

INDICE

<u>Carta dei Servizi</u>	2
<u>Presentazione</u>	2
<u>1. Il Villaggio SOS di Roma</u>	3
<u>a. Tipologia di utenza cui si rivolge il Villaggio SOS di Roma</u>	7
<u>b. La “MISSION” del Villaggio SOS di Roma</u>	8
<u>c. Politica per la qualità</u>	9
<u>d. Organigramma del Villaggio SOS di Roma</u>	10
<u>2. Servizi Offerti</u>	11
<u>a. Casa famiglia SOS</u>	11
Caratteristiche del servizio	11
Stile di Vita	11
Prestazioni garantite ai minori accolti	11
Costi	12
<u>b. La Comunità educativa per preadolescenti ed adolescenti</u>	13
Caratteristiche del servizio	13
Stile di vita	13
Prestazioni garantite alle ragazze accolte	13
<u>3. Modalità di Ammissione,Progettazione e Dimissione dei minori e degli adulti accolti nei servizi erogati dal Villaggio SOS di Roma</u>	16
<u>a. Premessa</u>	16
<u>b. Ammissione</u>	16
<u>c. Progetto educativo individualizzato del bambino/ragazzo</u>	16
<u>d. Dimissione</u>	16
<u>4. Controllo e Promozione della Qualità</u>	18
<u>a. Standard di qualità</u>	18
<u>b. Indicatori e standard di qualità</u>	18
<u>c. Le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali</u>	21
<u>5. Segnalazioni e proposte di miglioramento</u>	23
<u>a. Raccolta di suggerimenti e proposte</u>	23
<u>b. Procedure di segnalazione</u>	23
<u>c. Tempi di risposta</u>	23
<u>Allegato 1 Modulo reclami segnalazioni e suggerimenti</u>	24
<u>6. Validità della Carta dei Servizi</u>	25

Carta dei Servizi

Presentazione

Il Villaggio SOS di Roma, strutturato in cooperativa sociale è nato ed è sostenuto dalla collettività, si affianca agli Enti Locali ampliando le risorse comuni a favore di minori, giovani ed adulti in difficoltà individuale, familiare e sociale; per la peculiarità di alcuni principi del progetto di accoglienza che ha ispirato il Villaggio appartiene sia ad una realtà transnazionale che nazionale mentre per il suo disegno organizzativo, assistenziale, pedagogico ed educativo, fa parte della rete dei Servizi della Comunità locale che ha come fine la crescita e lo sviluppo individuale e sociale dei minori accolti.

Il Villaggio SOS di Roma nell'intento di migliorare continuamente il rapporto con i minori, le loro famiglie e gli Enti pubblici interessati, secondo criteri di trasparenza e di partecipazione, si è dotato della Carta dei Servizi quale importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La **Carta dei Servizi** costituisce quindi il documento con cui il Villaggio SOS di Roma si impegna ad esplicitare la propria *Mission, la Politica per la qualità, la Struttura ed assetto Organizzativo, i Servizi offerti, le Procedure di accesso corredate dagli Standard qualitativi in atto.*

Questa **Carta dei Servizi**, di facile e rapida consultazione, è stata redatta secondo le linee guida del Sistema Qualità elaborate dalla Associazione SOS Italia di concerto con tutti i Villaggi SOS italiani e secondo gli orientamenti di qualità di SOS Kinderdorf International, nel rispetto delle normative di legge vigenti in materia e sarà suscettibile e revisione ed eventuale adeguamento comunque entro maggio 2008.

Villaggio Sos di Roma Onlus
Società Cooperativa Sociale
Il Presidente

1. Il Villaggio SOS di Roma

Il **Villaggio SOS di Roma** ha come finalità l'accoglienza temporanea, di minori in condizioni di disagio personale, familiare e sociale, in particolare coloro per i quali il proprio nucleo familiare sia temporaneamente impossibilitato o incapace di assolvere il proprio compito.

Il **Villaggio SOS di Roma**, si pone l'obiettivo di garantire l'inserimento dei bambini in un contesto di tipo familiare per assicurare ad ogni bambino/ragazzo accolto un adeguato percorso di crescita psico/fisica in vista dell'auspicato rientro presso la propria famiglia o in una famiglia adottiva o affidataria, nel caso questo non possa essere perseguibile, viene data continuità all'accoglienza fino al raggiungimento di una adeguata autonomia, intesa come capacità del giovane di dirigere e gestire la propria vita per raggiungere una dignitosa integrazione nella società.

Il Villaggio SOS di Roma è gestito dalla "Cooperativa Sociale Villaggio SOS di Roma" costituita il 06/04/1970 iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali con il numero A165750 e registrata nell'Albo Prefettizio n° 1370 del 21/11/70 e classificata ONLUS ai sensi del D.Lgs. 460/97, formata da cittadini soci volontari che in **Assemblea** eleggono i membri del **Consiglio di Amministrazione** che gestiscono il Villaggio.

Il Consiglio di Amministrazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

All'interno del Consiglio di Amministrazione viene eletto il **Presidente** che rappresenta legalmente la Cooperativa Sociale che gestisce il Villaggio.

La conduzione gestionale-amministrativa del Villaggio SOS viene affidata al Consiglio di Amministrazione che a sua volta affida al **Direttore del Villaggio** quella tecnica ed operativa, il quale si avvale di uno staff di professionisti qualificati.

