



**SOS VILLAGGI  
DEI BAMBINI  
SARONNO**

# Villaggio SOS di Saronno



## Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Villaggio SOS di Saronno, ha validità triennale a far data dal 03/09/2015.

Data ultima revisione: 17/11/2016



## Indice

<b>1. Il Villaggio SOS di Saronno.....</b>	<b>3</b>
Principali dati relativi al Villaggio SOS di Saronno .....	4
Recapiti .....	4
Dove siamo .....	5
Tipologia di utenza cui si rivolge il Villaggio SOS di Saronno.....	6
La “MISSION” del Villaggio SOS di Saronno.....	7
Politica per la qualità .....	8
Organigramma del Villaggio SOS di Saronno.....	10
<b>2. Servizi offerti .....</b>	<b>11</b>
Case SOS (Comunità familiari educative) .....	12
La Casa dei Giovani .....	15
La Casa delle Ragazze .....	17
Le Comunità Diurne .....	20
La Casa per l’Autonomia.....	22
Il Centro per il SOStegno al Bambino e alla Famiglia.....	24
<b>3. Controllo e Promozione della Qualità .....</b>	<b>25</b>
<b>4. Retta di accoglienza .....</b>	<b>29</b>
<b>5. Segnalazioni – suggerimenti – reclami .....</b>	<b>31</b>

## 1. Il Villaggio SOS di Saronno

Il Villaggio SOS di Saronno ha come finalità l'accoglienza di bambini/ragazzi in condizioni di disagio familiare e sociale.

Il Villaggio SOS di Saronno focalizza il proprio intervento nei confronti di bambini/ragazzi e si prende cura degli stessi fino al loro rientro nella famiglia d'origine o al loro inserimento in una famiglia adottiva o affidataria; nei casi in cui tali percorsi non risultino attuabili, viene data continuità all'accoglienza fino al raggiungimento di una adeguata autonomia, intesa come capacità del giovane di gestire e di dirigere la propria vita.

Il Villaggio SOS di Saronno è gestito dalla "Cooperativa Sociale Villaggio SOS di Saronno".

La "Cooperativa Sociale Villaggio SOS di Saronno" è costituita da cittadini volontari e operatori del Villaggio stesso (i dipendenti possono essere soci e ricoprire cariche sociali). L'Assemblea dei Soci, organo sovrano, elegge i membri del Consiglio di Amministrazione. All'interno del Consiglio di Amministrazione viene eletto il Presidente della Cooperativa che rappresenta legalmente la "Cooperativa Sociale Villaggio SOS di Saronno".

Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. Tutti i consiglieri non percepiscono compensi per la loro attività.

Per la conduzione del Villaggio SOS di Saronno il Consiglio di Amministrazione affida ad un professionista, il Direttore del Villaggio, la responsabilità di tutte le attività.

La "Cooperativa Sociale Villaggio SOS di Saronno" aderisce a "SOS Children's Villages International" e collabora, in Italia, con l'"Associazione SOS Villaggi dei Bambini – Italia".

SOS Children's Villages International è la più grande organizzazione mondiale non governativa che aiuta i bambini/ragazzi in stato di bisogno; è un'organizzazione internazionale privata, indipendente, apolitica e aconfessionale, che agisce senza fini di lucro.

## Principali dati relativi al Villaggio SOS di Saronno

**Nome:** Villaggio SOS di Saronno

**Ragione Sociale:** Società Cooperativa Sociale ONLUS

**Luogo e data di costituzione:** Mantova, il 14/10/1986

**Sede legale e sede operativa:** Saronno, via Piave 110

**Altre sedi:** Casa dei Giovani - Saronno, via M.L. King 9  
Casa per l'Autonomia - Saronno, via Bainsizza 20

**Codice Fiscale:** 01454310200

**Partita IVA:** 1727960120

**Iscritta nel Registro delle Imprese di Varese:** n. 014 54 310 200

**Iscritta nella sezione ordinaria:** il 19.02.1996

**Iscritta REA (Repertorio Economico Amministrativo):** n. 204040 il 16.02.1988

**Durata della società:** sino al 31.12.2040

**Iscritta all'albo Società Cooperative:** n. A155211 il 07.03.2005

**Sezione:** Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto

**Categoria:** Cooperative Sociali

**Categoria attività esercitate:** Altre Cooperative

**Iscritta nell'Albo Regionale Lombardo delle Cooperative Sociali:** n. 302, foglio 151, sezione A, con decreto n. 50886 del 02.02.1996, n. Settore 184

**Già iscritta nel Registro Prefettizio della Provincia di Varese:** n. 313 della Sezione VII, Cooperazione Mista, decreto n. 3121/95 del 16.06.1995, Settore II; n. 46, della sezione VIII, Cooperazione Sociale, decreto n. 9789 del 18.10.1995, Settore II

**Codice ATECO:** 949990 (2007)

**Partecipazione della Cooperativa Sociale ad altre Imprese o Cooperative:**

Aderente a Confcooperative, Unione Provinciale di Varese.

Aderente alla struttura unitaria di SOS Villaggi dei Bambini Italia.

## Recapiti

**Villaggio SOS di Saronno – Via Piave 110 – 21047 – Saronno (VA)**

**Tel.** 02 96702911      **Fax** 02 96707331

**E-mail:** Direzione:      saronno@sositalia.it

   Presidenza:      presidenza.saronno@sositalia.it

**Sito internet:**      www.sossaronno.it

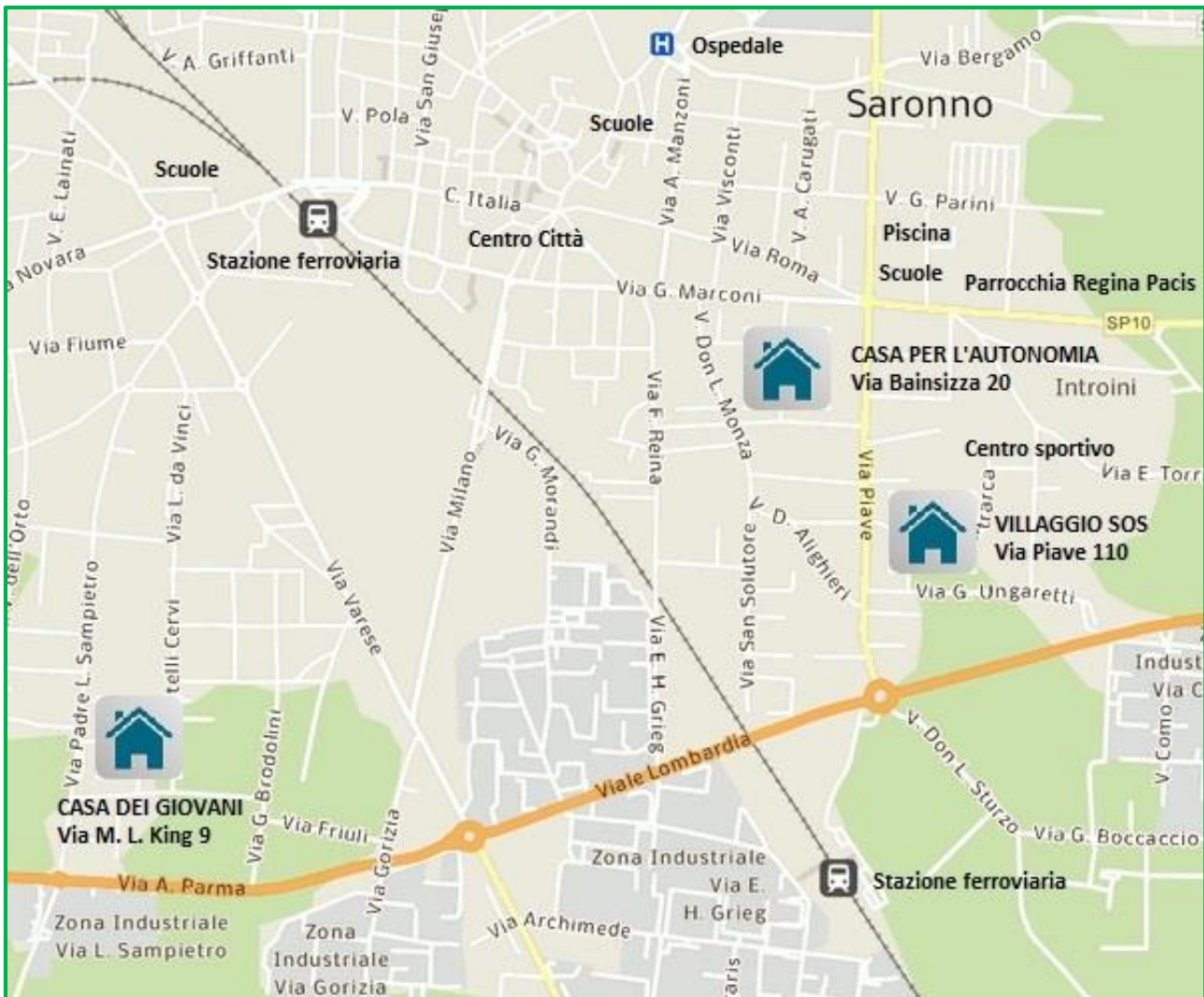
## Dove siamo

**Villaggio SOS di Saronno:** Case SOS – Casa delle Ragazze – Bottega di Geppetto e Botteghina – Centro SOSstegno al Bambino e alla Famiglia

