



Carta dei Servizi

Villaggio SOS
di Saronno



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
SARONNO

Indice

Il Villaggio SOS di Saronno	2
I dati	3
L'organigramma del Villaggio SOS di Saronno	5
Principi e Valori	7
Le bussole dell'educare	10
Le Case di accoglienza	12
I servizi diurni	14
Procedura generale di presa in carico	16
Rette d'accoglienza	18
Controllo e promozione della qualità	19
Segnalazioni, suggerimenti e reclami	24

Il Villaggio SOS di Saronno

Il Villaggio SOS di Saronno nasce nel 1993 e da oltre trent'anni accoglie ed aiuta bambini e ragazzi temporaneamente allontanati dalle proprie famiglie di origine, e da tre anni nuclei mamma-bambino attraverso interventi educativi integrati di supporto. 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 diventare 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 a un professionista, il Direttore del Villaggio, la responsabilità di tutte le attività. Il Direttore si avvale della collaborazione di un gruppo di lavoro composto da una Assistente sociale, una Pedagogista e una Psicologa.

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



I dati

Principali dati relativi al Villaggio SOS di Saronno

Nome: Villaggio SOS di Saronno
Ragione Sociale: Villaggio SOS di Saronno 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
 Bottega Contadina – Saronno, via Togliatti 21
Codice Fiscale: 01454310200
Partita IVA: 01727960120
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 Insubria.
 Aderente all'accordo di rete con l'Associazione SOS Villaggi dei Bambini Italia e con gli altri Villaggi SOS italiani.

Recapiti

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

Telefono 02 96702911
E-mail: Direzione: direzione.saronno@sositalia.it
 Presidenza: presidenza.saronno@sositalia.it
 PEC: villaggiososdisaronno@pec.confcooperative.it
Sito internet: www.sossaronno.it

Dove siamo

Villaggio SOS di Saronno

Casa SOS – Comunità mamma-bambino

Centro Diurno – Casa SOStegno pedagogico: Via Piave 110 – 21047 – Saronno

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

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

Bottega Contadina: Via Togliatti 21 – 21047 – Saronno



L'organigramma del VillaggioSOS di Saronno





Principi e Valori

Abbiamo una vasta esperienza nel prenderci cura dei bambini, basata su quattro principi cardine. Con questi principi come fondamenta ci si assicura che sempre più bambini possano crescere in una famiglia amorevole.

Nel contesto attuale, questi quattro principi si sono così evoluti:



IL BAMBINO: Ogni bambino è unico e rispettato

Riconosciamo il potenziale dei bambini e li guidiamo e accompagniamo nel loro percorso verso l'indipendenza e verso il diventare membri attivi della loro società.



LA FIGURA GENITORIALE: Ogni bambino ha bisogno di una figura genitoriale stabile e premurosa

Lavoriamo per assicurarci che i bambini possano instaurare con chi si prende cura di loro una relazione basata sull'amore, sul rispetto e sulla sicurezza.



LA FAMIGLIA: Ogni bambino cresce in una famiglia unita e di supporto

Supportiamo le famiglie affinché rimangano unite. Qualora però i bambini non possano crescere con le loro famiglie di origine, li supportiamo affinché creino dei legami duraturi in un ambiente familiare, assicurandoci anche che i fratelli rimangano uniti.



LA COMUNITÀ: Ogni bambino è parte di una comunità sicura e di supporto

Supportiamo le famiglie affinché entrino in contatto con la comunità, condividano esperienze, si supportino reciprocamente e lavorino insieme per creare un ambiente positivo per lo sviluppo dei bambini e dei giovani.

I **VALORI** sui quali fondiamo il nostro agire educativo quotidiano nella relazione con i nostri ospiti sono:



IL CORAGGIO:
Noi agiamo Innoviamo continuamente il nostro lavoro a favore dei bambini e diamo risposta ai problemi delle diverse comunità locali e dei singoli bambini.



L'IMPEGNO:
Manteniamo le promesse Ci prendiamo un impegno di lungo termine con i bambini e le loro comunità e offriamo servizi di qualità che li supportino nell'avere successo nella vita.



LA FIDUCIA:
Crediamo gli uni negli altri. Lavoriamo con tutti gli stakeholder in uno spirito di gruppo, dando e ricevendo fiducia per raggiungere la nostra mission.