Il Villaggio SOS di Roma, è membro di diritto l'Associazione Nazionale SOS Italia, costituita nel 1963, iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato della Provincia Autonoma di Trento L. 266/91, Decreto N° 119, 3/12/2002- Prot 10863/c52- LP 13/2/92 n° 8 art.3 classificata come **ONLUS** ai sensi del D. Lgs 460/97, ed associata a "**SOS Kinderdorf International**", organizzazione non governativa e aconfessionale della quale il Villaggio ha mutuato il modello pedagogico ed organizzativo. Il Villaggio aderisce a **SOS Kinderdorf International** tramite l'Associazione Nazionale Villaggi SOS Italia conformandosi alle normative nazionali, regionali e locali nonché al contesto socio culturale in cui si trova ad operare, il Villaggio.

La "**Associazione Villaggi SOS Italia**" è garante del rispetto dei principi pedagogici e organizzativi propri di SOS Kinderdorf International,

Il Villaggio SOS di Roma, opera nel territorio dal 1987, con interventi e servizi di accoglienza educativo- assistenziali di tipo familiare, a favore dei minori, nel rispetto dei diritti fondamentali dei bambini e delle bambine.

Il nucleo centrale delle unità abitative è stato costruito su un'area di circa tre ettari, acquistata grazie ad un generoso lascito ai tempi della formazione della cooperativa del Villaggio.

Il **progetto edilizio** è stato articolato tenendo conto:

- dello spirito e la cultura su cui si basa il progetto “Villaggio SOS” ovvero un servizio familiare a supporto del bambino/a
- dell’integrazione con il territorio
- degli “standard” previsti dalle Normative vigenti.

Dalla sua istituzione ad oggi il Villaggio SOS di Roma è cresciuto e si è trasformato. Oggi è un servizio integrato nel contesto cittadino, riconosciuto e accreditato dal Comune di Roma, opera nell’area degli interventi tutelari. Attualmente accoglie bambini, ragazzi e giovani inviati dai Servizi pubblici, ospitati in 5 case, tutti gli ospiti sono seguiti con interventi individualizzati che prevedono rapporti con le famiglie naturali e con gli operatori pubblici. A garanzia della qualità delle prestazioni erogate, nei Servizi SOS vengono impegnati professionisti residenti, non residenti e volontari.



ROMA



Sede Legale: Via Michelangelo di Pierri, 34 – 00166 Roma

Villaggio SOS Roma – Via M. di Pierri 34
00166 Roma
Direzione
Tel. 066241276
email : villaggiososroma@tin.it - sito internet: www.sositalia.it

Servizi

Residenziali:

- Comunità di tipo familiare
- Casa famiglia SOS” di Via M. di Pierri, 34 - Roma
- Casa famiglia SOS” di Via M. di Pierri, 34 - Roma
- Casa famiglia SOS” di Via M. di Pierri, 34 - Roma
- Casa famiglia SOS” di Via M. di Pierri, 34 - Roma
- Comunità Educativa per Ragazze Preadolescenti e Adolescenti: Casa di Via Michelangelo di Pierri, 34 - Roma

Il Comune di Roma V° Dipartimento U.O. Aree della solidarietà, con D.D. n.259 del 08/02/2000 riconosce idonee al funzionamento come Casa Famiglia le otto villette, riservate all'accoglienza dei minori, del Villaggio SOS di Roma.

Infine con nota n. prot. 29331 del 08/05/2002 certifica che il Villaggio SOS di Roma possiede i requisiti per l'accreditamento e gli attribuisce l'assegnazione della prima fascia, come da D.D. 428 del 15/03/2002, per le Case Famiglia in attività.

a. Tipologia di utenza cui si rivolge il Villaggio SOS di Roma

I servizi del Villaggio SOS di Roma **accolgono prevalentemente bambine e bambini** provenienti da situazioni di disagio più o meno gravi, personali e/o familiari, bisognosi di contesti di crescita maggiormente tutelanti.

I servizi del Villaggio SOS di Roma aiutano, **sostengono ed accolgono anche ragazze e ragazzi preadolescenti ed adolescenti** in difficoltà personale familiare e sociale fino a 18 anni, prorogabili per esigenze specifiche previste nel Progetto individualizzato, fino ed oltre il 21anno.

Tutti i minori ed adulti accolti nei Servizi del Villaggio, inseriti su richiesta dei Servizi Sociali territorialmente competenti vengono ammessi indipendentemente dalla loro etnia o religione. Particolare attenzione viene posta all'accoglienza di minori provenienti dallo stesso nucleo familiare al fine di garantire il mantenimento dei legami fraterni.



b. La “MISSION” del Villaggio SOS di Roma

Il Villaggio SOS di Roma riconosce il diritto fondamentale del bambino/ragazzo a crescere ed essere educato nell’ambito della propria famiglia o in un ambiente familiare. L’obiettivo primario dei Villaggi SOS, è rappresentato dalla promozione dello sviluppo del bambino/ragazzo e del giovane sulla base di un progetto di accoglienza, monitorato in itinere, che si collega alla vita quotidiana, al lavoro pedagogico e alle offerte educativo-terapeutiche.

