

***Curriculum Vitae***  
***“Una Favola al Giorno”***  
**Casa d’Accoglienza Mamma - Bambino**  
Via Vincenzo Di Marco n.1/E  
COOPERATIVA SOCIALE PANTOGRA

**La Mission:**

La condizione della donna nella nostra società ha subito, negli anni, numerosi cambiamenti.

Gli strumenti di sostegno che, anche a livello normativo, sono stati posti in essere non sempre sono stati in grado di garantire alla donna il diritto di scelta rispetto al proprio futuro, limitando, non solo il diritto di scelta, ma, anche, il bisogno di trovare soddisfazione – parallelamente – sia nella rete familiare e sia in quella lavorativa.

Inoltre, la scarsa offerta di servizi pubblici non permette alla donna di vivere con serenità la propria condizione, rendendo sempre più necessario il ricorso a risorse private e/o familiari.

Tutto ciò, determina nella donna non solo sentimenti di grande insoddisfazione, ma, anche uno squilibrio delle dinamiche familiari, al punto, spesso, da provocare fratture profonde ed insanabili. Quando, pertanto, in presenza di condizioni socio-economiche scarse o del tutto limitate, la maternità diviene un ostacolo al perseguimento di uno stile di vita adeguato e soddisfacente finalizzato al raggiungimento di un benessere globale, ci si trova a dover riflettere rispetto ad un fenomeno che sembra contrastare con l’idea di una società civile e giusta in cui, indipendentemente dall’appartenenza di genere, si possa decidere quale strada intraprendere.

A questo si aggiungono i sempre più frequenti casi di violenza in cui le donne risultano essere vittime dei propri compagni/mariti dopo anni di maltrattamenti ed ingiustizie subite e vissute nell’ombra con la complicità, troppo spesso, della stessa rete familiare di appartenenza.

In questa prospettiva, si colloca lo sforzo degli operatori della Casa

d'Accoglienza "Una Favola al Giorno" che dal maggio del 2013, a partire da una esperienza concreta maturata negli anni sul campo, desiderano offrire in un regime residenziale ospitalità e tutela a favore di donne che versano in condizioni di grave disagio socio-familiare e che necessitano di un intervento educativo che le orienti verso l'acquisizione di uno "stile genitoriale" più adeguato.

Il protagonismo attivo diverrà, pertanto, strumento fondamentale per tutta l'attività, poiché favorirà il rispetto di un principio fondamentale quale la temporaneità dell'intervento stesso. Rendere consapevoli e competenti le donne in difficoltà, attraverso percorsi di accompagnamento mirati ed integrati, permetterà il raggiungimento di uno stile di vita autonomo che garantirà all'utenza la possibilità di scelta rispetto al proprio presente ed al proprio futuro.

Per il raggiungimento della propria *mission* l'Equipe della Casa ha sviluppato importanti forme di collaborazione con i Servizi e le Istituzioni che - nel territorio - concorrono al superamento dei fenomeni sopra descritti; in particolar modo con :

- **EQUIPE TERRITORIALE INTERISTITUZIONALE ABUSO E MALTRATTAMENTO;**
- **IV SEZIONE SQUADRA MOBILE-QUESTURA DI PALERMO,**
- **CENTRO ARMONIA;**
- **CONSULTORI FAMILIARI;**
- **NEUROSPICHIATRIA INFANTILE**

### **Obiettivo Generale:**

L'obiettivo della Casa d'Accoglienza Mamma-Bambino "Una Favola al Giorno", è quello di favorire la promozione sociale attraverso percorsi che mirano a promuovere e realizzare azioni di educazione "socio-politica" a favore della comunità di riferimento. Il fine è quello di sollecitare i membri della comunità stessa affinché maturino una sempre più adeguata consapevolezza circa i problemi esistenti, ma, soprattutto, circa le strutture e le risorse a cui riferirsi. Pertanto, l'obiettivo di porre in essere interventi di accoglienza e tutela a favore di donne con figli si colloca in una ottica di rete in cui il "sistema di salvataggio" (Cfr. Lia Sanicola "L'intervento di rete") parte delle risorse interne alla donna stessa e si fonda sulla promozione del senso di responsabilità.

## **Obiettivi specifici:**

- Offrire ospitalità e tutela a donne con figli, vittime di abuso e maltrattamento, che versano in un temporaneo stato di difficoltà socio-familiare;
- Garantire la pianificazione, nonché realizzazione, di progetti educativi individuali;
- Costruire e/o rafforzare le reti primarie e secondarie dell'utenza al fine di raggiungere un adeguato livello di autonomia;
- Prevedere, ove possibile, il reinserimento nella rete familiare di appartenenza.