**Via Piave 110 – 21047 – Saronno**

**Casa dei Giovani:** Via Martin Luther King 9 – 21047 – Saronno

**Casa per l'Autonomia:** Via Bainsizza 20 – 21047 – Saronno



## Tipologia di utenza cui si rivolge il Villaggio SOS di Saronno

### Servizi residenziali

Il Villaggio SOS di Saronno accoglie nelle "Case SOS" (comunità familiari-educative), bambine e bambini della prima e seconda infanzia (normalmente dai 5 ai 14 anni) provenienti da situazioni di disagio familiare e sociale, segnalati dagli Enti richiedenti territorialmente competenti.

Particolare attenzione viene posta all'accoglienza di bambini/ragazzi provenienti dallo stesso nucleo familiare al fine di garantire il mantenimento dei legami fraterni.

Il Villaggio SOS di Saronno accoglie nella "Casa dei Giovani" (comunità educativa) e nella "Casa delle Ragazze" (comunità educativa) adolescenti e giovani (normalmente dai 15 ai 21 anni) in difficoltà personale, familiare e sociale, segnalati dagli Enti richiedenti territorialmente competenti.

Con la "Casa per l'Autonomia" (alloggi per l'autonomia) il Villaggio SOS di Saronno risponde all'esigenza di giovani maggiorenni, in prevalenza provenienti dai Servizi del Villaggio SOS, che stanno completando il proprio percorso di crescita ed il loro progetto di vita.

### Servizi semi-residenziali (per bambini e ragazzi da 6 a 14 anni)

La "Bottega di Geppetto" e "La Botteghina" (servizi semi-residenziali a ciclo diurno) nascono con l'obiettivo di sostenere educativamente bambini e ragazzi del territorio, inviati dagli Enti richiedenti, con lo scopo di evitare che tali situazioni si aggravino e richiedano l'allontanamento degli stessi dal proprio contesto familiare.

### Servizi di sostegno per bambini e famiglie

Il "Centro SOS...tegnò al bambino e alla famiglia" (di seguito definito "Centro SOS") è una struttura polifunzionale nella quale si offrono spazi dove operare interventi per riallacciare i fili della relazione tra genitori e figli. Il "Centro SOS" viene utilizzato dal Villaggio SOS di Saronno e può essere concesso in uso ad Enti Terzi.

In funzione delle necessità e delle disponibilità il Villaggio SOS di Saronno progetta, di anno in anno, attività complementari quali, ad esempio:

- attività di sostegno all'inserimento scolastico in collaborazione con le scuole del territorio
- laboratori estivi, svolti in collaborazione con gli oratori delle parrocchie locali
- percorsi di sostegno a giovani già usciti dal Villaggio SOS e che vivono in autonomia.

## La “MISSION” del Villaggio SOS di Saronno

*Accogliamo i bambini che ne hanno bisogno, li aiutiamo a costruirsi un futuro indipendente, siamo parte della comunità e ne sosteniamo lo sviluppo.*

Il Villaggio SOS di Saronno nasce per aiutare ed accogliere bambini/ragazzi, temporaneamente allontanati dalle proprie famiglie, attraverso interventi educativo-assistenziali integrativi o temporaneamente sostitutivi della famiglia.

Il Villaggio SOS di Saronno riconosce il diritto fondamentale del bambino/ragazzo a crescere ed essere educato nell’ambito della propria famiglia e pertanto opera affinché ciascun bambino/ragazzo mantenga, per quanto possibile, i rapporti con la famiglia d’origine in vista del migliore reinserimento futuro.

Oggi, accanto ai tradizionali Servizi Residenziali, il Villaggio SOS di Saronno crea ed attiva Progetti e Servizi di prevenzione alla separazione dalla famiglia.

Il Villaggio SOS di Saronno opera secondo i principi propri di “SOS Children’s Villages International”.

### In particolare:

- Offriamo a bambini temporaneamente allontanati dalle proprie famiglie d’origine la possibilità di costruire rapporti stabili all’interno di un ambiente familiare.
- Garantiamo ai bambini la possibilità di vivere mantenendo la loro cultura, la loro religione e li stimoliamo affinché diventino membri attivi della comunità. Li aiutiamo a riconoscere ed esprimere le loro capacità individuali, i loro interessi e le loro propensioni.
- Ci assicuriamo che ogni bambino riceva l’istruzione e la formazione necessaria per essere una persona indipendente e integrata nella società.
- Collaboriamo con la comunità locale attivando servizi e programmi con lo scopo di aiutare l’infanzia e l’adolescenza in difficoltà, di sostenere le famiglie e di prevenire l’abbandono dei bambini.
- Collaboriamo con i membri della comunità locale per garantire istruzione, cure sanitarie e per rispondere con professionalità alle emergenze.

## Politica per la qualità

Il Villaggio SOS di Saronno, fin dalla sua costituzione, si è posto l'obiettivo di offrire servizi e prestazioni di buon livello qualitativo con l'impegno di un continuo miglioramento sia dell'apparato organizzativo che delle attività educativo-assistenziali.

**Per la Qualità del Servizio e delle prestazioni la politica del Villaggio è orientata alla:**

### **a) gestione e sviluppo delle risorse umane**

Il Villaggio SOS di Saronno è consapevole che i propri operatori, ed in particolare il personale educativo, sono la risorsa più importante per realizzare gli obiettivi che si è posto e riconosce che l'impegno individuale di ogni operatore contribuisce alla qualità del lavoro di tutti i servizi erogati dal Villaggio. Per questo motivo viene attribuita molta importanza ad una selezione attenta di tutto il personale, al sostegno dello stesso mediante articolati percorsi di formazione permanente, alla supervisione dell'operato di ciascuno. I percorsi di formazione e supervisione, coordinati dal Direttore del Villaggio, sono condotti da esperti nel campo psicologico e pedagogico dell'età evolutiva.

Ogni operatore del Villaggio SOS di Saronno conosce i propri compiti, le proprie competenze, i diritti ed i doveri, ed ha un superiore responsabile chiaramente individuato.

### **b) personalizzazione degli interventi**

Il Villaggio SOS di Saronno promuove, all'interno dei propri servizi, lo sviluppo del bambino/ragazzo a partire dal progetto "quadro" concordato con l'Ente richiedente l'inserimento tenendo conto delle prescrizioni del Tribunale per i minori, cercando e promuovendo, ove possibile, la partecipazione del bambino/ragazzo e dei suoi genitori.

Il progetto quadro definisce la "cornice" dell'intervento e stabilisce gli obiettivi generali e specifici, il tempo di permanenza, i rapporti con la famiglia d'origine, gli eventuali interventi di sostegno e/o riabilitativi.

Il Villaggio SOS di Saronno e l'Ente richiedente l'inserimento definiscono insieme il progetto di accoglienza e permanenza.

Nei vari Servizi del Villaggio SOS di Saronno viene attuata una progettazione educativa personalizzata riportata all'interno del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) che, a partire dall'osservazione e riflessione sui bisogni del bambino/ragazzo, trova applicazione nelle azioni della vita quotidiana, negli interventi educativo-terapeutici, nel lavoro "in rete" con le altre agenzie educative e con gli organi istituzionali del territorio.

La dimensione della partecipazione è un punto centrale della politica del Villaggio SOS di Saronno; in quest'ottica, il P.E.I. viene costruito e verificato insieme al bambino/ragazzo.