Il Villaggio SOS di Roma ha mutuato la sua modalità operativa dalla Organizzazione Internazionale, pioniera nell’approccio alla assistenza di tipo familiare a medio e lungo termine per minori, secondo il modello pedagogico ed organizzativo di H. Gmeiner che nel lontano 1949 fondò il primo Villaggio SOS del Fanciullo ad Imst, in Austria. I Villaggi SOS, dalla loro istituzione ad oggi, sono diffusi in tutto il mondo con oltre 400 Villaggi e oltre 1500 servizi sociali.

Il Progetto SOS si ispira a quattro principi fondamentali. Tali principi vogliono garantire al bambino/ragazzo una accoglienza che, per calore e stile educativo, personalizzazione dei rapporti, stabilità delle relazioni, e dedizione, sia analoga a quella di una famiglia.

In sintesi i quattro principi su cui si fonda l’intervento nei servizi tradizionali SOS (case famiglia) ispirano ed orientano anche la realizzazione e la progettazione di nuovi servizi. Sono:

- ogni bambino/ragazzo vive stabilmente in una casa, la “Casa SOS”, gestita da una educatrice residenziale, la "Mamma SOS". La Mamma SOS si dedica a tempo pieno alla crescita psico/fisica dei minori a lei affidati assumendo nei loro confronti una funzione educativo-genitoriale.
- I minori di età e sesso diversi crescono insieme ed i fratelli naturali hanno la possibilità di vivere all’interno della stessa casa.
- Ogni nucleo vive in una Casa autonoma: la “Casa SOS”.
- Le singole case, nell’insieme, costituiscono il Villaggio SOS realtà che coniuga l’autonomia educativa di ogni singolo nucleo e la forza della mutualità e solidarietà del gruppo.



c. Politica per la qualità

Il Presidente del Villaggio SOS di Roma - Società Cooperativa Sociale ONLUS - al fine di operare in una ottica di una maggiore soddisfazione dell'utente e di continuo miglioramento in termini di coordinamento e attività organizzative, conformemente a quanto previsto dalla UNI EN ISO 9001:2000, definisce le seguenti linee di azione:

- Individuare e soddisfare le esigenze e le aspettative, implicite ed esplicite dell'utente, puntando verso il miglioramento dei servizi offerti attraverso lo studio del territorio e l'individuazione di esigenze dello stesso;
- Pianificare e progettare i servizi di Casa Famiglia in modo sempre più efficiente con controlli periodici e verifiche atte a garantire l'ottenimento degli obiettivi prefissati;
- Applicare ai processi principali gli Standards Quality for Children e le direttive della sede Nazionale SOS Italia –Villaggi dei Bambini ONLUS, oltre la Normativa Regionale e Comunale;
- Implementare e verificare la corretta attuazione delle linee guida UNI 10928 Norma Italiana Servizi Residenze per minori. Linee guida per l'applicazione delle norme ISO 9001;
- Gestire la proprietà dell'utente, intesa come proprietà intellettuale e documentale, attraverso l'identificazione, la verifica e la protezione della proprietà stessa nel pieno rispetto della privacy D.Lgs 196/03;
- Perseguire il miglioramento continuo, coinvolgendo tutti i livelli organizzativi attraverso la strutturazione di modelli metodologici idonei alle politiche di miglioramento, quali a titolo d'esempio addestramento specifico e formazione continua;
- Evidenziare la volontà di volere perseguire l'impegno per il rispetto dei requisiti regolamentati da leggi vigenti, nonché degli impegni contrattuali con l'utente e con la Pubblica Amministrazione.
- Assicurare la disponibilità delle necessarie risorse, in termini di personale qualificato e infrastrutture adeguate;
- Attivare un adeguato sistema di autocontrollo del SGQ che permetta di misurare le attività, risolvere i problemi e fornire ai vertici dell'organizzazione idonei elementi per eseguire i riesami;

È così possibile per il Presidente definire e quantificare in sede di riesame della direzione, nel Programma degli obiettivi, gli obiettivi ritenuti significativi nonché le strategie da perseguire per il relativo raggiungimento.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi, il Presidente ha nominato il Responsabile per la Qualità, il quale ha la responsabilità e l'autorità per:

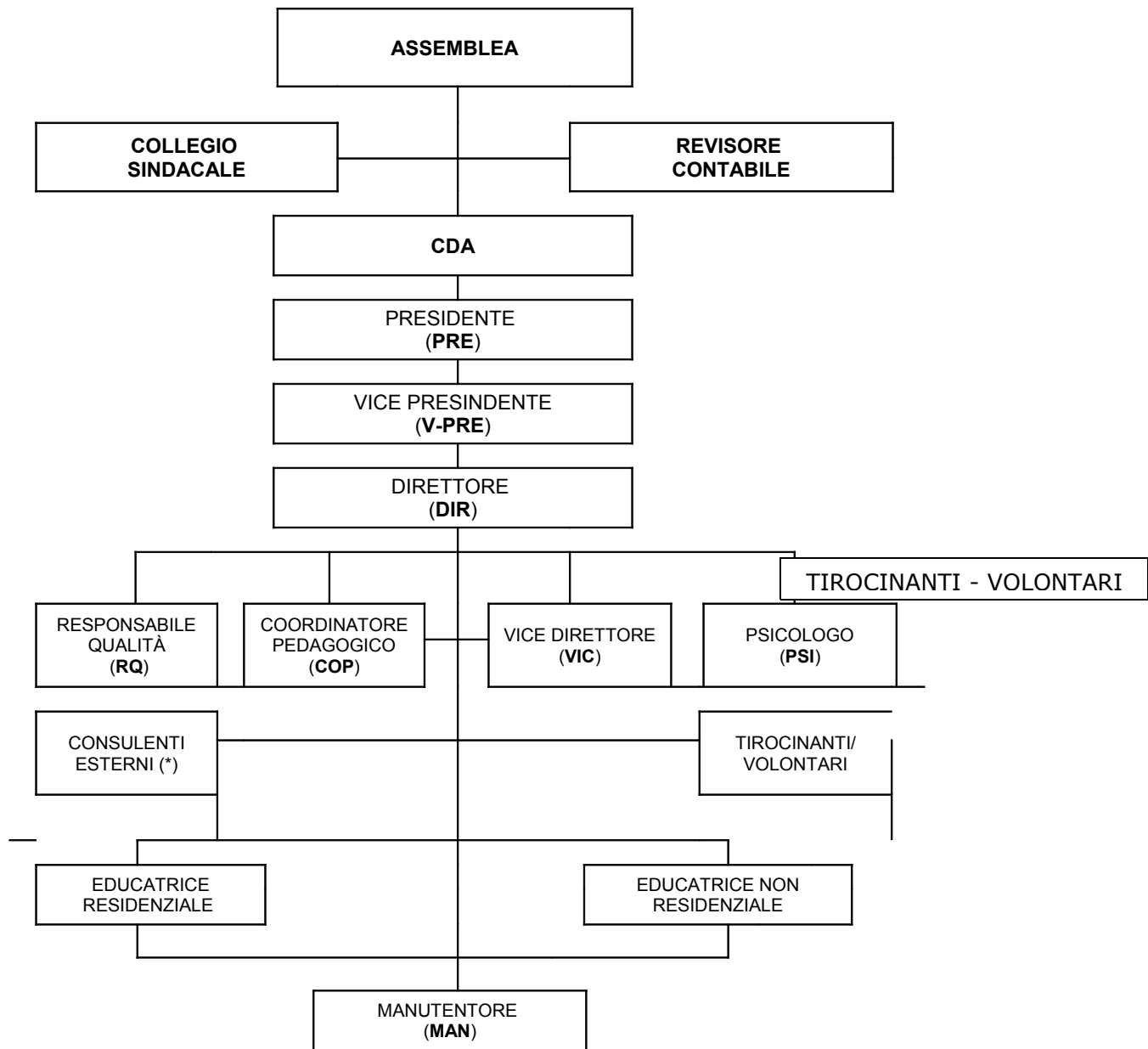
- Predisporre un Sistema di Gestione per la Qualità, atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica;
- Relazionare annualmente alla Direzione sul perseguimento o meno degli stessi (incluse le proposte di miglioramento);

Il Presidente stabilisce che per il conseguimento degli obiettivi sopra definiti, venga coinvolta ogni funzione dell'organizzazione, attraverso la costante attività di formazione e informazione, nell'ambito dei compiti di loro competenza.

L'alta direzione esaminerà in modo critico ed oggettivo l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del SGQ attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti dal Responsabile per la Qualità o direttamente accertati.

L'organizzazione, a tal fine, si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, per il raggiungimento degli obiettivi specifici definiti annualmente.

d. Organigramma del Villaggio SOS di Roma



2. Servizi Offerti

a. Casa famiglia SOS

Caratteristiche del servizio

Questo servizio, nucleo centrale del Progetto Educativo SOS, utilizza quattro case all'interno del Villaggio.

Il Villaggio inserito in zona residenziale urbanizzata dotata di una rete accessibile di servizi sociali, sanitari, educativi e ricreativo-culturali.

Le case, hanno un'entrata indipendente e davanti ad ognuna di esse sono presenti ampi spazi dove i bambini possono incontrarsi e giocare liberamente.

Ogni casa ha la cucina, le camere dei bambini e per l'educatrice ed i bagni. Il soggiorno e la zona pranzo sono caratterizzati da un soffitto spiovente e da un'ampia parete finestrata.

Tutti gli spazi della casa sono facilmente personalizzabili secondo le esigenze dei bambini e delle "mamme SOS" che le abiteranno.

Altri spazi a cui i bambini possono accedere sono un ampio giardino sul retro, un campo per giocare a calcio e un parco giochi aperto anche ai bambini del quartiere se richiesto, ottima occasione di incontro e socializzazione.

La Casa famiglia SOS, accoglie al massimo sei minori, maschi e femmine fino a 12 anni, in questo servizio è centrale e prioritaria la presenza effettiva di due adulti. La Responsabile è la Mamma SOS supportata nella gestione della casa da un'altra educatrice, queste figure stabili, coadiuvate dall'equipe pluriprofessionale del Villaggio, caratterizzano la serietà e la professionalità di una modalità di accoglienza che evidenzia il bello della comunità di tipo familiare.