## **Strategie di realizzazione:**

Le modalità operative adottate per la gestione del servizio hanno rappresentato il nodo cruciale intorno alla riflessione posta in essere. La scelta dell'intervento di rete come strategia d'intervento trova fondamento nella sua più intrinseca prospettiva relazionale che, come è noto, afferma come la realtà sociale sia relazionale, ma, non per questo, necessariamente funzionale (Cfr. Pierpalo Donati). Ed è dal concetto di società non funzionale che si realizza l'intervento, grazie, nello specifico, ad una prospettiva di fondamentale fiducia, di non direttività rispetto al contenuto, ma di direttività rispetto alla forma e di apertura esistenziale. Questa prospettiva non solo diviene coerente rispetto a quanto fino a questo momento evidenziato, ma allontana ogni forma di pregiudizio intorno alla persona a cui viene riconosciuto il diritto di aver sbagliato, e a cui viene – parallelamente – offerto l'aiuto ed il sostegno di cui necessita.

## **Elementi di qualità:**

### **1) Dimensione Strutturale**

#### **-Adeguatezza ed accoglienza della struttura**

La scelta relativa all'individuazione della sede della Casa d'Accoglienza "Una Favola al Giorno" è stata determinante per l'offerta di un servizio di qualità. L'ubicazione in pieno centro urbano, con vista su uno dei giardini più belli e rinomati della città, è stato il primo passo compiuto in una ottica di

possibile integrazione a favore dell'utenza, integrazione resa, anche, possibile grazie all'efficiente sistema di collegamenti alla rete cittadina presenti.

L'appartamento, inserito in un signorile condominio sito in via Vincenzo Di Marco n.1/E, è stato completamente ristrutturato secondo le normative vigenti e si sviluppa per oltre 200 mq. All'appartamento si accede tramite ampia portineria (è attivo il servizio di portierato) ed è privo di barriere architettoniche (presenza ascensore); è composto da:

- tre ampie camere da letto (spazi personali)
- da un soggiorno (spazio comune)
- da una camera da pranzo (spazio comune)
- tre servizi igienici
- una cucina
- una veranda - lavanderia
- un ufficio.

Inoltre, vi è la presenza di un ampio atrio interno idoneo, anche, alla possibile realizzazione di attività esterne.

Ogni stanza è stata arredata con particolare attenzione e curata secondo le diverse esigenze degli ospiti. Il personale ausiliario dà, inoltre, grande importanza all'aspetto igienico sanitario riconoscendo il valore del prendersi cura affinché ciò divenga una prassi condivisa. Per questo motivo, nel rispetto della privacy di ciascun ospite, è garantito l'accesso agli spazi comuni (cucina, lavanderia etc...) teatro delle attività quotidiane dell'utenza.

L'impianto elettrico è stato realizzato in conformità alle norme CEI ed è munito di apposita dichiarazione di conformità. La distribuzione interna dell'acqua potabile è assicurata sia mediante allaccio condominiale alla rete idrica comunale, ma, anche, grazie ad una riserva idrica autonoma ed indipendente (si rimanda alla relazione tecnica ).

## **2) Dimensione Educativo Relazionale**

### **-Il clima è accogliente**

Ogni progetto d'inserimento va curato in tutte le sue fasi, ma il momento iniziale dell'accoglienza risulta essere determinante. Per tale ragione, si è

cercato di favorire la presenza di un clima accogliente sia grazie ad una scelta accurata degli arredi della Casa, ma, soprattutto, grazie ad una selezione del personale attenta e scrupolosa. La selezione ha previsto l'individuazione, in prima istanza, di operatori con alle spalle oltre dieci anni di esperienza sul campo, ed in secondo luogo, di operatori che provenivano da esperienze operative e professionali comuni. A ciò, ha fatto seguito, la realizzazione di momenti formazione e condivisione volti a garantire, pur nel rispetto delle singole appartenenze di ruolo, l'armonia e la compartecipazione degli intenti.

Convinzione comune è risultata essere quella di garantire all'atto dell'inserimento, adeguati percorsi di inserimento ed accompagnamento alla realtà residenziale favorendo la possibilità di far vivere quel momento come un momento di festa, o, comunque, una opportunità. Anche la scelta di personalizzare, con l'ausilio del personale, i propri spazi privati, nonché contribuire alla cura e alla ridefinizione di quelli comuni, viene ritenuta strategica per gli esiti dell'inserimento. Parallelamente, all'utenza verrà offerta la possibilità di inserirsi nel quartiere di riferimento della struttura partendo dalla conoscenza delle più importanti agenzie di socializzazione presenti, nonché dei servizi a cui potersi riferire.

