERGENZA**

Le norme in materia di sicurezza e antincendio sono rispettate.

Nella struttura è sempre presente un set per la gestione dell'emergenza con una dotazione minima ai sensi della normativa vigente.

#### **11. LOCALI E SPAZI**

Tutti i locali sono luminosi e ben areati.

##### **11.1 CENTRO ANTIVIOLENZA**

I locali e gli spazi sono correlati alla tipologia e al volume delle prestazioni erogate. La dotazione minima di spazi e

vorhanden:

- ein angemessener Warteraum mit Informationsmaterial und Kinderecke,
- eine Räumlichkeit oder ein Bereich für die Abwicklung aller Verwaltungstätigkeiten sowie ein Archiv,
- getrennte Toiletten für Personal und Nutznießer, die den geltenden Rechtsvorschriften entsprechen,
- angemessener Raum für Gruppenaktivitäten, falls solche angeboten werden,
- ein entsprechend ausgestatteter Raum für Beratungen.

## **11.2 FRAUENHAUS UND GESCHÜTZTE WOHNUNGEN**

### **11.2.1 WOHNEINHEITEN**

Die Wohneinheiten erfüllen folgende Mindestvoraussetzungen:

- für das Frauenhaus: mindestens sechs Wohneinheiten plus eine Wohneinheit für Notaufnahmen,
- für die geschützten Wohnungen: mindestens drei Wohneinheiten plus eine Wohneinheit für die Notaufnahmen,
- eine Küche oder Kochnische pro Wohneinheit,
- ein Bad pro Wohneinheit,
- die Mindestfläche der Wohneinheit entspricht den von der Autonomen Provinz Bozen festgelegten Parametern,
- genügend Betten und Stauraum im Verhältnis zur Anzahl der untergebrachten Personen,
- mindestens eine Wohneinheit, die für Menschen mit Beeinträchtigung zugänglich ist,
- die Wohneinheiten haben verschiedene Größen,

locali è la seguente:

- un adeguato spazio per l'attesa con materiale informativo e una zona destinata ai bambini;
- un locale o uno spazio per il disbrigo di tutte le attività amministrative e un archivio;
- servizi igienici separati per personale e utenti, rispondenti alla normativa vigente;
- sala adeguata per le attività di gruppo, se previste;
- stanza per la consulenza, adeguatamente arredata.

## **11.2 CASA DELLE DONNE E ALLOGGI PROTETTI**

### **11.2.1 UNITÀ ABITATIVE**

Le unità abitative rispondono ai seguenti requisiti minimi:

- per la Casa delle donne: minimo sei unità abitative più una per le accoglienze di emergenza;
- per gli Alloggi protetti: minimo tre unità abitative più una unità abitativa per le accoglienze di emergenza;
- una cucina o un angolo cottura per unità abitativa;
- un bagno per unità abitativa;
- la superficie minima dell'unità abitativa, rispetta i parametri minimi previsti dalla Provincia autonoma di Bolzano;
- letti e armadi sufficienti in proporzione al numero delle persone ospitate;
- almeno una unità abitativa è accessibile alle persone con disabilità;
- le unità abitative hanno metrature differenti;

- die Wohneinheiten sind mit Einrichtungsgegenständen und Utensilien ausgestattet, welche die Klientinnen und ihre Kinder im Alltag benötigen.

#### 11.2.2 GEMEINSCHAFTSRÄUME

In den Wohneinrichtungen sind folgende Gemeinschaftsräume vorhanden:

- Gemeinschaftsraum für die Frauen und eigener Bereich für die Kinder,
- Raum für die Gruppenaktivitäten,
- Raum für die Arbeit mit den Kindern,
- Raum für die Beratungsgespräche mit den Frauen,
- Raum/Bereich für Wäscherei,
- ausgestatteter Außenbereich,
- Abstellraum oder Lagerraum,
- Bereich für Kinderwagen und Fahrräder.

#### 11.2.3 RÄUME FÜR DIE MITARBEITERINNEN

In den Wohneinrichtungen sind folgende Räume für die Mitarbeiterinnen vorhanden:

- ein Verwaltungsbüro mit Telefon, Computer und Anlage zur Kontrolle der externen Überwachungskameras,
- für die Frauenhäuser: ein Zimmer für die Nachtschichtarbeiterinnen mit einem Bett, einem Schrank und einem Bad.

- le unità abitative sono attrezzate con arredi e utensili per la gestione della quotidianità da parte delle ospiti e dei loro figli e figlie.

#### 11.2.2 SPAZI COMUNI

Nelle strutture abitative è garantita la disponibilità dei seguenti spazi comuni:

- locale soggiorno per le donne e uno spazio dedicato ai bambini;
- stanza per le attività di gruppo;
- una stanza per il lavoro con i bambini;
- stanza per i colloqui di consulenza con le donne;
- locale/spazio lavanderia;
- spazio esterno attrezzato;
- ripostiglio o magazzino;
- zona per passeggini e biciclette.

#### 11.2.3 SPAZI PER LE OPERATRICI

Nelle strutture è garantita la disponibilità dei seguenti spazi dedicati alle operatrici:

- un ufficio amministrativo con telefoni, computer, zona controllo telecamere esterne;
- per le Case delle donne: una stanza per le operatrici del turno di notte, con letto, un armadio e un bagno.

## Anhang B

*Aufhebung des Dekrets des Landeshauptmanns vom 11. April 2003, Nr. 12*

### Art. 1

1. Das Dekret des Landeshauptmanns vom 11. April 2003, Nr. 12, ist aufgehoben.

Dieses Dekret ist im Amtsblatt der Region kundzumachen. Jeder, dem es obliegt, ist verpflichtet, es zu befolgen und für seine Befolgung zu sorgen.

## Allegato B

*Abrogazione del decreto del Presidente della Provincia 11 aprile 2003, n. 12*

### Art. 1

1. Il decreto del Presidente della Provincia 11 aprile 2003, n. 12, è abrogato.

Il presente decreto sarà pubblicato nel Bollettino ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.