Stile di Vita

Nelle case famiglia del Villaggio si propone la terapia della collaborazione alla gestione della vita di famiglia, dove i bambini e le figure educative "mamma SOS" ed educatrice, ognuno secondo il proprio ruolo e capacità, costituiscono insieme l'ambiente relazionale, dove le regole di vita diventano utili confini per la libertà di tutti, per poi trasformarsi in servizio verso gli altri.

Prestazioni garantite ai minori accolti

- Accoglienza residenziale stabile e continuativa (per 365 giorni) in un clima familiare che favorisca il raggiungimento del benessere del bambino/ragazzo.
- Trasporto e collegamento con le agenzie esterne mediante mezzi pubblici o privati.
- Vitto sano ed adatto per quantità e qualità alle esigenze dei minori in base alle indicazioni generali contenute nella tabella dietetica concordata con i Servizi di Igiene Territoriali o eventualmente con il Pediatra di base.
- Vestiario adeguato e dignitoso scelto in collaborazione con il bambino/ragazzo e, ove possibile, con i genitori/tutore.
- Assistenza sanitaria tramite medici volontari o pediatra del territorio (in base all'età del bambino/ragazzo) scelto, ove possibile, in collaborazione con i genitori/tutore.

- Interventi di promozione della salute psicofisica.
- Istruzione scolastica presso le scuole pubbliche o legalmente riconosciute.
- Inserimento in realtà aggregative del territorio (gruppi sportivi - scout – oratorio – gruppi culturali – ricreativi, ecc) facilitando l’accesso e la frequenza.
- Interventi idonei, opportuni e contingenti per favorire la frequenza e partecipazione del bambino/ragazzo, coinvolgendo i genitori/tutore, per mantenere la cultura e la religione d’origine.
- Interventi atti ad incoraggiare i legami di amicizia.
- Interventi e supporti mirati per il mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine sia all’interno che all’esterno della casa (spazi specifici per gli incontri, accompagnamenti all’esterno ...).

Costi

La retta standard di accoglienza per ogni servizio erogato viene definita sulla base dei parametri previsti dal sistema qualità e accreditamento del Comune di Roma di prima fascia retributiva.

Comprende tutte le prestazioni sopra descritte per il servizio.

Le rette non comprendono protesi non coperte dal S.S.N. e prestazioni specialistiche (psicoterapie, psicomotricità, logopedia, ecc.) non coperte o non erogabili tramite i Servizi territoriali competenti e/o S.S.N..



b. La Comunità educativa per preadolescenti ed adolescenti

Caratteristiche del servizio

E' un servizio del Villaggio SOS di Roma che risponde ai bisogni di **ragazze (femmine) preadolescenti ed adolescenti (13 - 18 anni)** in difficoltà personale, familiare e sociale allontanati dal proprio contesto familiare.

Ha finalità educativo assistenziali volte alla supplenza temporanea della famiglia e si propone di sostenere, guidare ed aiutare le ragazze nel loro percorso di crescita e formazione verso l'età adulta; favorendo quando possibile i rapporti affettivi, educativi e relazionali con i genitori.

Opera in stretto collegamento con i Servizi Sociali del territorio.

La comunità funziona in un casa ubicata all'interno del Villaggio, composto da una cucina, un soggiorno, tre camere da letto più una camera per l'educatrice, nelle quali è prevista la personalizzazione degli ambienti e degli arredi da parte degli ospiti, due bagni ed una stanza per l'operatore residente.

La gestione ordinaria della comunità è affidata a due educatori di cui uno svolge la funzione di coordinatore e vive con i ragazzi. Gli operatori della comunità si avvalgono del supporto dell'equipe pluriprofessionale del Villaggio.

Può ospitare fino a 6 ragazze di sesso femminile.

Stile di vita

Le finalità peculiari della comunità sono quelle di garantire alle ragazze un contesto ispirato al sistema relazionale "di vita di famiglia" caratterizzata da relazioni stabili tra ragazze, educatore residente e collaboratori, affettivamente significative in grado di sostenere un processo di evoluzione positiva con il supporto della rete comunitaria del Villaggio e del quartiere.

Prestazioni garantite alle ragazze accolte

- Accoglienza residenziale stabile e continuativa (per 365 giorni) in un contesto educativo di tipo familiare che favorisca il raggiungimento degli obiettivi sia personali che di gruppo ed incoraggi i legami di amicizia.
- Vitto sano ed adatto per quantità e qualità alle esigenze delle ragazze in base alle indicazioni generali concordate con i Servizi di Igiene Territoriali ed il medico di base.
- Vestiario adeguato e dignitoso scelto dalle ragazze in base ai propri gusti.
- Assistenza sanitaria tramite il medico o pediatra del territorio (in base all'età del bambino/ragazzo) scelto, ove possibile, in collaborazione con i genitori/tutore.
- Interventi di stimolo e promozione della salute psicofisica.
- Istruzione scolastica e/o professionale presso le scuole pubbliche o legalmente riconosciute.
- Inserimento in realtà aggregative del territorio in base ai bisogni e desideri delle ragazze (gruppi sportivi - scout – oratorio – 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