Il Progetto Educativo Individualizzato viene sistematicamente verificato internamente e rivisto congiuntamente con gli Enti invianti con l'obiettivo finale rappresentato dal rientro del bambino/ragazzo nella propria famiglia o la continuazione dell'aiuto (non necessariamente nel Villaggio SOS), affinché lo stesso possa trovare il proprio posto nella società ed assumere su di sé la capacità di strutturare la propria vita in modo indipendente e ricco di valori.

### **c) sistemi per misurare il grado di soddisfazione**

Il Villaggio SOS di Saronno si è dotato di appositi questionari per raccogliere il grado di soddisfazione degli utenti e degli Enti invianti rispetto ai Servizi offerti e alla preparazione e disponibilità dei propri operatori.



#### **d) integrazione con il territorio**

Il Villaggio SOS di Saronno apprezza e rispetta il lavoro di persone ed organizzazioni impegnate nella rete territoriale di servizi a tutela dei diritti dei bambini/ragazzi e con esse collabora per migliorare la condizione dei bambini/ragazzi in stato di disagio e, a livello più generale, per il benessere e tutela di tutti i bambini/ragazzi.

In quest'ottica il Villaggio SOS di Saronno:

- promuove l'attivazione di nuovi progetti in risposta ai bisogni emergenti, in collaborazione e partnership con l'Ente Pubblico e con il Privato Sociale
- promuove e valorizza la preziosa risorsa del volontariato che, debitamente selezionato e formato, prende parte ad alcune attività affiancando gli operatori del Villaggio SOS
- partecipa in forma attiva alla rete dei Servizi territoriali ed ai "tavoli" di programmazione.

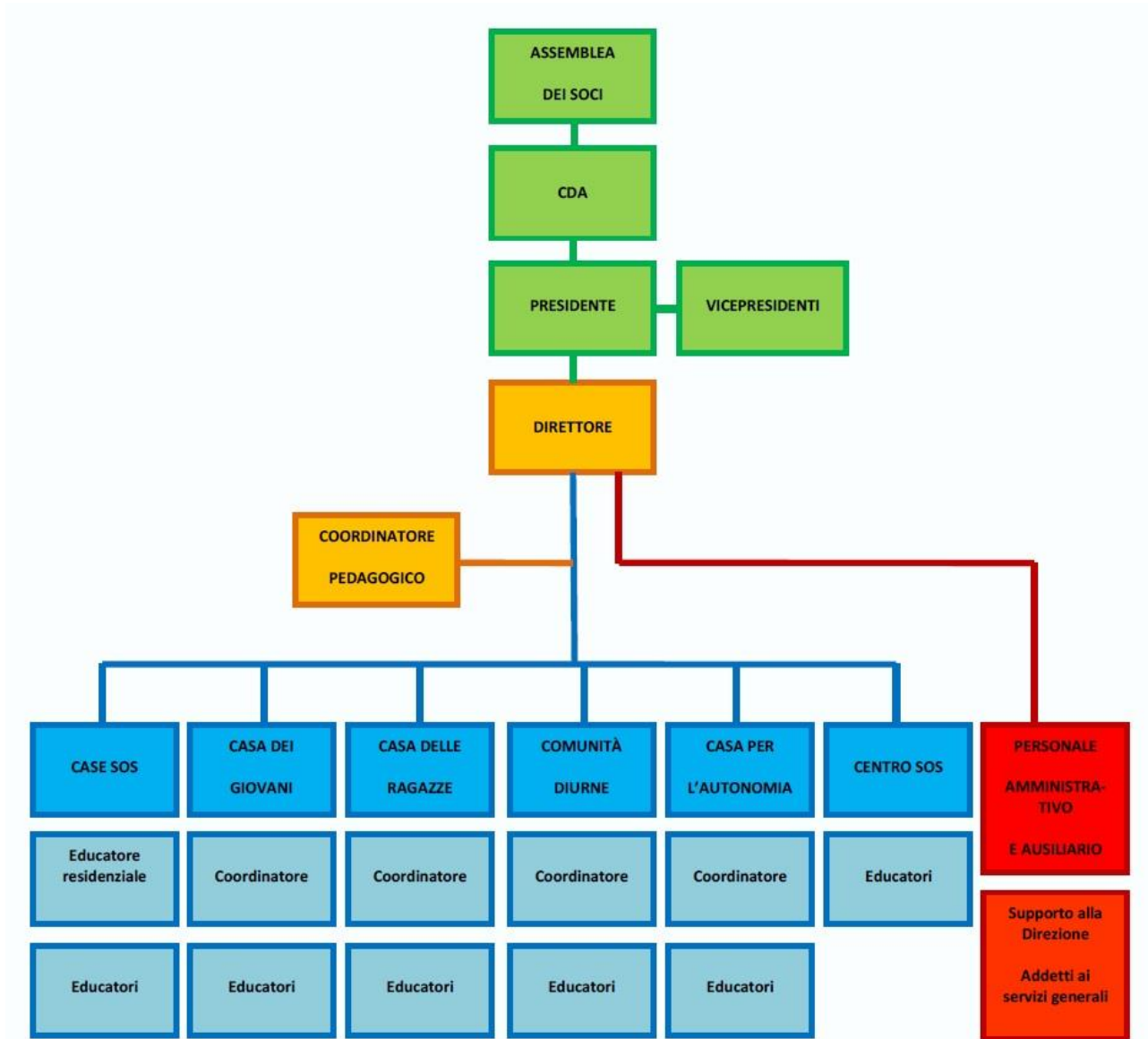
#### **Per la Qualità dell'organizzazione le scelte del Villaggio SOS di Saronno si sono orientate verso:**

- un sistema di contabilità trasparente
- la partecipazione a percorsi istituzionali di formazione al fine di predisporre ed attivare un "Sistema di Qualità"
- l'attivazione delle procedure previste dalle normative sulla "salute e sicurezza nei posti di lavoro" e sulla "privacy"
- l'adeguamento delle strutture in vista del superamento delle barriere architettoniche
- l'applicazione degli Standard previsti nel documento "Quality4Children" (Linee guida nell'accoglienza dei bambini in affido familiare o in strutture educative).

Il Villaggio SOS di Saronno cura e verifica che le risorse dovute ai trasferimenti di denaro pubblico per il servizio prestato e le eventuali donazioni ricevute siano utilizzate nel modo più appropriato e trasparente. Viene attribuita molta importanza al monitoraggio costante dei costi e all'adeguata informazione circa l'utilizzazione delle suddette risorse.

Il Villaggio SOS di Saronno opera nel pieno rispetto delle normative vigenti ed in tal senso ogni singolo Servizio è autorizzato al funzionamento in base alla normativa tecnico edilizia e gestionale per le strutture e i servizi socio-assistenziali ed agli standard della Regione Lombardia.

## Organigramma del Villaggio SOS di Saronno



Il Villaggio SOS di Saronno si avvale inoltre della collaborazione di specialisti in qualità di consulenti, in particolare:

Neuropsichiatra  
infantile

Psicologo  
dei gruppi

## 2. Servizi offerti

**Case SOS**

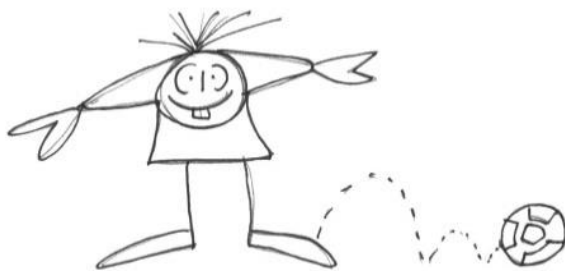
**Casa dei  
Giovani**



**Casa delle  
Ragazze**



**SOS VILLAGGI  
DEI BAMBINI  
SARONNO**



**Centro SOS**

**Comunità  
Diurne**



**Casa per  
l'Autonomia**

## Case SOS (Comunità familiari educative)

### Caratteristiche del Servizio

In ogni "Casa SOS" possono essere accolti al massimo sei bambini/ragazzi normalmente di età compresa tra i 5 e i 14 anni.

IL TEAM EDUCATIVO di ogni comunità familiare SOS è composto da:	1 Educatore/Educatrice residenziale (Coordinatore/Coordinatrice)
	2 Educatori/Educatrici di supporto

Ogni "Casa SOS" ha a disposizione una villetta unifamiliare di circa 200 mq. con ingresso indipendente e distinto in modo da esaltarne l'autonomia. Ogni Casa è disposta su un solo piano e non presenta barriere architettoniche. Sono presenti spazi comuni e personali posti a disposizione delle bambine e dei bambini, delle ragazze e dei ragazzi entro i quali ciascuno può crescere, essere educato e dove può sperimentare ed acquisire intimità e familiarità.

