

PROGETTO EDUCATIVO

CASA DI ACCOGLIENZA PER DONNE MALTRATTATE

Comune Scafati (SA)



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, le utenti presi in carico devono essere sostenute principalmente ad agire da *protagoniste* dell'intervento psicosociale a cui si rivolgono, da protagoniste verso le varie istituzioni che vengono da loro chiamate in causa.

Nella prospettiva delle operatrici, attribuire alle 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 le operatrici 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 accolte 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 accolte 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 Casa di accoglienza pe 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'operatrice 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 operatrice, 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'operatrice 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 Casa 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. 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.

Chi accogliamo

In particolare la struttura si preoccupa dell'accoglienza e dell'assistenza delle donne e dei figli, utilizzando le seguenti modalità operative:

- La realizzazione e la gestione di servizi e attività educative e assistenziali per offrire accoglienza e assistenza a donne maltrattate e i loro figli;
- L'organizzazione e il sostegno di iniziative idonee a far sì che le funzioni di maternage siano e diventino atti responsabili di rispetto per la vita;
- La promozione di un contesto relazionale accogliente e stimolante che permetta la costituzione di legami di amicizia all'interno della comunità, con lo scopo anche, di facilitare il mantenimento e l'approfondimento delle relazioni che l'ospite ha o può sviluppare all'esterno della stessa;
- Lo sviluppo di un progetto individualizzato finalizzato all'acquisizione di una sempre maggiore indipendenza ed autonomia dell'ospite;
- L'affiancamento nella ricerca delle occasioni di realizzazione personale da un punto di vista sociale, lavorativo/occupazionale, culturale, spirituale ecc.

La Casa di accoglienza offre ospitalità ed accoglie donne eventualmente con i figli:

- Che necessitino di aiuto;
- Che abbiano difficoltà di inserimento sociale;
- Che siano a rischio di emarginazione, isolamento, di violenza e abuso, di prostituzione, di delinquenza, di devianza, di sfruttamento;

-
- Che si trovino in disagiate e precarie condizioni psicologiche e presentino difficoltà relazionali;
 - Che abbiano problemi di salute fisica;
 - Che necessitino di un ambiente accogliente, confortevole, assistenza e cura.

Obiettivi generali e specifici del servizio

La Casa di Accoglienza "I Sentieri di Artemide" 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 équipe 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 di riferimento.

Azioni finalizzate a garantire la continuità assistenziale, attraverso il raccordo con altri servizi, strutture e agenzie sul territorio

Nel conseguente lavoro di ripensamento che dovrà 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 familiare.

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 garante della continuità 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.

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 la Scrivente si fa promotrice, 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 dalla cooperativa Xenia 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 della cooperativa è, non solo utilizzare operativamente le alleanze interistituzionali con il Piano di Zona, i S.S. comunali, l'ASL e i Protocolli di Intesa, 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 ma accomunati dalla condivisione del progetto della comunità.

Sarà, pertanto, consolidato il raccordo fra gli operatori dei Servizi, le Istituzioni e le realtà associazionistiche/cooperativistiche presenti non soltanto nel territorio del Comune di Scafati, 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 realizzerà attraverso:

- Contatti per la realizzazione di specifiche attività da svolgere sul territorio;

-
- Inserimento degli utenti in attività organizzate sul territorio;
 - Momenti di condivisione dei progetti delle utenti presenti in comunità;
 - Verifica sull'andamento dei progetti individuali;
 - Relazioni continue sull'andamento dei piani educativi.

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 intende coinvolgere soggetti appartenenti al volontariato, all'associazionismo, ad ambiti diversi e che operano sul territorio di riferimento a favore di famiglie a rischio di esclusione, con difficili conflittualità interne da affrontare, in condizioni di particolare povertà. 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 avrà 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 con questo progetto 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 sarà programmato sulla scorta dei dati desunti dallo studio del territorio, dal lavoro quotidiano degli operatori sociali. Poi, man mano, si costruirà una rete.