LA RESPONSABILITÀ:
Siamo partner affidabili Siamo responsabili nei confronti dei bambini, delle comunità, dei partner e dei donatori. La nostra più grande responsabilità è quella di garantire una presa in carico di qualità.

L'elemento trasversale che caratterizza tutti i nostri interventi educativi è la **PARTECIPAZIONE**, intesa come parte integrante e di valore del progetto di benessere, crescita e cambiamento sia dei bambini e ragazzi accolti sia delle loro famiglie. Questa modalità relazionale si estende anche al modo in cui ci interfacciamo con i colleghi e la rete esterna.

Ci impegniamo a creare in tutti i nostri Servizi un ambiente sicuro per i bambini migliorando le misure e le procedure per la loro salvaguardia, in linea con la nostra Child Protection Policy, con gli standard e le politiche internazionali.

La Child Protection Policy è un documento redatto e approvato da SOS International nel maggio del 2008 e rappresenta una cornice vincolante per tutte le organizzazioni membri di SOS Children's Villages. Nel corso del 2022 la CPP è stata aggiornata e trasformata in una Child Safeguarding Policy.

Ascoltiamo i bambini per comprendere cosa significhi per loro vivere quotidianamente in sicurezza e in un ambiente sano con le loro famiglie, con i loro coetanei, con chi si occupa di loro e con le comunità territoriali. Prendiamo molto seriamente il punto di vista dei bambini e consideriamo anche la loro opinione quando pianifichiamo o miglioriamo le misure di protezione.

Mettiamo in pratica azioni su misura di valutazione, analisi e riduzione dei rischi per la salvaguardia dei bambini.

Condanniamo fermamente ogni forma di maltrattamento e sfruttamento, sia all'interno che all'esterno della nostra organizzazione, e agiamo ogniqualvolta si presenti un caso di maltrattamento, che sia esso provato, presunto, o tentato, all'interno della nostra sfera di influenza e a seconda della sua natura. I nostri sforzi sono indirizzati ad assicurare che esistano dei meccanismi in grado di aumentare

la consapevolezza e rafforzare la prevenzione, incoraggiando la segnalazione di eventuali maltrattamenti e rendendo possibile una risposta immediata.

La figura del **FOCAL POINT**, presente anche al Villaggio SOS di Saronno assicura questa funzione nell'ottica della prevenzione attraverso l'ascolto, la tutela e l'intervento nelle situazioni di mancato rispetto dei diritti dei bambini o di forme di maltrattamento verso i bambini e gli ospiti del villaggio.

Chi è il Focal point

- è la persona di riferimento per l'Associazione Nazionale sulle tematiche relative ai diritti dei bambini e alla loro tutela,
- è la persona che si occupa delle comunicazioni relative alla CS con l'Associazione Nazionale,
- è la persona a cui rivolgersi nel caso in cui si abbiano dei dubbi relativi alla tutela dei diritti dei bambini, alle procedure o nel caso in cui si abbia necessità di un supporto,
- è la persona a cui far pervenire le segnalazioni relative al non rispetto dei diritti dei bambini, episodi di maltrattamento o altri eventi che ledono il benessere dei bambini.
- è la persona a cui compete ricevere per prima la segnalazione dell'Evento, reale o potenziale, di mancata protezione di un bambino.
- ha l'obbligo di raccogliere i dati riferiti e di compilare e consegnare il modulo di segnalazione, allegato al protocollo di gestione della crisi, al Comitato Valutativo della Crisi,
- ha l'obbligo di astenersi dal compiere qualsivoglia tipologia di indagine sull'Evento, reale o potenziale, che gli viene riferito,
- ha l'obbligo di garantire massima riservatezza e discrezione, sia rispetto alle informazioni ricevute che alle persone coinvolte,
- Deve informare tempestivamente il Focal Point dell'AN di qualsiasi segnalazione ricevuta.

Le bussole dell'educare

La continuità e la stabilità della relazione educativa

La stabilità dei rapporti educativi rappresenta da sempre per i Villaggi SOS una colonna portante della propria attività. Per il bene del bambino è cruciale che egli possa disporre di **figure di riferimento stabili**. È necessario presidiare e garantire continuità di supporto e ascolto da parte del Villaggio inteso come rete accogliente.