Nello specifico ogni Casa è composta da:

- Zona Cucina – Pranzo – Soggiorno
- Tre camere da letto a due posti per i bambini/ragazzi
- Una camera da letto per le figure educative
- Tre servizi igienici completi
- Locale lavanderia
- Locale ripostiglio
- Locale sgombero nel sottotetto

Le "Case SOS" sono ubicate in una zona residenziale ben urbanizzata, vicina e ben collegata ai pubblici servizi con scuola materna, primaria e secondaria, centro sportivo con campi da tennis, campo sportivo, piscina, aree a verde attrezzate, seconda stazione ferroviaria, il tutto entro un raggio massimo di percorrenza di 600/700 mt.

Il progetto edilizio che sta alla base delle singole Case è stato articolato tenendo conto:

- Dello spirito su cui si basa e anima il "Villaggio SOS" ovvero "uno spazio a misura di bambino"
- Dell'integrazione con il territorio
- Degli "standard" previsti dalla vigente normativa Nazionale e Regionale.

In tal senso:

- L'impianto urbanistico generale del Villaggio, esclusivamente pedonale, garantisce la sicurezza e la viabilità degli spazi
- La disposizione a "corte" e la prossimità delle case favoriscono relazioni e scambi sociali solidali tra i diversi Servizi del Villaggio
- La presenza di un ampio giardino favorisce le relazioni sociali e la libera espressione nei momenti di gioco. Parte del giardino, utilizzata come "prato da calcio" ed un campetto polivalente per minibasket – pallavolo – tennis agevolano l'integrazione e socializzazione con l'esterno.
- La presenza di un piccolo orto favorisce la sperimentazione di semplici attività agricole.

## Prestazioni garantite ai bambini/ragazzi accolti

- Accoglienza residenziale stabile e continuativa (per 365 giorni) ed un clima relazionale che favorisca il raggiungimento del benessere dei bambini/ragazzi.
- Partecipazione attiva dei bambini/ragazzi alla vita della "Casa SOS" e del Villaggio SOS.
- Vitto sano ed adatto per quantità e qualità alle esigenze dei bambini/ragazzi in base alle indicazioni del Pediatra di base.
- Vestiario adeguato scelto in collaborazione con il bambino/ragazzo e, ove possibile, con i genitori.
- Assistenza sanitaria tramite il medico di base o pediatra.
- Ogni intervento sanitario opportuno in caso di malattie.
- Individuazione, ove si renda necessario ed in accordo con l'Ente inviante di riferimento, delle strutture pubbliche e/o convenzionate presso le quali eseguire valutazioni, interventi specialistici, trattamenti di sostegno e/o riabilitativi, previo coinvolgimento, ove possibile, dei genitori.
- Istruzione scolastica presso le scuole pubbliche o legalmente riconosciute.
- Inserimento in realtà aggregative del territorio in base ai bisogni e desideri del bambino/ragazzo (gruppi sportivi – gruppi culturali – ricreativi, ecc) facilitando l'accesso e i collegamenti alle stesse (a mezzo di servizi pubblici o privati).
- Rispetto per la cultura e la religione d'origine.
- Interazione con i propri genitori, parenti, conoscenti in base ai progetti concordati con l'Ente inviante di riferimento.
- Sostegno alla famiglia d'origine in difficoltà, al fine di favorire – laddove possibile – le competenze genitoriali nell'interesse del bambino/ragazzo e del suo possibile rientro nel contesto familiare.

## Modalità di Funzionamento

### **1. Ammissione**

Il progetto di ammissione (modalità, tempi, comunicazioni) viene concordato tra il Direttore del Villaggio SOS e l'Ente richiedente l'inserimento, in collaborazione con il Coordinatore della "Casa SOS" ed il Coordinatore pedagogico. Nella fase di inserimento vengono coinvolti, per quanto possibile, il bambino/ragazzo e la famiglia del bambino/ragazzo.

L'accoglienza del bambino/ragazzo avviene direttamente nella "Casa SOS" individuata all'atto della valutazione dell'inserimento. Il Team educativo di ogni "Casa SOS" ha il compito di predisporre i preparativi e definire le modalità che agevolino il nuovo inserimento (coinvolgimento e preparazione dei bambini/ragazzi già presenti all'interno della propria "Casa SOS", individuazione degli spazi interni alla casa, ecc.).

### **2. Progetto educativo individualizzato**

Entro tre mesi dall'ingresso del bambino/ragazzo il Coordinatore della "Casa SOS" raccoglie gli elementi utili all'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Successivamente, con il supporto del Coordinatore pedagogico redige il P.E.I. che contiene: finalità, obiettivi, modalità operative, tempi, calendario verifiche.

Il P.E.I. viene elaborato e sviluppato in modo coerente con il progetto "Quadro" formulato dall'Ente inviante di riferimento del bambino/ragazzo. Ove possibile, nella realizzazione del P.E.I., viene coinvolta la famiglia del bambino/ragazzo (genitori, parenti).

Ogni bambino/ragazzo viene attivamente coinvolto nell'elaborazione del P.E.I.

### **3. Conclusione del progetto di accoglienza**

La conclusione del progetto di accoglienza di un bambino/ragazzo di norma avviene nei tempi e con le modalità previste nel progetto concordato con l'Ente inviante di riferimento e, ove possibile, coinvolgendo la famiglia.

Il processo di conclusione del progetto è personalizzato e graduale e comprende una preparazione del bambino/ragazzo e, ove possibile, dei suoi familiari.

In casi eccezionali, ove non si possano realizzare all'interno della "Casa SOS" le condizioni per il proseguimento del progetto educativo o addirittura si ritenga che la permanenza del ragazzo in comunità possa risultare per lui pregiudizievole, la Direzione del Villaggio SOS di Saronno, previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione all'Ente inviante di riferimento, ai genitori, al tutore e dopo aver preparato il ragazzo provvede alla conclusione anticipata del progetto.

## La Casa dei Giovani

### Caratteristiche del Servizio

Nella “Casa dei giovani” possono essere accolti, al massimo, 9 ragazzi, di norma, tra i 15 e 21 anni.

IL TEAM EDUCATIVO È COMPOSTO DA:	1 Coordinatore/Coordinatrice
	5 educatori/educatrici

La “Casa dei Giovani” è un Servizio del Villaggio SOS di Saronno che risponde ai bisogni di ragazzi adolescenti/giovani (normalmente tra i 15 e i 21 anni) in difficoltà personale, familiare e sociale che trovandosi al di fuori del proprio contesto familiare necessitano di un ambiente (casa) entro il quale si possa sperimentare familiarità e senso di comunità, per sviluppare ed incrementare le proprie competenze sociali e relazionali e per rielaborare i vissuti frustranti e fallimentari connessi al proprio passato e presente.

Nello specifico la “Casa dei Giovani” è una Villa indipendente di 320 mq. con:

- Zona Cucina – Pranzo – Soggiorno
- Quattro camere da letto a due/tre posti per i ragazzi
- Una camera da letto per gli educatori.
- Quattro servizi igienici completi
- Locale lavanderia
- Locali adibiti a sgombero
- Un locale adibito ad ufficio
- Un locale adibito a dispensa
- Autorimessa
- Locale Hobby e ricreazione
- All'esterno è presente uno spazio verde polivalente adibito a giardino e, in parte, ad orto.

La “Casa dei giovani” è situata in via M.L. King. n. 9, in un quartiere ben urbanizzato, vicina e ben collegata a scuole superiori, centro sportivo con campo da calcio, aree a verde attrezzato, stazione ferroviaria principale.

Il progetto edilizio che sta alla base della “Casa dei Giovani” è stato articolato tenendo conto:

- Della piena integrazione con il territorio
- Degli “standard” previsti dalla vigente normativa Nazionale e Regionale.

### Prestazioni garantite ai ragazzi accolti

- Accoglienza residenziale stabile e continuativa (per 365 giorni) ed un clima relazionale che favorisca il raggiungimento del benessere dei ragazzi.
- Partecipazione attiva dei ragazzi alla vita, alla gestione ed all'organizzazione della casa.
- Vitto sano ed adatto per quantità e qualità alle esigenze dei ragazzi.
- Vestiario adeguato scelto dai ragazzi in base ai propri gusti.
- Assistenza sanitaria tramite il medico di base.

