
PROGETTO EDUCATIVO DEL SERVIZIO CASA DI ACCOGLIENZA PER DONNE MALTRATTATE

Relazione sulle modalità per la formalizzazione del contratto con l'utente prevedendo il coinvolgimento dei familiari/tutori

In ragione della loro complessità, delle varie zone d'ombra nella definizione giuridica, dei differenti tipi di legami che li uniscono, gli utenti presi in carico devono essere sostenuti principalmente ad agire da *protagonisti* dell'intervento psicosociale a cui si rivolgono, da protagonisti verso le varie istituzioni che vengono da loro chiamate in causa.

Nella prospettiva degli operatori, attribuire agli utenti un *ruolo attivo* verso la risoluzione dei loro bisogni, significa scardinare una concezione che fino a poco tempo fa ha visto la politica dei servizi accompagnare gli utenti con una presa in carico fondata prevalentemente sull'aiuto piuttosto che sull'attivazione delle risorse. Riconoscere e attivare le capacità di cambiamento delle persone con problemi e saper lavorare sull'implementazione delle loro competenze costituisce per gli operatori un riorientamento al ruolo, non più gratificato dalla capacità di stabilire un'efficace relazione d'aiuto quanto piuttosto di sostenere il riconoscimento delle capacità di autoregolazione degli utenti. Riconoscere e stimolare le risorse delle donne maltrattate sottende anche una concezione non patologizzante dei processi di adattamento, reinterpretati entro una prospettiva evolutiva e di normalizzazione. Un atteggiamento e un modo di operare siffatto inizia con il processo di **presa in carico** del caso, che avviene grazie ad una rete di servizi che tengono conto dei bisogni e delle risorse a sostegno di un percorso di accompagnamento e di crescita.

Predisposizione di un progetto d'intervento

Per far fronte alla complessità delle domande che le donne maltrattate pongono al proprio contesto di vita si rende sempre più complessa la scelta dell'intervento e, dunque, si richiede sempre più attenta anamnesi sociale, familiare, e culturale, nonché la specializzazione dei servizi e, di conseguenza, degli operatori.

Fondamentale per l'efficacia degli interventi programmati sarà la fase di valutazione e/o verifica dell'intervento stesso che si pone i seguenti obiettivi:

- Aggiornare il piano di interventi individuale in rapporto all'evoluzione della situazione familiare e ai bisogni dell'utente;

- Valutare i risultati ottenuti e gli obiettivi raggiunti;
- Far conoscere a tutti i soggetti coinvolti le informazioni utili per l'erogazione del servizio stesso e per assumere le decisioni più opportune nell'interesse dell'utente.

Il sistema di valutazione che verrà attuato è principalmente quello comunemente denominato "in itinere" anche se opportunamente integrato di alcune caratteristiche proprie dei sistemi di valutazione "ex ante" ed "ex post".

La comunità donne maltrattate si pone come punto di raccordo con la realtà sociale ed istituzionale. Essa collabora con i Servizi Sociali e con gli altri servizi pubblici del territorio (sistema scolastico, sanitario, e del volontariato sociale), per coordinarsi in una logica di lavoro di rete.

La presa in carico è considerata di fondamentale importanza. Un'effettiva presa in carico costituisce la premessa per la realizzazione dei piani di intervento, fondati su un'analisi approfondita delle problematiche della persona e delle risposte che possano assicurare un loro superamento. Attraverso di essa è possibile individuare e calibrare gli obiettivi ed i tempi di realizzazione dei programmi, promuovere un coinvolgimento generale degli operatori nel percorso di cura del paziente. La presa in carico è di carattere globale nel senso che il servizio ***non dovrà limitarsi alla corretta esecuzione delle prestazioni professionali previste, ma dovrà accompagnare il soggetto nell'intero percorso.***

Nella fase di elaborazione del progetto di intervento e stesura del contratto, l'operatore attiva un intervento finalizzato a stabilire un impegno collaborativo con l'utente: è la manifestazione del consenso liberamente e volontariamente espresso dalle parti a lavorare insieme ad un progetto elaborato congiuntamente. Esso rappresenta, tra l'utente e operatore, l'impegno ad attivarsi verso una direzione condivisa e comune, permette un reciproco e legittimo controllo, assume valenza di contenimento, di definizioni di possibilità e limiti per entrambi; all'utente vengono riconosciute, capacità e soggettività, viene offerta la possibilità di sperimentarsi nel cambiamento all'interno della relazione di aiuto. In questo senso ha una ***rilevante funzione educativa*** sia rispetto alla consapevole assunzione di responsabilità per il conseguimento di realistici obiettivi di cambiamento, sia sul piano promozionale dell'autonomia della persona. Nella fase conclusiva del processo di aiuto la valutazione finale assume un'importanza specifica in quanto è il momento in cui l'operatore e l'utente ricapitolano il percorso compiuto. I risultati di questa attività valutativa per l'operatore costituiscono materiale di riflessione e di elaborazione per migliorare la propria professionalità e per concorrere alle opportune modificazioni nella politica dell'ente e nella programmazione/organizzazione del

servizio. Nel caso del servizio di Comunità di accoglienza per donne maltrattate si ha una presa in carico globale, di tutto il contesto di riferimento.