Rispetto alla Casa, sarà inoltre, cura del personale favorire la partecipazione alle attività domestiche, ludico-ricreative, ed il "fare insieme" si completerà con l'attribuzione di compiti individuali sulla base delle risorse di ciascun utente.

### **-Rispetto di culture ed appartenenze diverse**

L'esperienza del personale coinvolto garantisce la possibilità di gestire eventuale utenza straniera e/o appartenente a culture differenti.

Pur non di meno, ove necessario, l'equipe della struttura si avvarrà di mediatori culturali e di servizi socio-sanitari (Es. Poliambulatorio Emergency) specializzati.

Per tale ragione, alle regole previste per la convivenza in struttura, potranno esserne inserite delle nuove (Es. alimentazione, rispetto del culto di appartenenza etc...) volte al rispetto di ciascun ospite della Casa. Ogni ospite potrà avere la possibilità di relazionarsi con la cultura di appartenenza dell'altro, trovando, nel personale uno strumento di guida e

sostegno volto alla condivisione ed allo scambio.

### **-Presenza di un Progetto educativo chiaro e condiviso**

La Casa d'Accoglienza "Una Favola al Giorno" fonda in proprio intervento grazie alla presenza di un progetto di comunità frutto della riflessione di ciascun membro dell'equipe. Oltre a garantire la giusta consapevolezza circa il "chi fa cosa", il fondamento di cui sopra permette ad ogni operatore di conoscere, in ogni fase del lavoro, verso dove si sta andando, il perché, ed il come. A partire da una prospettiva macro condivisa, si potrà procedere, in modo consapevole alla gestione individualizzata dei singoli casi ed alla determinazione degli obiettivi da raggiungere. Grazie alla condivisione dei progetti anche con l'utenza, e con le reti primarie e secondarie di appartenenza, si potranno raggiungere obiettivi più soddisfacenti e duraturi volti al raggiungimento dell'obiettivo ultimo che deve, sempre, poter coincidere con le dimissioni dell'utenza.

L'elaborazione dei P.E.I., a cura dell'equipe coinvolta, avverrà, pertanto, sulla base di una osservazione specifica "sul campo" e terrà in considerazione la dimensione relazionale dell'utente, sia rispetto ad una "dimensione interna", ma, anche, rispetto ad una "dimensione esterna". In tal senso, l'operatore guiderà l'utenza rispetto alla conoscenza ed all'acquisizione delle logiche della struttura, orientandola verso l'appropriazione di compiti e funzioni interni alla Casa.

### **-Presenza di regole che facilitino il rispetto e la convivenza tra ospiti ed operatori**

Quanto sopra riportato potrà essere raggiunto solo grazie alla presenza di regole che guidino la gestione della struttura e facilitino una serena convivenza tra le ospiti. Sperimentare, già all'interno della struttura, l'importanza delle regole intese come strumento educativo faciliterà l'utenza nel riconoscimento e rispetto delle regole che guidano, di fatto, l'intero sistema sociale. Trasferire le regole alle ospiti della Casa rappresenterà un momento estremamente delicato perché tenderà a scontrarsi con convinzioni radicate e con una possibile ostilità di fondo legata ad un sentimento di invasione della sfera intima di ciascun ospite.

Grazie ad un principio di esemplarità, ed attraverso la sperimentazione,

l'equipe favorirà l'interiorizzazione delle regole individuate e garantirà la corretta osservazione ed il rispetto da parte dell'utenza che verrà valorizzata, anche attraverso meccanismi premianti/punenti) rispetto alla capacità di mantenimento del compito assegnato.

### **-Modello educativo di tipo familiare**

Vedersi sottratti, seppur legittimamente, al proprio contesto di origine costituisce per ogni essere umano un momento di grande dolore e disperazione.

Per tale ragione, l'equipe intende offrire ai propri ospiti, il più possibile, un clima di tipo familiare grazie alla presenza di educatori di ambo i sessi che siano stabili nel tempo.

Come già evidenziato, la selezione del personale non ha previsto solo una scrupolosa disamina dei curricula in termini esclusivamente "accademici", ma ha tenuto conto anche del bagaglio umano e personale degli operatori. Si è riusciti, infatti, ad individuare figure professionali in grado di offrire la propria disponibilità all'utenza in modo autentico e totale, favorendo uno scambio efficace ed efficiente tra l'utenza ed il personale stesso. Il fare insieme, a livello operativo, rappresenterà il nodo centrale di tutta l'attività professionale poiché contribuirà a creare un clima di fiducia e rispetto tra i diversi sistemi presenti basato sulla collaborazione. Ciò favorirà, tra l'altro, la possibilità di creare legami che possano andare anche oltre il tempo di permanenza dell'utente garantendo un reale ampliamento della rete personale di ciascun ospite.