- Ogni intervento sanitario opportuno in caso di malattie.
- Individuazione, ove si renda necessario ed in accordo con l'Ente inviante di riferimento, delle strutture pubbliche e/o convenzionate presso le quali eseguire valutazioni, interventi specialistici, trattamenti di sostegno e/o riabilitativi, previo coinvolgimento, ove possibile, dei genitori.
- Istruzione scolastica presso le scuole pubbliche o legalmente riconosciute.
- Partecipazione a realtà aggregative del territorio in base ai bisogni e desideri del ragazzo (gruppi sportivi - gruppi culturali – ricreativi, ecc).
- Rispetto per la cultura e la religione d'origine.
- Attivazione, concertata con il ragazzo e l'Ente inviante di riferimento, di idonei percorsi di orientamento ed inserimento lavorativo.
- Interazione con i propri genitori, parenti, conoscenti in base ai progetti concordati con l'Ente inviante di riferimento.
- Sostegno alla famiglia d'origine in difficoltà, al fine di favorire – laddove possibile – le competenze genitoriali nell'interesse del ragazzo e del suo possibile rientro nel contesto familiare.

## **Modalità di Funzionamento**

### **1. Ammissione**

Il progetto di ammissione (modalità, tempi, comunicazioni) viene concordato tra il Direttore del Villaggio e l'Ente richiedente l'inserimento, in collaborazione con il Coordinatore della "Casa dei Giovani" ed il Coordinatore pedagogico. Nella fase di inserimento vengono coinvolti il ragazzo e, per quanto possibile, la famiglia.

L'accoglienza del ragazzo avviene direttamente nella "Casa dei Giovani". Il Team educativo ha il compito di predisporre i preparativi e definire le modalità che agevolino il nuovo inserimento (coinvolgimento e preparazione dei ragazzi già presenti all'interno della "Casa dei Giovani", individuazione degli spazi interni alla casa, ecc.).

### **2. Progetto educativo individualizzato**

Entro tre mesi dall'ingresso del ragazzo il Coordinatore della "Casa dei Giovani" raccoglie gli elementi utili all'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Successivamente, con il supporto del Coordinatore pedagogico redige il P.E.I. che contiene: finalità, obiettivi, modalità operative, tempi, calendario verifiche.

Ogni ragazzo viene attivamente coinvolto nell'elaborazione del P.E.I.

### **3. Conclusione del progetto di accoglienza**

La conclusione del progetto di accoglienza di un ragazzo di norma avviene nei tempi e con le modalità previste nel progetto concordato con l'Ente inviante di riferimento.

Il processo di conclusione del progetto è personalizzato e graduale e comprende una preparazione del ragazzo e, ove possibile, dei suoi familiari.

In casi eccezionali, ove non si possano realizzare all'interno della "Casa dei Giovani" le condizioni per il proseguimento del progetto educativo o addirittura si ritenga che la permanenza del ragazzo in comunità possa risultare per lui pregiudizievole, la Direzione del Villaggio SOS, previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione all'Ente inviante di riferimento, ai genitori, al tutore e dopo aver preparato il ragazzo provvede alla conclusione anticipata del progetto.



## La Casa delle Ragazze

### Caratteristiche del Servizio

Nella "Casa delle Ragazze" possono essere accolte, al massimo, 6 ragazze, di norma, tra i 15 e 21 anni.

IL TEAM EDUCATIVO È COMPOSTO DA:	1 Coordinatore/Coordinatrice
	3 educatori/educatrici

La "Casa delle Ragazze" è un Servizio del Villaggio SOS di Saronno che risponde ai bisogni di ragazze adolescenti/giovani (normalmente tra i 15 e i 21 anni) in difficoltà personale, familiare e sociale che trovandosi al di fuori del proprio contesto familiare necessitano di un ambiente (casa) entro il quale si possa sperimentare familiarità e senso di comunità, per sviluppare ed incrementare le proprie competenze sociali e relazionali e per rielaborare i vissuti frustranti e fallimentari connessi al proprio passato e presente.

La "Casa delle Ragazze" situata, in Via Piave 108, ha a disposizione una villetta unifamiliare di 200 mq. con ingresso indipendente e distinto in modo da esaltare la sua autonomia. La casa è disposta su un solo piano e non presenta barriere architettoniche.

Nello specifico la "Casa delle Ragazze" è composta da:

- Zona Cucina – Pranzo – Soggiorno
- Tre camere da letto a due posti per i bambini/ragazzi
- Una camera da letto per le figure educative
- Tre servizi igienici completi
- Locale lavanderia
- Locale ripostiglio
- Locale sgombero nel sottotetto

La "Casa delle Ragazze" è ubicata in una zona residenziale ben urbanizzata, vicina e ben collegata ai pubblici servizi quali scuole, centro sportivo con campi da tennis, campo sportivo, piscina, seconda stazione ferroviaria, il tutto entro un raggio massimo di percorrenza di 600/700 mt.

Il progetto edilizio che sta alla base della Casa è stato articolato tenendo conto:

- Dell'integrazione con il territorio
- Degli "standard" previsti dalla vigente normativa Nazionale e Regionale.

In tal senso:

- La disposizione a "corte" e la prossimità delle case favoriscono relazioni e scambi sociali solidali tra i diversi Servizi del Villaggio SOS.
- La presenza di un ampio giardino favorisce le relazioni sociali e la libera espressione nei momenti di gioco. Parte del giardino, utilizzata come "prato da calcio" ed un campetto polivalente per minibasket – pallavolo – tennis agevolano l'integrazione e socializzazione con l'esterno.
- La presenza di un piccolo orto favorisce la sperimentazione di semplici attività agricole.

## **Prestazioni garantite alle ragazze accolte**

- Accoglienza residenziale stabile e continuativa (per 365 giorni) ed un clima relazionale che favorisca il raggiungimento del benessere delle ragazze.
- Partecipazione attiva delle ragazze alla vita, alla gestione ed all'organizzazione della casa.
- Vitto sano ed adatto per quantità e qualità alle esigenze delle ragazze.
- Vestiario adeguato scelto dalle ragazze in base ai propri gusti.
- Assistenza sanitaria tramite il medico di base.
- Ogni intervento sanitario opportuno in caso di malattie.
- Individuazione, ove si renda necessario ed in accordo con l'Ente inviante di riferimento, delle strutture pubbliche e/o convenzionate presso le quali eseguire valutazioni, interventi specialistici, trattamenti di sostegno e/o riabilitativi, previo coinvolgimento, ove possibile, dei genitori.
- Istruzione scolastica presso le scuole pubbliche o legalmente riconosciute.
- Partecipazione a realtà aggregative del territorio in base ai bisogni e desideri della ragazza (gruppi sportivi - gruppi culturali – ricreativi, ecc).
- Rispetto per la cultura e la religione d'origine.
- Attivazione, concertata con la ragazza e l'Ente inviante di riferimento, di idonei percorsi di orientamento ed inserimento lavorativo.
- Interazione con i propri genitori, parenti, conoscenti in base ai progetti concordati con l'Ente inviante di riferimento.
- Sostegno alla famiglia d'origine in difficoltà, al fine di favorire – laddove possibile – le competenze genitoriali nell'interesse della ragazza e del suo possibile rientro nel contesto familiare.

## **Modalità di funzionamento**

### **1. Ammissione**

Il progetto di ammissione (modalità, tempi, comunicazioni) viene concordato tra il Direttore del Villaggio e l'Ente richiedente l'inserimento, in collaborazione con il Coordinatore della "Casa delle Ragazze" ed il Coordinatore pedagogico. Nella fase di inserimento vengono coinvolti la ragazza e, per quanto possibile, la famiglia.

L'accoglienza della ragazza avviene direttamente nella "Casa delle Ragazze". Il Team educativo ha il compito di predisporre i preparativi e definire le modalità che agevolino il nuovo inserimento (coinvolgimento e preparazione delle ragazze già presenti all'interno della "Casa delle Ragazze", individuazione degli spazi interni alla casa, ecc.).

### **2. Progetto educativo individualizzato**

Entro tre mesi dall'ingresso del ragazzo il Coordinatore della "Casa delle Ragazze" raccoglie gli elementi utili all'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Successivamente, con il supporto del Coordinatore pedagogico redige il P.E.I. che contiene: finalità, obiettivi, modalità operative, tempi, calendario verifiche.