Il progetto permette il corretto utilizzo delle risorse presenti nella persona e nel suo ambiente socio-comunitario. Contestualmente alla elaborazione del progetto condiviso con le persone significative, segue la condivisione del programma con gli altri operatori coinvolti, e la concertazione con gli operatori scolastici di riferimento. Ciò comporta l'intesa, l'accordo su chi fa che cosa, cioè sugli impegni che ciascuna persona implicata nel piano deve assumersi, tenendo presenti anche i vincoli rappresentati dalle decisioni già prese da altri organismi che impongono dei limiti e degli orientamenti ai quali l'assistente sociale e gli *stakeholders* implicati nel processo di aiuto devono attenersi.

Piani di programmazione e modalità di controllo dei risultati, da aggiornare annualmente, relativi a:

- Obiettivi generali e specifici del servizio

Fiori nel deserto ha scelto di porre al centro di ogni attività le donne, le loro storie, i loro bisogni, le loro difficoltà, le loro capacità. La mission della Comunità è di offrire un clima "caldo", di accoglienza, accettazione e valorizzazione. In questo contesto si promuovono lo sviluppo armonico degli ospiti e la loro futura autonomia, conducendoli in un percorso individualizzato di riabilitazione socio educativa. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di una equipe educativa stabile e in formazione permanente. Il progetto della Comunità non si conclude con l'offerta di ospitalità e cura dell'utenza, ma l'obiettivo che si prefigge è ben più ampio; ed è quello di far sì che attraverso una intensa attività di sensibilizzazione, il territorio si apra alle tematiche che hanno reso necessaria la comunità. Che anche il territorio comprenda l'importanza sociale e collabori, fattivamente e caparbiamente al suo sviluppo, al suo consolidamento ed alla sua difesa.

OBIETTIVI

Per le donne

- Diminuzione dello stato di disagio delle donne che si rivolgono al servizio con conseguente miglioramento della loro qualità esistenziale, e della loro partecipazione alla vita sociale.
- Crescita della consapevolezza identitaria e valoriale e della capacità di elaborazione dei propri vissuti e conseguente acquisizione di autostima e di autonomia.
- Acquisizione di competenze relative all'orientamento verso le risorse territoriali.

Per il territorio

- Definizione di procedure certe e condivise per invii e prese in carico con i soggetti istituzionali di riferimento.
- Realizzazione di programmi integrati individualizzati, in collaborazione con la rete pubblico-privato sociale.
- Aumento della sensibilità sociale e della conoscenza sulle problematiche e sulla rilevanza del fenomeno del maltrattamento fisico, psicologico, sessuale, economico, nel territorio.
- **Azioni finalizzate a garantire la continuità assistenziale, attraverso il raccordo con altri servizi, strutture e agenzie sul territorio**

Nel conseguente lavoro di ripensamento che deve essere effettuato sull'assetto dei servizi, è utile in particolare tener presente che l'attuazione dei livelli di interventi socio-educativi, avviene all'interno di un sistema che, nell'organizzazione degli interventi, ha come elementi fondanti:

- l'azione di valutazione multi-problematicità;
- la definizione del piano individuale di intervento;
- l'apporto di risorse sociali, proporzionalmente articolato in base alla "fase" del percorso.

In presenza di una progressiva specializzazione delle competenze ed al contempo della crescente multiproblematicità e protrazione nel tempo del bisogno degli utenti, sarà garantita l'implementazione di una funzione organizzativa che funga da garante della continuità di intervento, soprattutto in merito ai percorsi di intervento, durante tutto il percorso di prevenzione, diagnosi, attivazione del servizio in modo continuativo e permanente. Tale funzione organizzativa, subordinata al principio di prossimità che vede la condizione di difficoltà delle donne "affrontata" il più vicino possibile, si configurerà come un sistema articolato di atti ad opera di una rete di attori variamente distribuiti sul territorio. Ciò avverrà mediante un'unitaria supervisione da parte del Nostro gruppo di Coordinamento il servizio reso possa tradursi in un effettivo incremento della qualità e dell'appropriatezza degli interventi.

