



**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 09/2021

revisione: 04/10/2021



Il Villaggio SOS di Saronno

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 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".

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".

La NOSTRA "MISSION": Accogliamo i bambini che ne hanno bisogno, li aiutiamo a costruirsi un futuro indipendente, siamo parte della comunità e ne sosteniamo lo sviluppo



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

Laboratorio di avviamento al lavoro (Bottega Contadina) – Saronno, via Togliatti 21

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: 879000

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: direzione.saronno@sositalia.it

Presidenza: presidenza.saronno@sositalia.it

PEC: villaggiososdisaronno@pec.confcooperative.it

Sito internet: www.sossaronno.it

<u>Villaggio SOS di Saronno:</u>	Case SOS – Comunità mamma-bambini – Centro/comunità diurna – Centro SOStegno pedagogico ed educativo.
	Via Piave 110 – 21047 – Saronno
<u>Casa dei Giovani:</u>	Via Martin Luther King 9 – 21047 – Saronno
<u>Casa per l'Autonomia:</u>	Via Bainsizza 20 – 21047 – Saronno
<u>Laboratorio di avviamento al lavoro (Bottega Contadina)</u>	Via Togliatti 21 – 21047 – Saronno





Servizi residenziali

Il Villaggio SOS di Saronno accoglie:

nelle **"Case SOS" (comunità familiari-educative)** bambine e bambini (normalmente dai 4 ai 10 anni ma vengono valutati inserimenti di minori anche non corrispondenti a questa fascia di età) 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.

nella **"Casa Ubuntu Arcobaleno" (comunità mamma bambino)** mamma e figli, segnalati dagli Enti richiedenti territorialmente competenti, che si trovino in condizioni di disagio socio – psico – sociale, per consentire, nei limiti possibili, che il legame madre-figlio sia continuo.

nella **"Casa dei Giovani" (comunità educativa)** adolescenti e giovani (normalmente dai 15 ai 21 anni) in difficoltà personale, familiare e sociale, segnalati dagli Enti richiedenti territorialmente competenti.

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

Gli spazi:



Le **"Case SOS" (comunità familiari-educative)**, **Casa Ubuntu"** e **"Casa Arcobaleno" (Comunità mamma bambino)**, hanno a disposizione una villetta unifamiliare di circa 200 mq, disposta su un solo piano e non presenta barriere architettoniche.

L'impianto urbanistico generale del Villaggio, esclusivamente pedonale, garantisce la sicurezza e la viabilità degli spazi e 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.



La **"Casa dei Giovani"** è strutturata in modo da garantire a ciascun ragazzo propri spazi personali accanto agli spazi comuni (soggiorno, sala da pranzo, salone per attività ricreative) in cui sperimentare la convivenza con propri coetanei.

Nello specifico la **"Casa dei Giovani"** è una Villa indipendente di 320 mq. con una cucina e una zona soggiorno in comune e con quattro camere da letto a due/tre posti per i ragazzi.

Oltre a un locale lavanderia è presente uno spazio dedicato ad hobby e attività ricreative e all'esterno uno spazio verde polivalente adibito a giardino e, in parte, ad orto.



In “**Casa 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’idonea e stabile sistemazione abitativa. Parallelamente, la disposizione degli appartamenti e la presenza di parti comuni offre la possibilità di sperimentare rapporti “solidali”.

Si tratta di un edificio di civile abitazione disposto su tre piani che comprende cinque "alloggi per l'autonomia" completamente arredati: quattro monocali che possono ospitare ciascuno un/una giovane ed un trilocale che può ospitare fino a due giovani e servizi accessori in comune (scale - lavanderia - deposito - spazio autovetture/cicli/motocicli - piccola area verde).

Le equipe di servizio:

Il team di ogni comunità residenziale è composto da un Coordinatore/Coordinatrice e 2/3 educatori di supporto.

Il team educativo della **Casa dei Giovani** è composto da un coordinatore e 4 educatori.

Il team educativo di **Casa Autonomia** è composto da una educatrice/coordinatrice del servizio e un educatore di supporto.

Il lavoro di ogni Equipe di servizio residenziale è supervisionato settimanalmente dal coordinamento pedagogico e mensilmente dal coordinamento psicologico della comunità.