La concezione negoziale delle relazioni. La concezione della *centralità del dialogo* e l'importanza autoterapeutica dell'efficacia comunicativa tra le persone rendono salienti tutti gli interventi che stimolano processi spontanei di cambiamento e di ricerca delle soluzioni. La prospettiva dialogica attraversa tutti gli interventi che, in quanto gruppo sociale primario, si nutrono della capacità di comunicare in modo più efficace sia all'interno tra i vari membri sia all'esterno con le varie agenzie sociali. La disponibilità psicologica allo scambio diretto con l'altro è la strada da percorrere ogniquale volta se ne presenti l'opportunità. La costruzione di una cultura dei servizi che dia valore al "patto" tra le persone, alla ricerca di forme di dialogo possibili entro un principio di impegno personale è primariamente importante quando le questioni riguardano ruoli interconnessi. La disponibilità a esercitare le naturali capacità negoziali e la disponibilità ad esercitarle anche nella relazione con l'operatore contraddistingue tutti gli interventi che si realizzano entro una comunità. L'assunzione di responsabilità appartiene alle decisioni e ai contenuti delle azioni che entro un dialogo costruttivo si sostanziano entro il riconoscimento dei loro bisogni di benessere, continuità degli affetti, nutrimento e crescita nelle relazioni parentali anche allargate. Nelle situazioni più comuni si presentano all'operatore scenari conflittuali che si avvantaggiano della competenza dell'operatore a mediare e dei protagonisti della mediazione (i genitori) a riconoscere gli aspetti costruttivi e non solo distruttivi del conflitto. Sono formati a creare nello spazio della mediazione uno scenario simbolico che si sostanzia del dialogo sulla quotidianità, sugli affetti, sui compiti di cura verso sé stessi e verso gli altri. Sono formati a sostenere il riconoscimento delle differenze da cui non scaturisce necessariamente la lotta e/o il fraintendimento ma la ricchezza delle posizioni e la

possibilità di integrare e coordinare le pratiche parentali per rispondere più efficacemente e più flessibilmente ai compiti di responsabilità.

Servizi offerti

La Casa di accoglienza "I Sentirti di Artemide" offre innanzitutto una presa in carico globale dell'ospite. Essa cerca di predisporre e fornire, attraverso il lavoro e l'impegno dei propri operatori, una risposta alle esigenze tutelari, abitative e di vita degli ospiti stessi. La struttura di accoglienza svolge prestazioni e assistenza alla persona, definite dal Progetto di vita e dal Progetto educativo psicologico concordato con il Servizio inviante e con l'ospite. Essa si impegna ad individuare tutte quelle attività utili al benessere della persona anche all'esterno della struttura, per favorire la ricostruzione dei legami sociali e per sviluppare le autonomie e le capacità dell'ospite. Offre un sostegno nell'integrazione con il contesto sociale e per l'utilizzo delle risorse territoriali. In particolare, il progetto di accoglienza offre le seguenti opportunità:

- **L'accoglienza residenziale e la presenza**, di operatori che animano e gestiscono la vita dei nuclei familiari e che sono di riferimento per i bisogni e le esigenze individuali;
- **Il supporto** di uno Psicologo (Responsabile terapeutico e del Progetto d'inserimento) che cura l'inserimento, il progetto individuale, gli aspetti legati alle relazioni affettive personali, alle dinamiche di convivenza e alla vita sociale in generale, con eventuale supervisione psichiatrica (da concordare con gli Enti invianti);
- **Il supporto di un gruppo di sostegno e di mutuo aiuto**, per favorire l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo e per facilitare la socializzazione dei figli;
- **L'affiancamento nella ricerca** di un percorso formativo, di corsi di formazione professionali adeguati, rispondenti alle richieste del mercato del lavoro, per un successivo inserimento lavorativo esterno;
- **Il sostegno agli ospiti** affinché portino a termine eventuali corsi di studio o di formazione interrotti (anche in collaborazione con Altri Enti ed Agenzie formative);
- **La possibilità di partecipare** a progetti di socializzazione, ad iniziative culturali, attività espressive e ricreative organizzate da Associazioni, Parrocchie, Enti pubblici;
- **Un sostegno ed un supporto** per l'orientamento e la ricerca di una attività lavorativa e di una sistemazione futura autonoma.