Questo stesso atteggiamento dell' "*andare incontro*" degli operatori e delle azioni della *primary care* caratterizzerà non solo le fasi iniziali del soddisfacimento del bisogno emergente o pre-emergente ma anche tutto il percorso di intervento.

Seguendo il paradigma dell' *integrated care*, fondato sull'assunto che esiste una relazione diretta tra l'integrazione dei servizi e la qualità assistenziale, viene aperto lo spazio ad un approccio olistico e multidimensionale da cui prende vita la dimensione propriamente organizzativa attraverso

l'approfondimento del concetto di rete, al fine di promuovere un nuovo modo di fare fondato sull'integrazione, sulla comunicazione e sulla partecipazione dei professionisti, pur appartenenti ad unità operative diverse o a diversi livelli gestionali dei servizi sociali comunali e del Privato sociale, per il raggiungimento di obiettivi comuni. Una modalità operativa in questa direzione e di cui ci lo Scrivente si fa promotore, è rappresentata dall'elaborazione ed attuazione dei percorsi condivisi tra territorio ed istituzioni, validate e condivise, nel peculiare contesto organizzativo locale di riferimento in cui i professionisti si trovano ad operare. La finalità è quella di fornire una rappresentazione integrata a livello territoriale di tutte le opportunità offerte nell'ambito geografico di interesse tesi a sviluppare una circolarità e una integrazione di funzioni tra le singole tipologie di risposte che il servizio in oggetto può offrire.

- **Contatto con l'ambiente esterno e fruizione delle risorse del territorio da parte degli utenti**

Il progetto organizzativo gestionale proposto dal Consorzio mira allo sviluppo del lavoro sociale di rete lungo **due direttrici** tra loro interagenti:

- **La personalizzazione degli interventi**, attraverso una precisa mappatura delle risorse (primarie, secondarie e formali) da attivare intorno alla donna in carico, per consentire una presa in carico in toto dell'utente affinché gli interventi siano sinergici e non percepiti come isole sulle quali approdare in virtù delle necessità per poi dover nuotare ancora verso le altre isole;
- **L'azione nel territorio** per contribuire allo sviluppo di una cultura della solidarietà sociale, per sostenere, incoraggiare, incentivare e mettere in rete l'associazionismo e l'impegno civile esistente nel territorio. Compito del Consorzio è, non solo utilizzare operativamente le collaborazioni attivate, ma anche sostenerle dal punto di vista organizzativo e gestionale creando una sinergia tra l'esistente, ottimizzando l'uso delle risorse, promuovendo la cultura di rete. Le direttrici lungo cui muovere la nostra azione sono: un uso integrato e appropriato delle risorse, la qualità dei servizi offerti, l'efficacia degli interventi; il tutto nel contesto di una alleanza, culturale, organizzativa e formativa tra soggetti diversi.

E', pertanto, consolidato il raccordo fra gli operatori dei Servizi, le istituzioni e le realtà associazionistiche/cooperativistiche presenti non soltanto nel territorio di riferimento, ma anche nei territori limitrofi, in un'ottica di sussidiarietà e community care. In tal senso, il concetto di *lavoro di comunità* è visto come capacità di riconoscere e curare le relazioni tra tutti gli interlocutori presenti sul territorio.

La collaborazione con gli altri Enti pubblici e privati si realizza attraverso:

- Contatti per la realizzazione di specifiche attività da svolgere sul territorio (feste, iniziative socio-culturali, seminari, convegni, ecc...);
- Inserimento degli utenti in attività organizzate da altre Associazioni e Agenzie presenti nel territorio, attraverso la stipulazione di Protocolli d'Intesa.

Ciò di cui si è stati portatori, e si intende continuare ad esserlo, è l'*integrazione dei sistemi*, o meglio la *volontà di gestire l'attuale complessità dell'assetto istituzionale e organizzativo attraverso il collegamento, il coordinamento e l'integrazione con gli altri interventi, Servizi e prestazioni, per riportare verso l'unitarietà comportamenti e atteggiamenti differenziati, in quanto derivanti da sistemi operativi, istituzionali e formativi differenti.*

Il nostro gruppo tecnico coinvolge soggetti appartenenti al volontariato, all'associazionismo, ad ambiti diversi e che operano sul territorio dell'Ambito di riferimento a favore di persone svantaggiate, con particolare riferimento alle donne vittime di violenza. L'obiettivo è quello di promuovere un percorso di progettazione di rete che stimoli le Associazioni a modificare il proprio atteggiamento di "singole realtà" che "nutrono solo se stesse", in soggetti di una comunità, la cui crescita deriva dalla reciprocità e dal "nutrirsi a vicenda". Ogni associazione coinvolta ha un ruolo di protagonismo attivo, in un'ottica di scambio ed orizzontalità. L'Obiettivo generale del progetto può essere perciò esplicitato nel misurare il cambiamento prodotto da un progetto di rete, nell'applicazione sperimentale di buone prassi. Gli obiettivi specifici possono essere così sintetizzati:

- Migliorare le risposte del volontariato e dell'associazionismo attraverso la rete;
- Dare evidenza alla qualità ed al valore di responsabilità sociale del collaborare in rete, stimolandone la consapevolezza nei volontari e nei loro differenti "utenti";
- Promuovere ed informare la cittadinanza in relazione alla rete ed alle attività che essa realizza;
- Misurare il cambiamento prodotto attraverso un Modello Individualizzato di Valutazione dei Risultati e dell'impatto delle attività di volontariato sul territorio;
- Restituirne i risultati al territorio di riferimento;
- Applicare buone prassi a tutto il percorso di realizzazione delle azioni progettuali.

Le innovazioni che si intendono produrre possono essere così presentate:

- Realizzare un modello di valutazione dei risultati sul cambiamento prodotto sul territorio dalle micro azioni di rete e dell'impatto delle attività realizzate;

- Coinvolgere attivamente in un'ottica di risorsa individui in difficoltà, valorizzandone il protagonismo in attività integrate con i loro familiari ed i cittadini che abitano il quartiere.

Infine, con estrema sintesi, i risultati attesi:

- Favorire la consapevolezza che il lavoro di rete può produrre un cambiamento positivo e rappresenta un'efficace modalità di intervento sociale;
- Offrire una reale opportunità di protagonismo a volontari e soprattutto agli utenti;
- Allargare la rete a nuovi interlocutori e potenziarne l'attività;
- Produrre un modello di buone pratiche esportabile in altri contesti territoriali.

Il lavoro di rete nel contesto socio-ambientale degli alunni, ha lo scopo più generale di conoscere e monitorare gli ambienti di appartenenza in modo da integrare l'intervento degli operatori con quello dei car-giver. In questo modo, gli operatori cercano di instaurare collaborazioni continuative, al fine di divenire risorsa per il territorio, nella lettura e nell'analisi dei bisogni degli utenti. Questo aspetto lavorativo è in crescita, in quanto si crede, anche supportati da quanto dettato dalla Legge Quadro n.328 del 8 novembre 2000, *che il futuro dei servizi sia nel lavorare in concerto con le realtà esistenti nel contesto, ognuno per la loro competenza, e favorendo l'integrazione degli interventi e la lettura e l'analisi effettiva e veritiera delle problematiche esistenti sul territorio*. In quest'ottica le realtà territoriali sono intese come risorse indispensabili per il benessere del nucleo familiare/utente e pertanto vanno realizzati interventi volti al loro coinvolgimento.

La Comunità è caratterizzata dalle seguenti caratteristiche:

- *La compresenza*, al suo interno, di diverse *azioni ed interventi* a più livelli: *sociale, culturale, educativo, psicologico e pedagogico, di formazione degli operatori, la costruzione di una rete con le agenzie educative del territorio*, per integrare le competenze di diversi servizi e costruire sinergie di intenti e risorse;
- *Il coinvolgimento in prima persona delle utenti* sin dai primi momenti;
- Una *supervisione tecnica-scientifica* illustre, in grado di supportare gli operatori e l'intera Comunità nel lavoro tecnico e nelle scelte da fare.

Il lavoro è programmato sulla scorta dei dati desunti dallo studio del territorio, dal lavoro quotidiano degli operatori sociali

L'equipe di coordinamento del servizio

Il coordinamento rappresenta senz'altro lo strumento fondamentale per la gestione di un servizio così complesso che vede il raccordo tra le istanze e le risorse istituzionali del territorio e la progettualità complessiva della cooperativa e tra queste e le risorse professionali degli operatori. La multidimensionalità e l'interdisciplinarietà dell'equipe costituisce una modalità operativa e di cultura del servizio.

L'equipe di coordinamento è composta da più profili professionali, in modo da poter offrire una "competenza di gruppo" in grado di rispondere in modo coerente alle diverse esigenze riscontrate nel corso degli anni all'interno del servizio: oltre all'assistente sociale coordinatore d'area ed una psicologa.

Si occupano di:

- Programmare gli interventi;
- Programmare il calendario delle riunioni mensili di concerto con il resto dell'equipe di coordinamento;
- Effettuare interventi di supervisione sia sui casi che sulle dinamiche di gruppo tra operatori;

Gragnano, 24/03/2016

FIRMA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE
"CONSORZIO MATRIX"
CONSORZIO DI COOPERATIVE SOCIALI
Cod. Fisc. e Part. IVA: 06390101217
Via Nuova San Leone, 3
80054 GRAGNANO (NA)
Il Legale Rappresentante