La funzione riparativa e la funzione elaborativa

Gli educatori rivestono un ruolo cruciale **nell'offrire supporto emotivo** ai bambini accolti, specialmente quando devono affrontare traumi o esperienze difficili del passato. La funzione riparativa ed elaborativa consiste nel fornire un ambiente sicuro e accogliente dove i bambini possano esplorare e elaborare i loro vissuti, attraverso la condivisione e l'espressione delle loro emozioni. **Questo processo aiuta i bambini a dare un senso alle loro esperienze passate e a sviluppare strategie di adattamento più positive per il loro futuro.**

Inoltre, la funzione riparativa non si limita solo al singolo bambino, ma si estende anche alle relazioni tra gli adulti significativi e i bambini. Queste relazioni giocano un ruolo fondamentale nel plasmare il benessere emotivo e lo sviluppo sociale dei bambini. Attraverso interazioni empatiche e costruttive con gli educatori e altri adulti di riferimento, i bambini possono imparare nuove modalità relazionali più funzionali, che favoriscono una migliore comprensione di sé stessi e degli altri, nonché la costruzione di relazioni più soddisfacenti e appaganti.

Tessere trame nella vita quotidiana

La funzione degli educatori accanto ai bambini e ai ragazzi è quella di **costruire un tessuto di quotidianità**. Gli educatori strutturano il proprio lavoro attraverso l'accompagnamento in un percorso evolutivo che ruota attorno alla capacità dei bambini di vivere le "piccole cose di ogni giorno" e di attribuire loro un significato attraverso le parole. L'educatore guida i bambini nell'esperienza di senso e di valore.

L'operare nella condivisione di spazi e tempi della vita quotidiana rappresenta il tratto distintivo di ogni intervento educativo, sia esso di carattere tutelare, riparativo o preventivo, poiché costituisce il cuore dell'accoglienza. **Non si tratta più solo di vivere, ma insieme di dare significato alle cose che si vivono.**

Avere in mente il bambino e le sue relazioni

È fondamentale avere sempre presenti il bambino e le sue relazioni all'interno e all'esterno della comunità educativa. Non solo si interviene per affrontare i problemi emotivi e di sviluppo del bambino stesso, ma si considerano anche le dinamiche relazionali che possono influenzare il suo benessere e il suo sviluppo.

Nel contesto del Villaggio, l'attenzione è rivolta sia al bambino, sia alla sua famiglia di origine. Questo approccio olistico mira a fornire un sostegno completo, prendendosi cura non solo dei bambini temporaneamente allontanati dalle loro famiglie, ma anche delle famiglie stesse, che possono attraversare periodi di difficoltà. L'obiettivo principale è quello di rafforzare le capacità genitoriali, promuovendo un ambiente familiare sano e favorevole al benessere e alla crescita dei bambini, nonché alla stabilità familiare nel lungo termine.

La partecipazione

La partecipazione dei bambini e delle famiglie al lavoro sociale ed educativo è riconosciuta come fondamentale per garantire un intervento efficace, una prospettiva che viene abbracciata pienamente anche al Villaggio SOS di Saronno.

Includere la partecipazione delle famiglie e dei bambini nei processi di accoglienza e di intervento è un obiettivo centrale. Desideriamo che il percorso di accoglienza e di intervento sia caratterizzato da un approccio partecipativo e trasformativo, dove **le persone sono coinvolte attivamente e considerate come protagoniste nelle diverse fasi evolutive del percorso educativo.**

Questo approccio mira a favorire una maggiore coerenza tra l'ambiente di vita del bambino all'interno del Villaggio e il contesto familiare di provenienza, promuovendo un percorso evolutivo che tenga conto delle esigenze e delle risorse di tutte le parti coinvolte.

Le case di Accoglienza

Le Case accolgono bambini, ragazzi e nuclei familiari su richiesta degli enti territorialmente competenti. Ogni inserimento è valutato in base al progetto condiviso con la rete di riferimento (Tribunale, Servizio Sociale, Tutela Minori, Servizi Specialistici del Territorio, ecc.) e con le famiglie in un'ottica partecipativa.

Casa Blu e Casa Rossa sono comunità socio-educative che accolgono bambine e bambini prevalentemente dai 4 ai 14 anni (con la possibilità di eventuali altri target). Particolare attenzione viene posta all'accoglienza di bambini/ragazzi provenienti dallo stesso nucleo familiare al fine di garantire il mantenimento dei legami fraterni, secondo i valori che guidano i Villaggi SOS.