Modalità di ammissione e di permanenza degli ospiti

Gli inserimenti di nuovi ospiti si effettuano su richiesta dei Servizi sociali invianti. Le richieste di inserimento vanno inoltrate alla Responsabile della struttura, previo contatto telefonico, mediante l'invio di una relazione sul caso (via fax o e-mail). Successivamente, dopo la valutazione fatta dall'Equipe di Progetto e un ulteriore colloquio con gli Operatori sociali e con gli ospiti potenziali, viene concordato il momento opportuno per l'inserimento. Al momento dell'inserimento in comunità viene formulato un Progetto di vita (o nel caso di inserimento anche di minori, un Progetto educativo/psicologico) individuale per ciascun ospite. La permanenza in comunità, in linea di principio, non è subordinata a limiti di tempo predefiniti. Essa può variare in funzione del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Progetto di vita concordato con gli Operatori sociali di riferimento.

La permanenza in comunità terrà conto anche delle eventuali disposizioni emanate dal Tribunale per i Minorenni e di eventuali Decreti. I documenti per l'inserimento richiesti dalla comunità sono i seguenti:

- ◆ stato di famiglia,
- ◆ permesso di soggiorno (per gli ospiti stranieri),
- ◆ codice fiscale,
- ◆ tessera sanitaria,
- ◆ eventuale esenzione dal pagamento di ticket,
- ◆ documentazione relativa ad eventuali malattie, esami, ricoveri, cartelle cliniche ecc.,
- ◆ relazione dei servizi sociali (ed eventuali valutazioni psicodiagnostiche),
- ◆ autorizzazione al trattamento dei dati personali,

Per i minori si rendono altresì necessari

- ◆ i dati anagrafici completi dei genitori (se non presenti nello stato di famiglia)
- ◆ i certificati di vaccinazione
- ◆ l'eventuale documentazione e curriculum scolastico
- ◆ il/i decreto/i del Tribunale per i Minorenni e/o altri provvedimenti dell'autorità giudiziale.

Personale operante nella Casa di Accoglienza

La presenza della Responsabile, delle Operatrici, delle Educatrici garantisce l'animazione e la gestione della vita della Comunità. Essi sono i perni di riferimento per la ricostruzione del percorso di vita degli ospiti, coloro che ascoltano e consigliano, che guidano e contengono.

All'interno della Struttura operano diverse figure professionali.

Alla Responsabile è affidato l'incarico di tenere i contatti con i servizi invianti, gli Operatori sociali di riferimento e di coordinare l'Equipe degli Operatori che si riunisce almeno settimanalmente.

Agli operatori spetta il compito di organizzare la vita all'interno e all'esterno della Comunità.

La presenza della Psicologa garantisce il necessario sostegno alle donne e ai figli attraverso colloqui individuali e di gruppo. Eventuali percorsi psicoterapeutici possono essere valutati e concordati aggiuntivamente.

In particolare la psicologa e Responsabile della Struttura cura l'inserimento, il progetto individuale, gli aspetti legati alle relazioni affettive personali, le dinamiche di convivenza e della vita sociale in generale.

Gli Educatori professionali qualificati e gli operatori sociali formano l'Equipe di Progetto. Si preoccupano di organizzare la vita della Comunità, di sorvegliare il funzionamento regolare degli appartamenti, affiancano gli ospiti nel reinserimento sociale e lavorativo, seguono gli aspetti medico-sanitari, pediatrici, mantengono i contatti con le strutture pubbliche, le Istituzioni scolastiche di riferimento, vigilano sulla sicurezza dei minori nel caso di brevi assenze delle madri.

La Comunità si avvale inoltre della presenza di volontari e tirocinanti i quali assicurano una presenza qualificata, anche attraverso la frequenza a corsi di formazione e aggiornamento.