Ci si impegna, inoltre, ad offrire ai bambini/ragazzi accolti uno spazio, gestito da uno psicologo e da un educatore, volto ad un percorso di educazione emotivo-affettiva e finalizzato ad indagare i diversi modi di espressione e di modulazione emotiva e la sintonizzazione con le emozioni altrui.

L’esperienza di gruppo è pensata come fine a sé stessa, ma anche come propedeutica a una eventuale presa in carico individuale.



Servizi diurni



Casa SOStegno pedagogico è un servizio sperimentale che lavora con tutti i componenti dei nuclei famigliari inviati dagli enti richiedenti del territorio, con esperienze laboratoriali e sostegno educativo.

Il servizio nasce dal **P.I.P.P.I - Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione¹**, e lo scopo è quello di rafforzare gli strumenti educativi a disposizione delle famiglie e evitare che le situazioni si aggravino e si arrivi all'allontanamento dei figli dal proprio nucleo famigliare.

Lo spazio del servizio è una casa familiare, con cucina, un'ampia zona giorno attrezzate e spazi differenziati. Ha delle sale e degli spazi funzionali per gli incontri con i professionisti e le singole famiglie e per le attività di gruppo.



¹ <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/infanzia-e-adolescenza/focus-on/sostegno-alla-genitorialita/Pagine/default.aspx>

Il servizio fornisce, in maniera complementare e integrata rispetto al lavoro fatto dai Servizi Sociali territoriali, un accompagnamento con taglio pedagogico e educativo attraverso:

- **Osservazione delle relazioni familiari** per la definizione della progettualità educativa del nucleo e coinvolgimento dei componenti nella costituzione del **P.E.F** (Piano Educativo Familiare) attraverso lo strumento della **Conference Family Group**;
- **Sostegno alla genitorialità** attraverso incontri di gruppo e interventi educativi individualizzati, anche con visiting domiciliari, che mirino alla valorizzazione delle risorse del nucleo e alla costruzione di nuovi modelli pedagogici e l'acquisizione di strumenti educativi nuovi;
- **Intervento** a supporto e incentivo dei genitori nella formazione/studio, nell'**orientamento** e **inserimento lavorativo**;
- **Network territoriale** a sostegno della famiglia a 360 gradi.

Il team del centro è composto da un coordinatore pedagogico, un educatore, un assistente sociale e uno psicologo.



Casa SOSTegno pedagogico, così come pensata, può declinarsi inoltre, in uno **SPAZIO PROTETTO, adibito "anche" al pernottato**. Lo spazio, dedicato al sostegno del diritto di visita e di relazione, permette l'osservazione delle relazioni tra genitori e figli interrotte o compromesse da precedenti eventi traumatici. Il servizio ha la funzione di rendere possibile e sostenere **il mantenimento della relazione tra il bambino e i suoi genitori** a seguito di provvedimenti come l'affido, la separazione conflittuale e altre vicende di profonda crisi familiare, per i quali è stato disposto l'allontanamento del minore dalla propria famiglia d'origine.



Il Centro diurno la "Bottega di Geppetto" nasce con l'obiettivo di sostenere educativamente bambini e ragazzi del territorio, inviati dagli Enti richiedenti. Risponde alle esigenze di minori che si trovino in situazione di disagio socio ambientale, di ritardo scolastico, o a rischio di emarginazione e per i quali si ravvisi la necessità di un supporto educativo e di un modello positivo che stimoli rapporti familiari e sociali adeguati.

Si colloca al fianco del nucleo familiare, coinvolgendolo nel progetto educativo, e prevede, attraverso una molteplicità di iniziative, l'attivazione di relazioni significative e maturative per il minore stesso.

Accoglie fino a 7 bambini/ragazzi di entrambi i sessi (di età compresa, di norma, tra i 6 e i 18 anni) che hanno un accesso al servizio 3 giorni alla settimana.

Il team educativo del centro è composto da 1 Educatore/Coordinatore di servizio. Garantisce l'accoglienza diurna dalle ore 14.00 alle ore 19.00 anche in occasione delle vacanze estive e/o festività.



La comunità diurna la "Seconda Casa"(servizio semi-residenziale a ciclo diurno) nasce 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.