Case Arcobaleno e Casa Lilla sono comunità mamma-bambino che accolgono nuclei mamma/bambino che si trovano in condizioni di disagio socio-psico-sociale per rafforzare le competenze genitoriali e relazionali delle mamme che vivono con i loro figli e in talune situazioni per fornire loro protezione.

La Casa dei Giovani è una Comunità educativa per adolescenti e giovani-adulti che ospita ragazzi in difficoltà familiare, personale e sociale. Offre accoglienza e supporto con l'obiettivo di favorire il rientro in famiglia o l'inizio di un percorso di vita in autonomia.

Casa per l'Autonomia è una struttura composta da alloggi per l'autonomia che ospitano giovani e nuclei familiari che necessitano di consolidare le competenze sociali e relazionali necessarie per vivere in modo più sicuro ed efficace la loro vita futura.

Le équipe di servizio

Il team di ogni comunità residenziale, **Case SOS** e **Case mamme/bambino**, è composto da un Coordinatore e 4 educatori.

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

Il team educativo di **Casa Autonomia** è composto da un coordinatore ed un educatore.

Il lavoro di ogni équipe è accompagnato da un coordinamento pedagogico, psicologico e sociale.

Gli spazi

Le Case SOS e le Comunità mamma bambino sono ubicate all'interno del Villaggio ed hanno a disposizione una villetta unifamiliare di circa 200 mq, disposta su un solo piano senza barriere architettoniche. L'impianto urbanistico generale del Villaggio, esclusivamente pedonale, garantisce la sicurezza e la viabilità degli spazi e la prossimità delle case favorisce relazioni, scambi sociali e solidali tra i diversi Servizi del Villaggio. La presenza di un ampio giardino favorisce le relazioni 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 in cui sperimentare la convivenza con i 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.

Casa Autonomia offre programmi di accompagnamento individuale attraverso i quali i giovani completano il loro percorso di autonomia: il consolidamento della attività lavorativa, il reperimento di un'ideale e stabile sistemazione abitativa ed il rafforzamento delle relazioni sociali.

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/o un nucleo mamma - bambino e servizi accessori in comune (scale - lavanderia - deposito - spazio autovetture/cicli/motocicli - piccola area verde).

Ogni bambino è libero di esprimersi e prende parte alle decisioni che lo riguardano. È protagonista, non spettatore.

I Servizi Diurni

I servizi diurni hanno la funzione di accompagnare e sostenere le famiglie in situazioni di disagio socio-ambientale o a rischio di emarginazione, per le quali si ravvisa la necessità di un supporto educativo e scolastico. Essi si collocano al fianco del nucleo familiare, coinvolgendolo nel progetto educativo, e prevedono, attraverso una molteplicità di iniziative, l'attivazione di relazioni significative e maturative per il minore stesso.

Casa SOStegno Pedagogico

Casa SOStegno è un servizio educativo che lavora con le famiglie su accesso spontaneo o inviati dagli enti pubblici/servizi sociali con lo scopo di sviluppare le competenze genitoriali, migliorare le dinamiche relazionali interne e rinforzare gli strumenti educativi a disposizione delle famiglie.

Le attività di Casa SOStegno Pedagogico includono:

- Osservazione delle relazioni familiari per la definizione della progettualità educativa del nucleo familiare e coinvolgimento dei suoi membri nella creazione del Piano Educativo Familiare (PEF) tramite strumenti partecipativi;
- Sostegno alla genitorialità attraverso incontri di gruppo e interventi educativi individualizzati, inclusi visiting domiciliari, volti a valorizzare le risorse del nucleo familiare e a promuovere la costruzione di nuovi modelli pedagogici, nonché l'acquisizione di nuovi strumenti educativi;
- Interventi di supporto e incoraggiamento dei genitori nel percorso formativo/studi, nell'orientamento professionale e nell'inserimento lavorativo;
- Creazione di una rete territoriale di sostegno alla famiglia a 360 gradi.

Il centro diurno

Il centro diurno **La Bottega di Geppetto** e la comunità diurna **La Seconda Casa** nascono con l'obiettivo di sostenere educativamente bambini e ragazzi del territorio, inviati dagli Enti richiedenti o da privati.

Rispondono alle esigenze dei bambini/ragazzi che si trovano in situazione di disagio socio ambientale, di ritardo scolastico, o a rischio di emarginazione e ritiro sociale e per i quali si ravvisa la necessità di un supporto educativo che stimoli la ricerca di rapporti familiari e sociali più funzionali.