### **-Rapporto contrattuale operatori utenti**

L'equipe ha condiviso la possibilità, al momento dell'inserimento, di elaborare un vero e proprio contratto con l'utenza al fine di chiarire il senso ed il significato dell'intervento.

Oltre alla trasmissione delle regole di cui si è già parlato, si coinvolgerà l'utenza sia rispetto alle fasi del P.E.I. e sia attraverso azioni di filtro e guida di ogni singolo utente. La comunicazione strategica sarà, pertanto, funzionale ad una chiara presa di coscienza, in particolar modo, circa il fine ultimo di ogni intervento, dando, anche, la possibilità di contribuire attivamente ai processi decisionali riguardanti le logiche interne delle Casa. Tutto il percorso sarà monitorato attraverso verifiche costanti, sia interne

che esterne, che potranno essere realizzate sia nell'ambito di incontri ufficiali, programmati, ma, anche, grazie a momenti informali non previsti, ma che si rendono necessari per il benessere della persona. La programmazione del lavoro, intesa nei termini di cui sopra, si ritiene possa essere la strada più adeguata per promuovere il già citato protagonismo attivo della persona che, scoprendosi competente, trova la forza per intraprendere un percorso di vita diverso da quello fino a quel momento ritenuto – spesso – l'unico possibile.

### **3) Dimensione Professionale/Organizzativa**

#### **-Presenza di un progetto di comunità qualificato**

La Casa d'Accoglienza Mamma-Bambino *Una Favola al Giorno* vuole offrire alle donne in difficoltà ospitalità e tutela, secondo uno stile di vita familiare, al fine di rafforzare le competenze genitoriali dell'utenza rendendola autonoma nella gestione della propria vita.

Pertanto, si è partiti dall'elaborazione di un progetto di comunità inteso come guida comune per la gestione del lavoro.

#### **DESTINATARI**

La Casa è in grado di accogliere n. 6 mamme, con figli, sia italiane che extracomunitarie, che versano in condizioni di disagio socio-familiare e, più specificatamente, vittime di abuso e maltrattamento.

#### **FINALITA' ED OBIETTIVI**

La finalità coincide con il desiderio di offrire una alternativa ad uno stile di vita in cui ogni decisione diviene consapevole e non imposta da un sistema culturale e/o da logiche di sottomissione e violenza. Pertanto gli obiettivi saranno:

- accoglienza ed ospitalità in regime residenziale;
- riscoperta della propria identità;
- riappropriazione delle competenze genitoriali;
- reinserimento nel tessuto sociale;
- inserimento nel circuito del lavoro;
- reinserimento, ove possibile, nelle reti familiari di appartenenza.

## **METODO DI LAVORO**

Gli operatori della Casa prediligono il lavoro d'equipe basato sullo scambio e sulla condivisione costante. Il metodo di lavoro adottato farà riferimento al lavoro di rete e terrà in particolare riferimento la necessità di attivare e promuovere le reti primarie dell'utenza.

Pertanto, le reti verranno intese come unità di offerta o come vere e proprie risorse. Nello specifico:

- Terapia di rete;
- Terapia di sostegno
- La rete curante

In tutti e tre i casi, ciò che a livello operativo rende efficace il lavoro, è la prefigurazione dell'autonomia delle reti primarie, resa, anche, possibile da una costante integrazione delle risorse esistenti.

## **STRUMENTI E RISORSE**

Gli strumenti a cui si farà riferimento per lo svolgimento dell'attività sono orientati alla tutela dell'utenza in tutta la sua complessità. Infatti, la Casa richiede un "doppio orientamento" legato alla presenza di donne, da un lato, e dei bambini dall'altro.

Gli strumenti di lavoro sono così sintetizzabili:

- colloquio individuale e di gruppo
- gruppi di riflessione
- consulenza psico-sociale
- gestione guidata del tempo
- documentazione

Le risorse grazie alle quali si ritiene possibile il raggiungimento degli obiettivi sono principalmente alla creazione di una rete operativa tra il personale della struttura e le Istituzioni coinvolte nel caso. Le risorse umane rappresentano il nodo centrale dell'attività organizzativa riconoscendo – in esse – il loro valore imprescindibile per la creazione di una rete di relazioni funzionali al raggiungimento di un adeguato livello di autonomia ed indipendenza della persona.