Il servizio ha finalità socio-educative, ricreative, di sostegno scolastico e di sviluppo degli interessi espressivi e professionali; promuove l'autonomia personale e aiuta a ritrovare un rapporto positivo con l'ambiente sociale e familiare. È volto anche al sostegno e/o alla supplenza temporanea della famiglia in alcuni compiti educativi.

Accoglie 6 bambini/ragazzi di entrambi i sessi (di età compresa, di norma, tra i 6 e i 18 anni). Il team educativo del centro è composto da 1 Educatore/ Coordinatore di servizio.

Garantisce l'accoglienza diurna per 4 o 5 giorni alla settimana dalle ore 13.00 alle ore 19.00 e l'accoglienza giornaliera in occasione delle vacanze estive e/o festività. È garantito un pasto ai bambini/ragazzi che frequentano la comunità.

La comunità diurna si configura così come un forte intervento di tutela sul minorenni accompagnato ad un parallelo lavoro sul nucleo familiare qualificandosi così come un servizio ad alta soglia in cui più si riesce a sostenere la famiglia più si evita il rischio di un allontanamento del minorenni. Nel caso in cui dall'osservazione congiunta con i Servizi Sociali emerga la necessità di un allontanamento del minorenni, l'equipe educativa opera un intervento di sostegno sull'intero nucleo accompagnando ad un distacco graduale e ad una comprensione delle motivazioni che hanno portato tale decisione, con ricadute positive sull'esito e sui tempi dell'inserimento in comunità residenziale.



Il **"Laboratorio di avviamento al lavoro – Bottega Contadina del Villaggio"** è un negozio di generi alimentari nel quale ragazzi e giovani di entrambi i sessi, provenienti principalmente dal Villaggio SOS, potranno svolgere svariate attività di tirocinio con l'obiettivo di educazione al lavoro. Prevede l'attivazione di stage e tirocini formativi in collaborazione con scuole ed aziende del territorio. Il team è composto da un coordinatore e da un educatore di supporto.



Finalità

- Fornire l'opportunità ai ragazzi e alle ragazze in età lavorativa e prelaborativa di imparare e sperimentarsi in esperienze professionali di vario tipo, al fine di indirizzarli al mondo del lavoro.
- L'esperienza maturata nella Bottega Contadina potrà aiutarli nel reperimento di un'occupazione stabile che permetta loro di avere una retribuzione sufficiente per completare il proprio percorso di autonomia.
- Creare una rete e un punto di incontro, collocato fisicamente nello spazio della Bottega Contadina, tra produttori locali biologici, consumatori responsabili, scuole, mondo associativo e ragazzi in situazione di disagio che si affacciano al mondo del lavoro.



PROCEDURA GENERALE DI PRESA IN CARICO

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 l'assistente sociale e il coordinatore di servizio della cooperativa.

Nella fase di inserimento vengono coinvolti, per quanto possibile, il bambino/ragazzo, la famiglia del bambino/ragazzo o il nucleo ospitato nel caso della Comunità Mamma Bambino.

L'accoglienza del bambino/ragazzo avviene direttamente nel servizio individuato all'atto della valutazione dell'inserimento. Il Team educativo ha il compito di predisporre i preparativi e definire le modalità che agevolino il nuovo inserimento (coinvolgimento e preparazione dei bambini/ragazzi già presenti, individuazione degli spazi, ecc.).

Documentazione

Il Villaggio SOS di Saronno – Società cooperativa Sociale ONLUS, aderisce al “Quality4Children Standards” promosso da International Foster Care Organization (IFCO), SOS-KINDERDORF International e Fédération Internationale de Communautés Educatives (FICE).

Pertanto, in conformità con i presupposti e le linee guida di tale documento, si comunica che per quanto concerne la documentazione redatta dalle nostre équipes, inerenti i bambini/ragazzi accolti nel Villaggio saranno inviate, in ottica alla partecipazione sul Progetto educativo, oltre che al servizio sociale anche all'organo giudiziario competente.

Progetto educativo individualizzato

Entro tre mesi dall'ingresso il Coordinatore del servizio 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. Il Progetto Quadro è uno strumento che per il Villaggio SOS costituisce *conditio sine qua non* per l’eventuale accoglienza e progettazione.