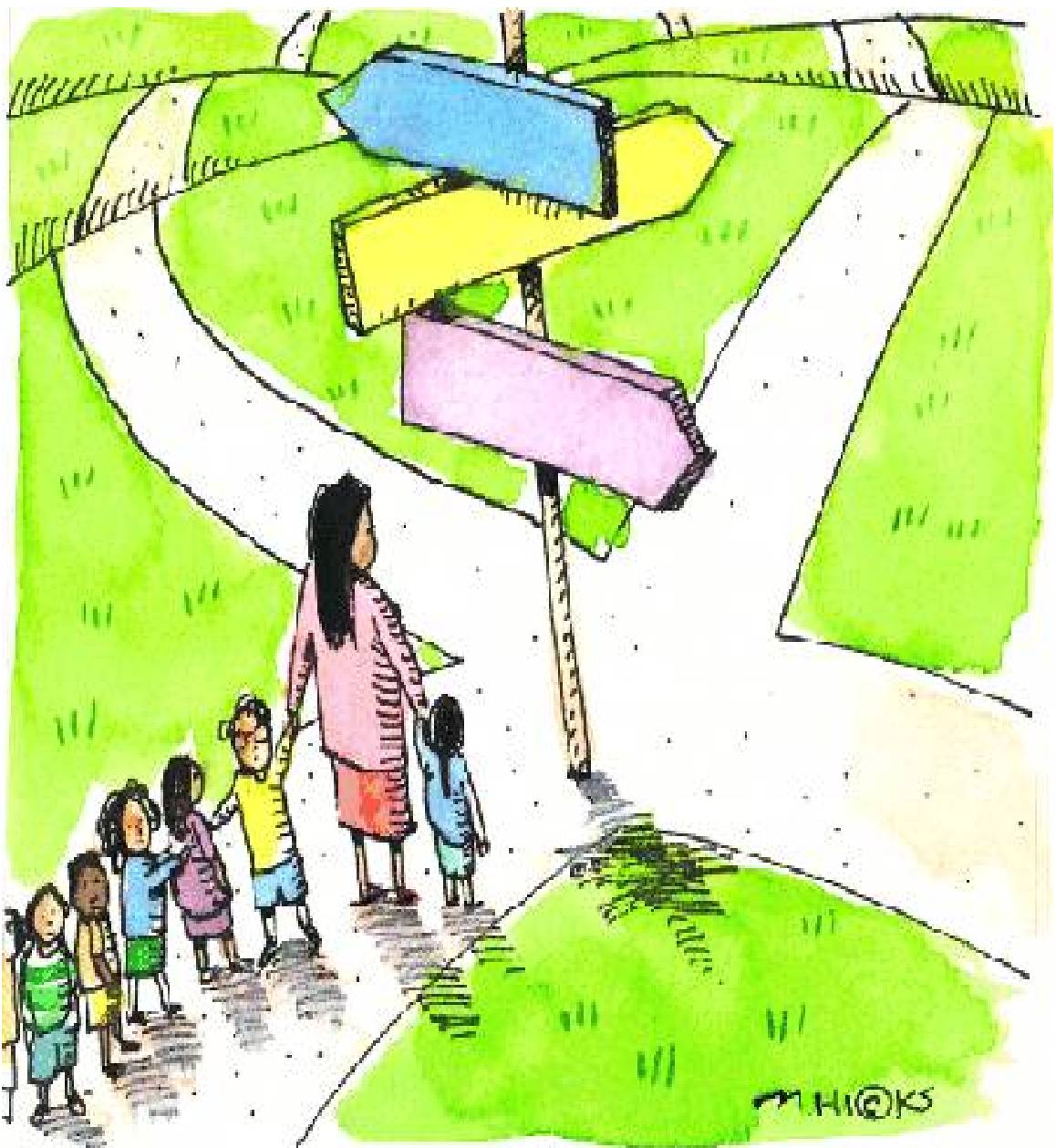
- Attivazione, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, di idonei percorsi di orientamento ed inserimento lavorativo con comunicazione ai genitori/tutore.

Costi

La retta standard di accoglienza per ogni servizio erogato viene definita sulla base dei parametri previsti dal sistema qualità e accreditamento del Comune di Roma di prima fascia retributiva.

Comprende tutte le prestazioni sopra descritte per il servizio.

Le rette non comprendono protesi non coperte dal S.S.N. e prestazioni specialistiche (psicoterapie, psicomotricità, logopedia, ecc.) non coperte o non erogabili tramite i Servizi territoriali competenti e/o S.S.N..



3. Modalità di Ammissione, Progettazione e Dimissione dei minori e degli adulti accolti nei servizi erogati dal Villaggio SOS di Roma

a. Premessa

Il Villaggio di Roma promuove, all'interno dei propri servizi, lo sviluppo del bambino/ragazzo del giovane e dell'adulto a partire dal progetto "quadro" o progetto sociale definito dai Servizi Socio Educativi richiedenti l'inserimento, tenendo conto delle prescrizioni delle autorità giudiziarie minorili e con il consenso, ove è possibile del bambino/ragazzo e dei suoi genitori o tutore.

Il progetto formulato dai Servizi Sociali definisce "la cornice" all'interno della quale il Servizio del Villaggio che accoglie il bambino/ragazzo, definirà il progetto individualizzato oltre ad esplicitare la responsabilità della struttura e del Servizio Sociale (obiettivi finali ed intermedi, tempi di permanenza, rapporti con la famiglia, ecc).

Il Direttore del Villaggio è il responsabile dell'intero processo di ammissione, presa in carico e dimissione dell'utente, e risponde ai servizi invianti dell'operato della sua équipe tecnico-professionale.