Il P.E.I. viene elaborato e sviluppato in modo coerente con il progetto "Quadro" formulato dall'Ente inviante di riferimento della ragazza.

Ogni ragazza viene attivamente coinvolta nell'elaborazione del P.E.I.

### **3. Conclusione del progetto di accoglienza**

La conclusione del progetto di accoglienza di una ragazza di norma avviene nei tempi e con le modalità previste nel progetto concordato con l'Ente inviante di riferimento.



Il processo di conclusione del progetto è personalizzato e graduale e comprende una preparazione della ragazza e, ove possibile, dei suoi familiari.

In casi eccezionali, ove non si possano realizzare all'interno della "Casa delle Ragazze" le condizioni per il proseguimento del progetto educativo o addirittura si ritenga che la permanenza della ragazza in comunità possa risultare per lei pregiudizievole, la Direzione del Villaggio SOS, previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione all'Ente inviante di riferimento, ai genitori, al tutore e dopo aver preparato la ragazza provvede alla conclusione anticipata del progetto.

## Le Comunità Diurne

### Caratteristiche del Servizio

La “Bottega di Geppetto” (ragazzi delle scuole secondarie di primo grado) e la “Botteghina” (bambini delle scuole primarie) possono ospitare complessivamente c.a. 20 bambine/i, ragazze/i (di età compresa, di norma, tra i 6 e i 14 anni) ed hanno sede in due unità abitative del Villaggio SOS di Saronno.

IL TEAM EDUCATIVO È COMPOSTO DA:	1 Coordinatore/Coordinatrice
	2 educatori/educatrici

La “Bottega di Geppetto” e la “Botteghina” sono due Servizi semiresidenziali diurni attraverso i quali si vuole rispondere alle esigenze di bambine e bambini presenti sul territorio Saronnese (Comune di Saronno e limitrofi), che necessitano di un forte sostegno educativo finalizzato alla prevenzione del disagio personale, familiare e scolastico.

Nello specifico sia la “Bottega di Geppetto” che la “Botteghina” sono composte da:

- Locali multi-funzionali adibiti a spazi per l'accoglienza, studio, attività ludico/ricreative.
- Locali adibiti a studio
- Locali adibiti a “laboratori per la manualità e creatività”
- Quattro servizi igienici (di cui uno accessibile ai disabili ai sensi della normativa vigente)
- Area verde di c.a. mq. 7000 (condivisa con gli altri Servizi del Villaggio SOS) con giardino ed aree attrezzate a gioco (calcio – altalene – scivoli – sabbiera)
- Campo da minibasket/pallavolo/tennis (condiviso con gli altri Servizi)
- Un piccolo orto per favorire la sperimentazione di semplici attività agricole

“Bottega di Geppetto” e “Botteghina” sono ubicate in una zona residenziale ben urbanizzata, vicina e ben collegata ai pubblici servizi con scuola materna, primaria e secondaria, centro sportivo con campi da tennis, campo sportivo, piscina, aree a verde attrezzate, seconda stazione ferroviaria, il tutto entro un raggio massimo di percorrenza di 600/700 mt.

### Prestazioni garantite ai bambini/ragazzi accolti

- Accoglienza diurna da due a cinque giorni alla settimana – dal lunedì al venerdì - dalle ore 14.00 alle ore 19.00 per tutta la durata dell'anno scolastico.
- Accoglienza giornaliera in occasione delle vacanze estive e/o vacanze nel corso dell'anno scolastico (Natale, Pasqua, Carnevale) di norma dalle 9:00 alle 19:00 dal lunedì al venerdì (gli orari possono subire variazioni in relazione ai progetti individualizzati per ogni bambino/ragazzo).
- Relazioni personalizzate, stabili e continuative tra i bambini/ragazzi inseriti e gli operatori.
- Spazi ed attività accessibili a tutti all'interno di un contesto che privilegia una dimensione “familiare” dell'ambiente.
- Costruzione di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni bambino riportante gli obiettivi dell'accoglienza, le modalità per raggiungere gli obiettivi, i tempi, le verifiche sul percorso.
- Sostegno nelle attività scolastiche come opportunità per sviluppare processi di cambiamento nel modo di affrontare il compito da parte del bambino/ragazzo sia sotto il profilo del significato che gli viene attribuito sia delle modalità con cui viene sviluppato.



- Incontri con gli insegnanti per raccogliere/coordinare gli interventi di supporto extra/scolastico
- Gioco e attività sportive come occasioni per aiutare bambine e bambini a comunicare con i coetanei e con gli adulti.
- Laboratori di manualità ed espressività, attività sul territorio (visite a realtà territoriali, partecipazione ad eventi culturali, gite, ecc.).
- Trasporti/accompagnamenti.
- Coinvolgimento/supporto per l'intera durata del progetto della famiglia d'origine.

## **Modalità di Funzionamento delle Comunità Diurne**

### **1. Ammissione nelle Comunità Diurne**

Il progetto di ammissione (modalità, tempi, comunicazioni) viene concordato tra il Direttore del Villaggio e l'Ente richiedente l'inserimento, in collaborazione con il Coordinatore delle Comunità Diurne ed il Coordinatore pedagogico.

Il Team educativo delle Comunità Diurne ha il compito di predisporre i preparativi e definire le modalità che agevolino il nuovo inserimento quali il coinvolgimento e preparazione dei bambini/ragazzi già presenti all'interno del Servizio SOS.

### **2. Progetto educativo individualizzato**

Entro tre mesi dall'ingresso del bambino/ragazzo il Coordinatore delle "Comunità Diurne" raccoglie gli elementi utili all'elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.). Successivamente, con il supporto del Coordinatore pedagogico redige il P.E.I. che contiene: finalità, obiettivi, modalità operative, tempi, calendario verifiche.

Il P.E.I. viene elaborato e sviluppato in modo coerente con il progetto concordato con l'Ente inviante di riferimento del bambino/ragazzo.

Ogni bambino/ragazzo viene attivamente coinvolto nell'elaborazione del P.E.I.

### **3. Conclusione del progetto di accoglienza**

La conclusione del progetto di accoglienza di un bambino/ragazzo dalle Comunità Diurne di norma avviene nei tempi e con le modalità previste nel progetto concordato con l'Ente inviante di riferimento e, ove possibile, coinvolgendo la famiglia del bambino/ragazzo.

Il processo di conclusione del progetto è personalizzato e graduale e comprende la partecipazione e preparazione del bambino/ragazzo e, ove possibile, dei suoi familiari.

In casi eccezionali, ove non si possano realizzare all'interno delle Comunità Diurne le condizioni per il proseguimento del progetto educativo concordato con l'Ente inviante o addirittura si ritenga che la permanenza del bambino/ragazzo possa risultare per lui pregiudizievole la Direzione del Villaggio SOS, in accordo con il Coordinatore delle Comunità Diurne, previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione all'Ente inviante di riferimento e dopo aver preparato il bambino/ragazzo provvede alla conclusione anticipata del progetto.

## La Casa per l'Autonomia

### Caratteristiche del Servizio

Con questo Servizio il Villaggio SOS di Saronno risponde all'esigenza di giovani maggiorenni, di entrambi i sessi, prioritariamente provenienti dai Servizi del Villaggio SOS, che stanno completando il proprio percorso di crescita e progetto di vita, ma non hanno ancora raggiunto una stabile autonomia.

Al/alla giovane maggiorenne viene offerto un contesto abitativo residenziale temporaneo (monolocale) entro il quale, con programmi di accompagnamento individuale, può completare il suo percorso di autonomia, l'inserimento nel contesto sociale, il consolidamento della attività lavorativa, il reperimento di un'ideale e stabile sistemazione abitativa. Parallelamente, la disposizione degli appartamenti e la presenza di parti comuni offre la possibilità di sperimentare rapporti "solidali".

IL TEAM EDUCATIVO È COMPOSTO DA:	1 Coordinatore/Coordinatrice
	1 Educatore/Educatrice di riferimento

La "Casa per l'Autonomia" è sita in Saronno, in Via Bainsizza 20.

Si tratta di un edificio di civile abitazione disposto su tre piani che comprende:

- Cinque "alloggi per l'autonomia" completamente arredati: quattro monolocali che possono ospitare ciascuno un/una giovane ed un trilocale che può ospitare fino a due giovani. Tutti gli appartamenti sono indipendenti.
- Servizi accessori in comune (scale - lavanderia - deposito - spazio autovetture/cicli/motocicli - piccola area verde)

La Cooperativa sociale Villaggio SOS di Saronno ONLUS, da sempre sensibile ai problemi dell'ecologia e dell'ambiente, ha scelto di utilizzare le più avanzate tecnologie nel campo del risparmio energetico: pompa di calore geotermica per il riscaldamento e l'acqua calda sanitaria; pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica. La Casa è autonoma dal punto di vista energetico ed è "ecologica" (nessuna emissione di CO2 nell'ambiente).