Ove possibile, nella realizzazione del P.E.I., viene coinvolta la famiglia del bambino/ragazzo.

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

Conclusione del progetto

La conclusione 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 è personalizzato e graduale e comprende una preparazione del bambino/ragazzo e, ove possibile, dei suoi familiari.

In casi eccezionali, ove non si ci siano le condizioni per il proseguimento del progetto educativo o addirittura si ritenga che la permanenza possa risultare pregiudizievole, la Direzione del Villaggio SOS di Saronno, previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione all’Ente inviante di riferimento, e dopo aver preparato il ragazzo e/o la famiglia provvede alla conclusione anticipata del progetto.

Per la tutela dei minorenni e delle famiglie durante la presa in carico tutte le informazioni sono raccolte, documentate, archiviate e analizzate nel totale rispetto della privacy.



RETTE DI ACCOGLIENZA

Partendo dal presupposto che la retta non può essere l'unico ostacolo l'accoglienza di un bambino o di un ragazzo presso la nostra cooperativa, dichiariamo la disponibilità a concordare con flessibilità gli aspetti economici con gli enti invianti. Di seguito una descrizione standard dei costi e relativi servizi.

Case SOS, Comunità mamma bambino e Casa dei Giovani

La retta base per i servizi residenziali (Case SOS, Casa Ubuntu Arcobaleno e Casa dei Giovani) è di **120 euro (IVA esclusa)** giornalieri.

Vengono garantiti:

- Assistenza educativa qualificata 24 ore su 24 per tutto l'arco dell'anno;
- Vitto sano ed adatto per quantità e qualità alle esigenze dei bambini/ragazzi o del nucleo familiare;
- Vestiario adeguato scelto in collaborazione con il bambino/ragazzo o del nucleo familiare;
- Iscrizione scolastica e copertura delle spese scolastiche presso strutture pubbliche e/o convenzionate;
- Spese relative alla salute coperte da SSN (acquisto medicinali, esami medici, analisi di laboratorio, ticket per visite varie);
- Spese per attività ludico/ricreative;
- Uno spazio gruppale di esperienza emotiva cogestito da uno psicologo e un educatore;
- Supporto pedagogico, interazione con i genitori, parenti, conoscenti in base ai progetti concordati con l'Ente inviante di riferimento;
- Sostegno psicologico propedeutico alla psicoterapia;
- Accompagnamento nelle diverse fasi dell'iter giudiziario con sostegno educativo ed affettivo.

La retta viene adeguata quando occorre aggiungere terapie o servizi quali:

- Psicoterapia individuale – **10 euro (IVA esclusa)**;
- Logopedia, psicomotricità, pet therapy – **8 euro (IVA esclusa)**;
- Spese per attività sportive o associative extra villaggio – **3 euro (IVA esclusa)**;
- Supporto ad alta intensità per esigenze particolari (educativo/sanitario) – **a partire da 10 euro (IVA esclusa)**;

- Sostegno di avviamento al lavoro – **6 euro (IVA esclusa)**;
- Colloqui di sostegno genitoriale e accompagnamento pedagogico della famiglia – **da concordare**;
- Protesi e prestazioni specialistiche non coperte dal S.S.N. – **da concordare**;
- Servizi aggiuntivi e straordinari non contemplati nel presente elenco che verranno di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS – **da concordare**;

Casa Autonomia (residenziale)

Per il servizio di **Casa Autonomia** (18/21 anni) la retta varia in relazione al bisogno specifico di progetto educativo;

- Per i servizi per la semi-autonomia (18-19 anni) la retta varia dai **90 ai 120 euro giornalieri (IVA esclusa)**
- per i servizi per l'autonomia (20-21 anni) la retta varia dai **65 ai 110 euro giornalieri (IVA esclusa)**.

Servizi aggiuntivi e straordinari, accompagnamento educativo extra e protesi e prestazioni specialistiche non coperte dal S.S.N., verranno di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS.

Casa SOStegno Pedagogico

Il servizio di **Casa SOStegno** prevede attività laboratoriali e di supporto ad opera di un'équipe costituita da Assistente Sociale, Psicologo, Pedagogista ed Educatori professionali.

Ciascun intervento ha la durata di circa 4 ore e il costo orario varia da **40 euro a 60 euro (IVA esclusa)**, in **relazione ai professionisti coinvolti nel progetto**.