Anche il coinvolgimento delle famiglie d'origine dell'utente dovrà rappresentare un elemento strutturale per il lavoro della Casa, coinvolgimento senza il quale ogni possibile reinserimento nel tessuto di appartenenza diverrebbe

momentaneo o, comunque, non coerente con l'intento di produrre un cambiamento stabile e duraturo.

### **IL PEI:**

Il progetto educativo individualizzato sarà oggetto, nel corso delle riunioni d'equipe, a verifica e monitoraggio costante e sarà condiviso oltre che dagli operatori della Casa anche con i referenti istituzionali coinvolti nel caso.

Inoltre, per l'elaborazione di cui sopra, si terrà conto delle fasi del metodo di lavoro e, nello specifico:

- Analisi della situazione → Raccolta dei dati
- Valutazione → preliminare / operativa / finale
- Attuazione del piano di intervento → chi fa / cosa / come / per chi ?

Verrà così garantita la pluridimensionalità dell'intervento ed il coinvolgimento della persona e delle sue possibili reti.

### **-Equipe professionale e integrata**

Nella stesura di questo documento si è già evidenziato il valore e l'attenzione che è stata dedicata alla costituzione dell'equipe professionale.

L'equipe di lavoro viene essa stessa riconosciuta come rete e vuole rappresentare lo strumento di lavoro che, a livello relazionale, garantisce la qualità del servizio offerto.

L'equipe professionale risulta così composta:

- 1 Assistente Sociale Coordinatore
- 1 Psicologo
- 5 Educatori Professionali in possesso sia dei titoli accademici previsti che di una qualificata esperienza professionale maturata sul campo
- 2 Ausiliari
- 1 Psicologo Supervisore

Il personale, in considerazione del numero degli utenti presenti, potrà essere soggetto ad un incremento funzionale alla qualità del servizio.

Già all'atto del primo inserimento dell'utenza in struttura, il personale sopra citato, a cui verrà garantita la partecipazione a percorsi di formazione permanente, risulta aver condiviso non solo il progetto di comunità, ma, anche, il metodo di lavoro da perseguire. Anche nella stesura del regolamento interno alla struttura, i membri dell'equipe hanno contribuito in maniera significativa permettendo una corretta integrazione dei saperi e delle competenze.

Le riunioni d'equipe settimanali saranno, inoltre, strutturate non solo in relazione alla necessità di approfondire e discutere dei singoli casi, ma, anche, in relazione al bisogno di creare una relazione professionale di qualità; in tale ottica, l'attività di supervisione sarà garantita sia quindicinalmente, e sia in relazione al fabbisogno "non previsto" del personale verso il quale verrà sempre garantito un totale atteggiamento di disponibilità ed accoglienza.

Ogni membro dell'equipe sarà coinvolto attraverso azioni di responsabilizzazione individuale che accresceranno il senso di appartenenza alla struttura. Il processo di cui sopra, in relazione alle esperienze già maturate, potrà incidere in modo significativo sul fenomeno del turn-over garantendo una equipe stabile e consolidata.

Gli scambi ed i processi d'integrazione professionale saranno correttamente registrati attraverso:

1. il diario di bordo
2. il diario delle comunicazioni
3. il registro incontri d'equipe
4. le schede di osservazione.

Sarà, quindi, sempre possibile monitorare la relazione tra i membri dell'equipe intervenendo tempestivamente in situazioni di possibile criticità.

#### **4) Dimensione Sistema di Qualità**

Tutta la prospettiva volta all'accreditamento delle strutture residenziali ha, come fine ultimo, quello di poter monitorare l'attività dei servizi offerti nell'ottica del miglioramento continuo, principio fondante ogni sistema di qualità.

Perché ciò sia possibile, l'equipe di Una Favola al Giorno ha deciso di strutturare procedure di lavoro che siano chiare, condivisibili, riscontrabili, incrementando prassi che siano, appunto, volte al raggiungimento di standard qualitativi sempre più adeguati. I membri dell'equipe condividono, infatti, l'idea che sia del tutto falso il non poter valutare – attraverso indicatori quantitativi e qualitativi – il grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio offerto, ma che, piuttosto, basti elaborare una griglia per la valutazione coerente con le caratteristiche della realtà organizzativa posta

in essere. La valutazione, nonché i processi di autovalutazione, saranno resi possibili grazie ad un atteggiamento, da parte del personale, di assoluta disponibilità e capacità di mettersi in discussione rispetto al proprio operato elemento irrinunciabile perché la qualità divenga la prospettiva di tutta la rete di lavoro.