L'ammissione del bambino/ragazzo è subordinata all'impegnativa di spesa dell'Ente Pubblico che richiede l'inserimento.

b. Ammissione

Il progetto di ammissione (modalità, tempi, comunicazioni) viene concordato tra la Direzione del Villaggio, gli educatori responsabili del Servizio di accoglienza ed il Servizio Sociale richiedente l'inserimento. Nella fase di inserimento vengono coinvolti, il ragazzo, la famiglia o il tutore per quanto possibile.

L'accoglienza del ragazzo avviene direttamente nella Casa. L'educatore responsabile del Servizio ha il compito di predisporre i preparativi e definire le modalità che agevolino il nuovo inserimento (coinvolgimento e preparazione dei ragazzi già presenti, individuazione degli spazi personali del nuovo arrivato, ecc.)

c. Progetto educativo individualizzato del bambino/ragazzo

Entro tre mesi dall'ingresso del ragazzo il Responsabile del Servizio raccoglie gli elementi utili all'elaborazione del **Progetto Individualizzato** (P.I.) che conterrà: finalità, obiettivi, modalità operative, tempi, calendario di verifiche.

Tale progetto viene elaborato e sviluppato in modo coerente con il progetto "quadro" formulato dal Servizio di riferimento del bambino/ragazzo. Nella realizzazione del P.I., viene coinvolto il ragazzo e ove possibile la famiglia (genitori, parenti).

d. Dimissione

La dimissione di un ragazzo dalla "Casa" o della Comunità educativa per adolescenti di norma avviene nei tempi e con le modalità previste dal progetto concordato con il Servizio Sociale di riferimento e, ove possibile, con la partecipazione del ragazzo e della famiglia.

Il processo di dimissione è personalizzato e graduale e comprende una preparazione del

ragazzo e, ove possibile, dei suoi familiari.

Di norma, l'educatore responsabile della "Casa" o della Comunità cura gli aspetti pratici e relazionali relativi all'uscita dal Villaggio, coinvolgendo il bambino/ragazzo e, ove possibile, la sua famiglia .

In casi eccezionali, ove la presenza del bambino/ragazzo risulti pregiudizievole o dannosa per il ragazzo stesso, o per gli altri ragazzi, o per gli operatori, la direzione del Villaggio SOS, in accordo con l'Educatore responsabile del Servizio, previa comunicazione in tempo debito e con motivata spiegazione ai Servizi Sociali invianti, ai genitori, al tutore e dopo aver preparato il ragazzo, provvede alla dimissione anticipata dello stesso.

In caso di Dimissione volontaria del bambino/ragazzo (fuga) la direzione del Villaggio SOS, in accordo con l'Educatore Responsabile del Servizio, ne dà immediata comunicazione come previsto dalla Legge, all'autorità competente e provvede alla dimissione secondo le modalità concordate con l'Ente inviante.

4. Controllo e Promozione della Qualità

a. Standard di qualità

Gli standard di qualità e miglioramento dei servizi si rivolgono in particolare alle tre aree seguenti:

- la cura del bambino/ragazzo affidati,
- la formazione e l'aggiornamento di tutti i collaboratori,
- il coinvolgimento del bambino/ragazzo, della sua famiglia e degli operatori delle istituzioni esterne interessate.

b. Indicatori e standard di qualità

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Limite minimo di rispetto
Ammissione	<p>Relazione di richiesta inserimento del Servizio Sociale;</p> <p>accordo Villaggio SOS Servizio inviante, calendario di accoglienza , (Direttore); impegnativa dell'ente inviante</p>	<p>Richiesta di inserimento da parte dell'Assistente Sociale e presentazione della situazione; risposta del Villaggio;</p> <p>invio del Progetto Quadro del Servizio Sociale (come previsto dalla normativa);</p> <p>Parere positivo, da parte del Direttore del Villaggio; impegnativa dell'Ente inviante; presentazione dell'utente; decisione procedura ingresso;</p>	<p>15 gg.</p> <p>5 gg.</p> <p>Prima dell'ingresso,</p>
Accoglienza	<p>Accordo bambino/ragazzo, genitori, Servizi e Villaggio per la procedura di ingresso; Attivazione degli operatori che prenderanno in carico il bambino/ragazzo;</p> <p>Preparazione del gruppo residente e predisposizione dell'ambiente per l'arrivo del nuovo ospite (Mamma SOS, Responsabile del Servizio operatori del Villaggio, bambini)</p> <p>Ingresso;</p>	<p>Visita e incontri per il futuro inserimento con il bambino/ragazzo, con i genitori, (Direttore, Mamma SOS - Responsabile del Servizio, Educatori, Coordinatore Pedagogico)</p> <p>Incontri dello Staff operativo all'interno dei singoli Servizi</p> <p>Attenzione partecipata dei coetanei, dalla Mamma SOS o responsabili dei singoli servizi</p>	<p>15/30 gg.</p>