Servizi aggiuntivi e straordinari verranno di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS.

Casa SOStegno Pedagogico (Spazio Protetto)

Il costo del servizio varia in ragione della presenza o meno del personale specializzato.

- In assenza di personale il costo orario del servizio varia **dai 40 ai 65 euro orari e di 300 euro giornalieri (IVA esclusa)**;
- in presenza di personale il costo orario del servizio varia, in relazione ai professionisti coinvolti, **dai 65 ai 150 euro (Iva esclusa)**.

Hanno diritto all'uso della stanza le Forze dell'Ordine, il Tribunale Ordinario, il Tribunale per i Minorenni, l'Università, i Servizi Sociali territoriali ed extraterritoriali, gli Avvocati, le Cooperative sociali, le Associazioni sociali, culturali, professionali, religiose, di volontariato e altri soggetti privati.

Il servizio è aperto dalle 10 alle ore 18 dal lunedì al venerdì.

Su specifica richiesta è prevista l'apertura al sabato e la domenica dalle 10 alle 13; in tal caso è prevista una **maggiorazione del 25%** sui costi sopra indicati.

Centro diurno "Bottega di Geppetto" (diurno)

La retta base per il **centro diurno La Bottega di Geppetto** è di **65 euro giornalieri (IVA esclusa)** e comprende:

- l'assistenza educativa per 5 ore giornaliere fino ad un massimo di 3 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì;
- le spese per materiale utilizzato nei vari laboratori ed attività ludico/ricreative e i trasporti per rientro da scuola;
- accompagnamenti per attività ludico/ricreative/sportive svolte all'esterno del Villaggio SOS;
- accompagnamento del bambino/ragazzo presso il proprio domicilio (se all'interno della città di Saronno).

Durante le vacanze natalizie e nel periodo estivo è prevista la frequenza per l'intera giornata e la retta è di **80 euro (IVA esclusa)**.

Di norma, durante il periodo estivo la frequenza per tutti i bambini e ragazzi è di 5 giorni alla settimana.

Servizi aggiuntivi e straordinari verranno di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS.

Comunità diurna "Seconda Casa" (diurno)

La retta base per la **Comunità diurna "Seconda Casa"** è di **65 Euro giornalieri (IVA esclusa)** e comprende:

- l'assistenza educativa giornaliera di 6 ore per un minimo di 4 giorni settimanali dal lunedì al venerdì;
- uno spazio gruppale di esperienza emotiva co-gestito da uno psicologo e un educatore, avviamento per un eventuale percorso di psicoterapia individuale;
- le spese per materiale utilizzato nei vari laboratori ed attività ludico/ricreative;
- un pasto giornaliero e i trasporti per rientro da scuola;
- accompagnamenti per attività ludico/ricreative/sportive svolte all'esterno del Villaggio SOS;
- accompagnamento del bambino/ragazzo presso il proprio domicilio (se all'interno della città di Saronno);

Durante le vacanze natalizie e nel periodo estivo è prevista la frequenza per l'intera giornata e la retta è di **80 euro (IVA esclusa)**. Di norma, durante il periodo estivo la frequenza per tutti i bambini e ragazzi è di 5 giorni alla settimana.

Servizi aggiuntivi e straordinari verranno di volta in volta concordati tra gli Enti invianti e la Direzione del Villaggio SOS.



Attivazione di progetti di educazione al lavoro presso “bottega Contadina”

La retta base per i servizi di educazione al lavoro presso la “bottega Contadina” è di **40 euro (IVA esclusa)** giornalieri. L'intervento ha una durata di non meno di 3 ore e non più di 6 ore al giorno.

- Accompagnamento educativo qualificato
- Affiancamento nelle attività della Bottega Contadina del Villaggio
- Supporto pedagogico
- Attività di coaching
- Rimborso forfettario (da concordare)



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 Coinvolgimento dell'Ente inviante Eventuale coinvolgimento della famiglia del bambino/ragazzo	90 gg.