Accolgono bambini/ragazzi di entrambi i sessi, di età compresa, di norma, tra i 6 e i 18 anni. Garantiscono l'accoglienza diurna dalle ore 14:00 alle ore 19:00 e a tempo pieno durante le vacanze estive e/o festività. È previsto il pasto del mezzogiorno in caso di necessità.

La Bottega Contadina

Il laboratorio di avviamento al lavoro Bottega Contadina è un negozio di generi alimentari nel quale ragazzi e giovani di entrambi i sessi, provenienti principalmente dal Villaggio SOS, possono svolgere attività di tirocinio con l'obiettivo di far sperimentare un ambiente di lavoro tutelato. Prevede l'attivazione di stage e tirocini formativi in collaborazione con scuole ed aziende del territorio.

Le équipe dei servizi diurni

Il team di **Casa Sostegno** è composto da un coordinatore, un educatore, un assistente sociale e uno psicologo, garantendo un'osservazione ed un intervento multidisciplinare.

Il team del Centro diurno **La Bottega di Geppetto** e **La Seconda Casa** è composto da un coordinatore e tre educatori.

Il team della **Bottega Contadina** è composto da un coordinatore e da un educatore di supporto.

Gli spazi

La Casa Sostegno e La Bottega di Geppetto sono situati all'interno del Villaggio, e lo spazio è concepito come una casa familiare, dotata di cucina, una spaziosa area living, e spazi differenziati. Dispone di sale e ambienti appositamente attrezzati per incontri con professionisti e famiglie singole, oltre che per svolgere attività di gruppo.

La Seconda Casa, adiacente alla Bottega di Geppetto, è un accogliente appartamento composto da una cucina, due camere da letto e un bagno. Questo ambiente è progettato per offrire ai ragazzi un'atmosfera familiare, dove possono ricreare le proprie abitudini e trovare un luogo intimo e rassicurante.

La Bottega Contadina è un piccolo negozio organizzato in modo semplice e accessibile sia per gli ospiti che per coloro che sperimentano un avviamento all'attività lavorativa.

Grazie alla sua atmosfera accogliente e alla sua organizzazione, la bottega offre un ambiente confortevole e stimolante per coloro che desiderano intraprendere un percorso di crescita personale e professionale.



Procedura generale di presa in carico

Ammissione

Il processo di ammissione, comprensivo delle modalità, dei tempi e delle comunicazioni, viene concordato tra il Direttore, l'assistente sociale del Villaggio SOS e l'Ente richiedente l'inserimento.

Durante la fase di ammissione, si cerca, per quanto possibile, di coinvolgere il bambino/ragazzo, la sua famiglia o il nucleo ospitato nel caso della Comunità Mamma Bambino.

L'accoglienza avviene direttamente nel servizio individuato durante la valutazione dell'inserimento. Il Team educativo ha il compito di preparare e organizzare gli aspetti pratici che facilitano l'accoglienza, come coinvolgere e preparare i bambini/ragazzi già presenti e individuare gli spazi appropriati.

Documentazione

Il Villaggio SOS di Saronno – Società Cooperativa Sociale ONLUS – aderisce ai "Quality4Children Standards" promossi dall'International Foster Care Organization (IFCO), da SOS-KINDERDORF International e dalla Fédération Internationale de Communautés Educatives (FICE).

Di conseguenza, in ottemperanza ai principi e alle linee guida di tale documento, si comunica che la documentazione redatta dalle nostre équipe, relativa ai bambini/ragazzi accolti nel Villaggio, sarà inviata non solo al servizio sociale, ma anche all'organo giudiziario competente, allo scopo di favorire la partecipazione al Progetto Educativo.

Progetto educativo partecipato

Entro tre mesi dall'ingresso, il Coordinatore del servizio, insieme all'équipe e al coordinatore pedagogico, raccoglie gli elementi utili per elaborare il Progetto Educativo Individualizzato e Partecipato. Successivamente, l'educatore di riferimento e il bambino/ragazzo redigono insieme il progetto, che comprende finalità, obiettivi, modalità operative, tempi e calendario delle verifiche. Il PEI partecipato diventa così uno strumento per dare voce ai bambini accolti e per rendere visibile e condiviso l'impegno di ciascun attore nella realizzazione del progetto educativo. Successivamente, il PEI partecipato sarà condiviso con il servizio sociale inviante e, ove possibile, con la famiglia.