La "Casa per l'Autonomia" è situata in un quartiere ben urbanizzato, vicina e ben collegata al centro cittadino ed ai servizi di pubblica utilità (supermercato, stazione ferroviaria principale, ecc).

La caratteristica di fondo che connota la "Casa per l'Autonomia" è quella di essere un luogo di residenza transitoria che richiama a una dimensione di temporaneità (in termini evolutivi), e in tal senso ospita persone che "attraversano" questo luogo con il chiaro obiettivo di partire verso mete diverse. Elementi che caratterizzano questa esperienza sono il protagonismo attivo, la responsabilità, l'autonomia.

- Protagonismo attivo: il "protagonismo attivo" va inteso in termini di adesione al progetto; nessuno è "obbligato" a prendervi parte. Chi vuole usufruire di questa possibilità deve diventare protagonista del proprio progetto attraverso la definizione e la verifica degli obiettivi concordati.
- Responsabilità: l'altra faccia della medaglia del "protagonismo attivo" è la responsabilità, intesa come capacità di portare a compimento il percorso intrapreso rispettando i tempi e le modalità concordate.
- Autonomia: nella gestione dell'abitazione assegnata ogni ragazzo provvede in proprio agli aspetti della vita quotidiana (acquisti, preparazione dei pasti, pulizie e riordino, ecc).

## Supporti garantiti

- Disponibilità di un alloggio.
- Sostegno e affiancamento educativo per tutto il percorso.
- Sostegno economico ad integrazione di quanto percepito dalla attività lavorativa.

## Modalità di funzionamento

### **1. Progetto di accoglienza**

Il progetto di accoglienza di ogni giovane, per evitare percorsi di tipo assistenziale, prevede un tempo di permanenza limitato (dai sei mesi ai due anni).

### **2. Progetto educativo individualizzato**

All'atto dell'inserimento di ogni giovane il Coordinatore della "Casa per l'Autonomia" procede, con il supporto del Coordinatore pedagogico, alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) coinvolgendo il giovane e gli operatori dell'Ente inviante. Ogni sei mesi si provvederà a verificare, con il/la giovane, lo stato di attuazione del P.E.I. al fine di rispettare i tempi di permanenza. Solo in caso di accertata ed evidente difficoltà potrà essere presa in considerazione una possibile proroga della permanenza che verrà decisa dalla Direzione del Villaggio.

Requisito indispensabile per l'inserimento nella "Casa per l'Autonomia" è l'avere un'occupazione, anche temporanea.

### **3. Conclusione del progetto di accoglienza**

La conclusione del progetto di accoglienza di un/a giovane dalla "Casa per l'Autonomia" di norma avviene nei tempi e con le modalità previste nel progetto concordato con il/la giovane e l'Ente inviante di riferimento.

In casi eccezionali, ove non si possano realizzare all'interno della "Casa per l'Autonomia" le condizioni per il proseguimento del progetto educativo concordato con l'Ente inviante o addirittura si ritenga che la permanenza del giovane possa risultare per lui pregiudizievole la Direzione del Villaggio SOS, in accordo con il Coordinatore della "Casa per l'Autonomia", previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione all'Ente inviante di riferimento e dopo aver preparato il/la giovane provvede alla conclusione anticipata del progetto

## Il Centro per il SOStegno al Bambino e alla Famiglia

### Caratteristiche del Servizio

Il “Centro per il SOS...tegno al bambino e alla famiglia” (di seguito definito "Centro SOS") è una struttura polifunzionale nella quale si offrono spazi dove operare interventi per riallacciare i fili della relazione tra genitori e figli. Il “Centro SOS” viene utilizzato dal Villaggio SOS e può essere concesso in uso ad Enti Terzi

Il “Centro SOS” è ubicato in via Garcia Lorca 9/b.

Nello specifico il Centro SOS è composto da:

- Sala adibita a soggiorno con cucina
- Locale adibito e arredato per ospitare incontri tra genitori e bambini in età pre-scolare
- Tre stanze adibite a ufficio per incontri con genitori
- Quattro servizi igienici (di cui uno accessibile ai disabili ai sensi della normativa vigente)
- Area verde di c.a. mq. 7000 (condivisa con gli altri Servizi del Villaggio SOS) con giardino ed aree attrezzate a gioco (calcio – altalene – scivoli – sabbiera)
- Campo da minibasket/pallavolo/tennis (condiviso con gli altri Servizi del Villaggio SOS)

### Finalità

- Promuovere e sostenere le competenze della famiglia perché possa affrontare con efficacia i momenti di criticità.
- Prevenire la separazione del bambino/ragazzo dal proprio nucleo familiare.
- Favorire il ricongiungimento familiare.
- Favorire l'integrazione delle famiglie a rischio di esclusione sociale.
- Garantire diritti di espressione e ascolto nella comunicazione tra familiari.
- Favorire momenti di formazione, aggregazione, sostegno interfamiliare

### Modalità di funzionamento

L'utilizzo dei locali può essere richiesto da soggetti privati o pubblici che vogliano avviare attività di aiuto e sostegno all'infanzia in difficoltà e alle famiglie.

I soggetti interessati ad usufruire delle strutture dovranno presentare preventivamente domanda di concessione alla Direzione del Villaggio SOS di Saronno.



## 3. Controllo e Promozione della Qualità

### Standard di qualità

Gli standard di qualità ed il miglioramento continuo dei Servizi si rivolgono in particolare alle tre aree seguenti:

- La cura dei bambini/ragazzi affidati,
- La formazione e l'aggiornamento di tutti i collaboratori,
- Il coinvolgimento del bambino/ragazzo, della sua famiglia e delle istituzioni esterne interessate.

### Indicatori e standard di qualità

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Tempo previsto
Ammissione	Richiesta preliminare di inserimento da parte dell'Ente inviante	Analisi della richiesta con valutazione e risposta positiva o negativa da parte del Direttore	max 3 gg.
	Accordo Villaggio SOS – Ente inviante	Definizione del Progetto di accoglienza con l'Ente inviante	Max 15 gg
	Definizione modalità di ingresso	Definizione calendario di accoglienza	In accordo con l'Ente inviante
Accoglienza	Predisposizione dell'ambiente per l'arrivo del bambino/ragazzo	Eventuale visita e incontri per il futuro inserimento con il bambino/ragazzo, con i genitori	In accordo con l'Ente inviante
		Accoglienza nel Servizio del bambino/ragazzo	In accordo con l'Ente inviante
Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)	Elaborazione del Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)	Coinvolgimento del bambino/ragazzo	90 gg.
		Coinvolgimento dell'Ente inviante	
		Eventuale coinvolgimento della famiglia del bambino/ragazzo	
	Verifica continua del P.E.I.	Verifica da parte del team educativo del Servizio	Ogni 3 mesi
		Coinvolgimento del bambino/ragazzo	
		Aggiornamento dell'Ente inviante	

	Relazioni di aggiornamento sulla situazione complessiva del bambino/ragazzo all'Ente inviante	Eventuale coinvolgimento della famiglia del bambino/ragazzo  Invio della relazione di aggiornamento all'Ente inviante	Ogni 6 mesi
Conclusione del progetto di accoglienza	Livello di raggiungimento degli obiettivi finali (P.E.I.)	Valutazione dei risultati raggiunti sulla base di quanto indicato nel P.E.I.  Invio della relazione di conclusione del progetto all'Ente inviante	Entro 30 gg dalla dimissione
Servizi di Assistenza Sanitaria e Riabilitativa	Assistenza medica  Cure specialistiche  Eventuali cure specialistiche  Cure psicologiche e terapeutiche	Controlli periodici da parte del Pediatra o Medico di base  Controlli periodici da parte del dentista  Controlli e visite specialistiche presso strutture pubbliche o private  Valutazione da parte di NPI consulente del Villaggio e successiva segnalazione all'Ente inviante da parte del Direttore	In accordo con il medico  In accordo con il medico  In accordo con il medico
Igiene personale e degli ambienti	Pulizia della casa  Pratiche di igiene rivolte ai bambini/ragazzi	Organizzazione delle pulizie degli ambienti domestici  Cambio della biancheria piana  Educazione all'igiene personale a bambini e ragazzi	Giornaliera  Settimanale
Pasti	Alimentazione varia ed equilibrata  Preparazione dei pasti	Cura degli aspetti relativi all'alimentazione seguendo un criterio di equilibrio e varietà tenendo conto dei gusti e preferenze espresse dai bambini/ragazzi  Preparazione all'interno dei Servizi da parte degli educatori Consumazione dei pasti da parte dei bambini/ragazzi insieme agli educatori	