	<p>Verifica continua del P.E.I.</p> <p>Relazioni di aggiornamento sulla situazione complessiva del bambino/ragazzo all'Ente inviante</p>	<p>Verifica da parte del team educativo del Servizio</p> <p>Coinvolgimento del bambino/ragazzo</p> <p>Aggiornamento dell'Ente inviante</p> <p>Eventuale coinvolgimento della famiglia del bambino/ragazzo</p> <p>Invio della relazione di aggiornamento all'Ente inviante</p>	<p>Ogni 4-6 mesi</p> <p>Ogni 6 mesi</p>
Conclusione del progetto di accoglienza	<p>Livello di raggiungimento degli obiettivi finali (P.E.I.)</p>	<p>Valutazione dei risultati raggiunti sulla base di quanto indicato nel P.E.I.</p> <p>Invio della relazione di conclusione del progetto all'Ente inviante</p>	<p>Entro 30 gg dalla dimissione</p>
Servizi di Assistenza Sanitaria e Riabilitativa	<p>Assistenza medica</p> <p>Cure specialistiche</p> <p>Eventuali cure specialistiche</p> <p>Cure psicologiche e terapeutiche</p>	<p>Controlli periodici da parte del Pediatra o Medico di base</p> <p>Controlli periodici da parte del dentista</p> <p>Controlli e visite specialistiche presso strutture pubbliche o private</p> <p>Valutazione da parte di psicologo clinico consulente del Villaggio e successiva segnalazione all'Ente inviante da parte del Direttore</p>	<p>In accordo con il medico</p> <p>In accordo con il medico</p> <p>In accordo con il medico</p>
Igiene personale e degli ambienti	<p>Pulizia della casa</p> <p>Pratiche di igiene rivolte ai bambini/ragazzi</p>	<p>Organizzazione delle pulizie degli ambienti domestici</p> <p>Cambio della biancheria piana</p> <p>Educazione all'igiene personale a bambini e ragazzi</p>	<p>Giornaliera</p> <p>Settimanale</p>



<p>Pasti</p>	<p>Alimentazione varia ed equilibrata</p> <p>Preparazione dei pasti</p> <p>Diete personalizzate</p>	<p>Cura degli aspetti relativi all'alimentazione seguendo un criterio di equilibrio e varietà tenendo conto dei gusti e preferenze espresse dai bambini/ragazzi</p> <p>Preparazione all'interno dei Servizi da parte degli educatori</p> <p>Consumazione dei pasti da parte dei bambini/ragazzi insieme agli educatori</p> <p>Predisposizione di diete personalizzate sulla base di eventuali patologie e necessità del bambino concordate con il medico</p>	
<p>Trasporti</p>	<p>Accompagnamenti bambini/ragazzi</p> <p>Mezzi di trasporto</p>	<p>Garanzia di accompagnamenti personalizzati</p> <p>Elevato numero di automezzi a disposizione degli educatori per l'accompagnamento di bambini/ragazzi</p> <p>Manutenzione e pulizia periodica dei mezzi messi a disposizione dal Villaggio SOS</p>	<p>In base alle scadenze programmate</p>
<p>Risorse umane</p>	<p>Selezione/assunzione del personale</p> <p>Supervisione/formazione</p>	<p>Attivazione della procedura interna coordinata dal Direttore</p> <p>Presenza di un piano annuale di formazione e/o aggiornamento per il personale educativo</p> <p>Incontri di formazione/supervisione condotti dal psicologo clinico</p> <p>Incontri di supervisione dei team condotti da psicologo dei gruppi</p> <p>Incontri di verifica dei singoli P.E.I. con il coordinatore pedagogico</p>	<p>20 ore anno</p> <p>Settimanali</p> <p>Mensili per team</p> <p>Settimanali per team</p>

Miglioramento continuo dei Servizi erogati	Rispetto degli standard	Rilevazione e verifica del grado di rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi per ogni unità di Servizio attiva del Villaggio SOS	Annuale
	Piani di miglioramento	Elaborazione di piani di miglioramento per ogni unità di Servizio attiva del Villaggio SOS con verifica dei risultati conseguiti, rispetto a quelli attesi	Annuale
		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

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;



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.



Modulo segnalazioni – suggerimenti - reclami

Il sottoscritto/la sottoscritta (Cognome Nome) _____

Residente a _____ (____), in Piazza/Via _____ N. _____

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 e del GDPR e del D.Lgs. 101/2018 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.