Il Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) viene elaborato e sviluppato in stretta coerenza con il progetto "Quadro" definito dall'Ente inviante. Quest'ultimo rappresenta uno strumento imprescindibile per il Villaggio SOS e costituisce *conditio sine qua non* per l'eventuale accoglienza e progettazione.

Nella realizzazione del P.E.I., quando possibile, viene coinvolta anche la famiglia del bambino/ragazzo.

Conclusione del progetto

La conclusione avviene di norma nei tempi e secondo le modalità stabilite nel progetto concordato con l'Ente inviante di riferimento e, quando possibile, coinvolgendo la famiglia.

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

In situazioni eccezionali, quando non siano presenti le condizioni necessarie per continuare il progetto educativo, o se la permanenza potrebbe risultare dannosa e pregiudizievole, la Direzione del Villaggio SOS di Saronno procede alla conclusione anticipata del progetto. Prima di prendere tale decisione,

viene effettuata una comunicazione tempestiva e motivata all'Ente inviante di riferimento e viene preparato il ragazzo e/o la famiglia interessata.

Al fine di assicurare la protezione dei minori e delle famiglie durante l'intervento, tutte le informazioni sono raccolte, documentate, archiviate e analizzate nel pieno rispetto della privacy.

**Il villaggio è fatto
di case, di famiglie
che le abitano, di
bambini che
crescono
sentendosi protetti**



Rette di accoglienza

Gli importi e la descrizione delle rette di accoglienza sono riportati nel relativo documento allegato alla presente Carta dei Servizi.

Gli importi indicati nell'Allegato 1 sono quelli deliberati per l'anno corrente.

Le rette di accoglienza vengono sottoposte annualmente a revisione da parte del Consiglio di Amministrazione e adeguate in base all'Indice dei prezzi al consumo e ad eventuali altri motivi che possano andare ad incidere sulle voci che concorrono alla formazione della retta stessa.

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

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Tempo previsto
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.
	Verifica continua del P.E.I.	Verifica da parte del team educativo del Servizio Coinvolgimento del bambino/ragazzo Aggiornamento dell'Ente inviante Eventuale coinvolgimento della famiglia del bambino/ragazzo	Ogni 4-6 mesi
	Relazioni di aggiornamento sulla situazione complessiva del bambino/ragazzo all'Ente inviante	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 psicologo clinico 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

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Tempo previsto
Igiene personale e degli ambienti	Pulizia della casa	Organizzazione delle pulizie degli ambienti domestici	Giornaliera
		Cambio della biancheria piana	Settimanale
	Pratiche di igiene rivolte ai bambini/ragazzi	Educazione all'igiene personale a bambini e ragazzi	Giornaliera
Pasti	Alimentazione varia ed equilibrata	Cura degli aspetti relativi all'alimentazione seguendo un criterio di equilibrio e varietà tenendo conto dei gusti e preferenze espresse dai bambini/ragazzi	
	Preparazione dei pasti	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	Garanzia di accompagnamenti personalizzati	In base alle scadenze programmate
Mezzi di trasporto	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		

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Tempo previsto
Risorse umane	Selezione/assunzione del personale	Attivazione della procedura interna coordinata dal Direttore Presenza di un piano annuale di formazione e/o aggiornamento per il personale educativo	20 ore anno
	Supervisione/formazione	Incontri di supervisione dei team condotti da psicologo	Mensili per team
		Incontri di verifica dei singoli P.E.I. con il coordinatore pedagogico	Settimanali per team
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 cartacei in armadi sicuri e chiusi a chiave;
- Archiviazione con possibilità di identificazione (per motivi legali o di memoria storica) dei bambini/ragazzi dimessi dalla struttura;

I questionari come strumento di valutazione

I questionari vengono suddivisi per fasce di età e servizi. Si dispone di questionari specifici per i bambini, i ragazzi, le mamme, le famiglie. Questi vengono somministrati in base al Servizio e alla fascia di età corrispondente, e vengono letti dalla Direzione. Qualora si individuino delle criticità, vengono applicati dei correttivi.

I questionari sono anonimi e vengono somministrati una volta all'anno. (Vedi allegati 2a - 2b - 2c - 2d - 2e - 2f)

Segnalazioni, suggerimenti e 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 3).

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 ad un 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.

”

Tutti i bambini sono nostri bambini



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
SARONNO

NESSUN BAMBINO NASCE PER CRESCERE DA SOLO