	Diete personalizzate	Predisposizione di diete personalizzate sulla base di eventuali patologie e necessità del bambino concordate con il medico	
Trasporti	Accompagnamenti bambini/ragazzi  Mezzi di trasporto	Garanzia di accompagnamenti personalizzati  Elevato numero di automezzi a disposizione degli educatori per l'accompagnamento di bambini/ragazzi  Manutenzione e pulizia periodica dei mezzi messi a disposizione dal Villaggio SOS	In base alle scadenze programmate
Risorse umane	Selezione/assunzione del personale  Supervisione/formazione	Attivazione della procedura interna coordinata dal Direttore  Presenza di un piano annuale di formazione e/o aggiornamento per il personale educativo  Incontri di formazione/supervisione condotti dal NPI  Incontri di supervisione dei team condotti da psicologo  Incontri di verifica dei singoli P.E.I. con il coordinatore pedagogico	20 ore anno  Settimanali  Mensili per team  Settimanali per team
Miglioramento continuo dei Servizi erogati	Rispetto degli standard  Piani di miglioramento	Rilevazione e verifica del grado di rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi per ogni unità di Servizio attiva del Villaggio SOS  Elaborazione di piani di miglioramento per ogni unità di Servizio attiva del Villaggio SOS con verifica dei risultati conseguiti, rispetto a quelli attesi  Raccolta ed elaborazione statistica dei dati relativi ai bambini/ragazzi accolti, al personale operante, alle strutture e ai nuovi Servizi, ammissioni e dimissioni nell'anno	Annuale  Annuale  Annuale

## Le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali

Tutti i criteri di processo espressi all'interno della promozione della qualità sono stati formulati con il preciso obiettivo di tutelare gli utenti finali. In modo particolare si ricorda che le caratteristiche del bambino/ragazzo sono raccolte, documentate e analizzate da parte della Comunità in modo da poterle verificare ed adeguare attraverso i criteri sotto elencati e nel totale rispetto della privacy.

- Prima della stesura del progetto individuale, sono verificati e analizzati i bisogni reali del bambino/ragazzo
- Dopo aver pianificato il Progetto Educativo Individualizzato, è assicurato un sistema di raccolta e valutazione dati e informazioni tale da consentire la definizione di risposte possibili per soddisfare i bisogni del bambino/ragazzo
- I risultati delle valutazioni e delle informazioni sono fatti circolare tra gli operatori della struttura solo per garantire una omogeneità degli interventi e dei comportamenti, nel rispetto della necessaria riservatezza
- Riesame periodico, eventuale aggiornamento dei dati
- Ritiro dei documenti superati per evitarne l'uso non intenzionale
- L'archiviazione dei documenti inerenti ai singoli bambini/ragazzi
- L'accessibilità ai dati solo ai responsabili
- La conservazione dei dati in mobili sicuri e chiusi
- Archiviazione con possibilità di identificazione (per motivi legali o di memoria storica) dei bambini/ragazzi dimessi dalla struttura.

## 4. Retta di accoglienza

La retta di accoglienza per i Servizi offerti viene definita annualmente dall'amministrazione del Villaggio SOS di Saronno e successivamente comunicata all'Ente pubblico competente.

La retta tiene conto di tutti i costi dell'accoglienza:

- Costi del personale addetto
- Costi gestionali diretti
- Costi gestionali indiretti

### Servizi residenziali (Casa SOS – Casa dei Giovani – Casa delle Ragazze)

**La retta giornaliera per l'anno 2017 è di € 110,00 + IVA**

#### **La retta comprende**

- Assistenza educativa qualificata 24 ore su 24 per tutto l'arco dell'anno
- Vitto
- Vestiario
- Spese scolastiche presso strutture pubbliche e/o convenzionate
- Spese relative alla salute (acquisto medicinali, esami medici, analisi di laboratorio, ticket per visite varie)
- Spese per attività ludico/ricreative e/o sportive extra-Villaggio
- Spese per sostegno e affiancamento delle figure genitoriali

#### **La retta non comprende**

- Protesi non coperte dal S.S.N.
- Prestazioni specialistiche (psicoterapie, psicomotricità, logopedia, ecc.) non coperte o non erogabili tramite i Servizi territoriali competenti e/o S.S.N.

#### **Spese aggiuntive o straordinarie**

Servizi aggiuntivi e straordinari non contemplati nell'elenco, ed i relativi costi a carico dell'Ente pubblico, vengono di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS.

#### **Mantenimento del posto**

Per assenze temporanee superiori a due giorni, si provvede ad imputare all'Ente richiedente una retta ridotta al 80% della retta pro-die, pro-capite a titolo di mantenimento posto per il bambino/ragazzo da parte del Villaggio SOS.

#### **Variazioni delle rette**

Le rette sono soggette annualmente alle variazioni sulla base del costo della vita indicizzato ISTAT. In caso di altre variazioni le stesse vengono comunicate entro il 31 ottobre.

La retta viene calcolata a partire dalla retta sopra indicata alla quale per alcune situazioni viene applicata una riduzione (ad es. riduzione per accoglienza di gruppi di fratelli) o aumento per attività specifiche concordate.



## **Servizi semi-residenziali (Comunità e Centri Diurni)**

**La retta mensile viene calcolata in base ai giorni di presenza settimanali del bambino/ragazzo**

### **La retta comprende**

- Assistenza educativa
- Spese per materiale utilizzato nei vari laboratori ed attività ludico/ricreative
- Eventuali trasporti per rientro da scuola, accompagnamenti per attività ludico/ricreative/sportive svolte all'esterno del Villaggio SOS, accompagnamento del bambino presso il proprio domicilio

### **Spese aggiuntive o straordinarie**

Servizi aggiuntivi e straordinari non contemplati nell'elenco, ed i relativi costi a carico dell'Ente pubblico, vengono di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS.

## 5. Segnalazioni – suggerimenti – reclami

### Raccolta di suggerimenti – segnalazioni – reclami

Il personale del Villaggio SOS di Saronno, ed in primo luogo il Presidente, è aperto e disponibile a ricevere:

- Suggerimenti per migliorare il servizio offerto
- Segnalazioni di malfunzionamento
- Reclami

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere avanzati verbalmente al Presidente o al Direttore o, per chiunque preferisse utilizzare un canale di comunicazione meno diretto, compilando il modulo “segnalazioni – suggerimenti – reclami” (vedi allegato 1).

### Procedure di segnalazione

Il modulo “segnalazioni – suggerimenti – reclami” può essere ritirato presso gli uffici del Villaggio SOS - Via Piave 110 - Saronno.

Dopo essere stato compilato e firmato il modulo potrà essere:

- Consegnato direttamente al Direttore del Villaggio SOS (Via Piave 110) o a suo incaricato
- Inserito nella cassetta portalettere del Villaggio SOS – collocata all’ingresso di Via Piave 110

### Tempi di risposta

Il Presidente del Villaggio SOS di Saronno fornirà riscontro in merito alle segnalazioni e prenderà nota dei suggerimenti rispondendo entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

(Allegato 1)

**Modulo segnalazioni – suggerimenti - reclami**

Il sottoscritto/la sottoscritta.....

Cognome..... Nome .....

Residente in via .....N. ....

Luogo di residenza .....

In qualità di .....

**Desidera evidenziare al Presidente del Villaggio SOS di Saronno** (esprimere l'oggetto della segnalazione-reclamo)

**Desidera comunicare al Presidente del Villaggio SOS di Saronno** (esprimere eventuali suggerimenti)

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data ..... Firma .....

Il presente modulo può essere:

- consegnato direttamente al Direttore del Villaggio (Via Piave 110)
- Inserito nella cassetta portalettere del Villaggio SOS – collocata all'ingresso di Via Piave 110

Il Presidente del Villaggio SOS di Saronno fornirà riscontro in merito alle segnalazioni e prenderà nota dei suggerimenti rispondendo entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.