Presa in carico	<p>Valutazione multidimensionale personalizzata da parte dell'equipe interna del Villaggio;</p> <p>Relazione semestrale alla Procura della Repubblica;</p>	<p>Dopo un periodo di osservazione da parte della Mamma SOS o Responsabile del Servizio, Coordinatore Pedagogico</p> <p>Direttore del Villaggio</p>	6 mesi
Progetto individuale	<p>Presenza di un accordo tra bambino/ragazzo, Servizi , famiglia ed operatori del Villaggio</p> <p>Verifica continua del progetto ;</p> <p>Verifiche con lo Staff interno o con la Assistente Sociale</p>	<p>Verifiche per la condivisione del progetto con l'interessato, con i Servizi e con la famiglia e gruppo degli operatori del Villaggio</p> <p>Verifiche periodiche attraverso il diario giornaliero, gli incontri periodici di mini staff della casa, supervisioni mensili degli operatori.</p> <p>Revisione e riformulazione degli obiettivi intermedi o del PEI con i Servizi Sociali dell'Ente inviante</p>	<p>90 gg.</p> <p>Ogni 6 mesi</p>
Dimissione	Raggiungimento degli obiettivi finali (PI)	Accompagnamento del bambino/ragazzo al rientro in famiglia o ad altra sistemazione concordata con i Servizi Sociali dell'ente inviante (da parte della Mamma SOS o Educatore o Responsabile del Servizio) Momento partecipato	
Servizi di animazione	<p>Attività relazionali, sportive, ludiche, culturali</p> <p>Attività ricreativa all'interno della casa.</p>	<p>Attivazione programmata su bisogni individuali o di gruppo dei singoli minori all'interno o all'esterno del Villaggio</p> <p>Festeggiamento del compleanno e di tutti gli eventi importanti nella vita personale del bambino/ragazzo o della "Casa".</p>	Durante tutto il periodo di permanenza
Servizi di Assistenza Sanitaria e Riabilitativa	<p>Assistenza medica</p> <p>Assistenza specialistica (psicologica, riabilitativa, ecc,..) presso strutture pubbliche o private per bisogni specifici.</p>	<p>Controlli periodici con il Pediatra o Medico di base.</p> <p>Se prevista nel PEI o richiesta dal Pediatra o Medico curante.</p>	Quando necessari

Culto	Assistenza religiosa	Favorire tutte le opportunità di espressione della propria religione, i minori sono accompagnati presso i luoghi di culto.	Almeno una volta la settimana
Igiene personale e degli ambienti	Pulizia della casa Cambio della biancheria personale e piana Pratiche di igiene rivolte ai minori	Effettuazione giornaliera Programmazione secondo necessità Le mamme SOS e le educatrici controllano e aiutano, se necessario, i minori nelle pratiche igieniche	Minimo una volta alla settimana Giornaliera
Pasti	Dieta equilibrata Acquisti giornalieri degli alimenti e preparazione quotidiana dei pasti; Diete personalizzate	Predisposizione della dieta da parte del pediatra o medico/A.S.L. preparazione e somministrazione da parte della mamma SOS o dell'educatore preposto a tale servizio. Sulla base di eventuali patologie e necessità del bambino concordate con il pediatra e/o i genitori	Annuale Ogni giorno Quando necessario
Lavanderia	Trattamento dei capi in modo adeguato presso ogni "Casa".	Mamma SOS / operatore preposto a tale servizio.	Una volta alla settimana
Trasporti	Puntualità Utilizzo di mezzi adeguati e sicuri Garanzia di conducenti Garanzia di condizioni igieniche dei mezzi adeguate	Rispetto degli orari concordati con le varie agenzie educative esterne ed i Servizi Sociali Revisione periodica dei mezzi messi a disposizione dal Villaggio Assicurazione Accertamento di patente di guida valida. Percorso di guida sicura per tutti gli operatori preposti al trasporto. Pulizia delle auto	Max 10 minuti Annuale Annuale Al momento dell'assunzione 1 volta al mese
Risorse umane	Aggiornamento e	10 giornate all'anno di	Calendario

	formazione	autoformazione e aggiornamento per ogni collaboratore	annuale
	Lavoro di gruppo	10 giornate all'anno di formazione strutturata per ogni collaboratore	
		disponibilità di una biblioteca interna	Ogni 15 giorni
		riunioni periodiche di programmazione e di verifica	Ogni 6 mesi
		utilizzo della modalità del lavoro di equipe per tutti i progetti del Villaggio	
Miglioramento continuo dei servizi erogati	Rispetto degli standard	Rilevazione interna del grado di rispetto degli standard previsti dalla carta dei servizi per ogni unità di Servizio attiva del Villaggio	Annuale
	Piani di miglioramento	Elaborazione annuale di piani di miglioramento per ogni unità di Servizio attiva del Villaggio con verifica dei risultati conseguiti, rispetto a quelli attesi	Annuale
		Raccolta ed elaborazione statistica annuale dei dati relativi ai minori accolti, al personale operante, alle strutture e ai nuovi servizi, ammissioni e dimissioni nell'anno	Annuale

c. Le procedure per assicurare la tutela degli utenti finali

Tutti i criteri di processo espressi all'interno del "Profilo di 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 del Villaggio SOS 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 minori
- 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 minori dimessi dalla struttura.



5. Segnalazioni e proposte di miglioramento

a. Raccolta di suggerimenti e proposte

Il personale del Villaggio SOS ed in primo luogo il Presidente sono aperti e disponibili a ricevere reclami, segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

Segnalazioni e suggerimenti possono essere avanzate verbalmente al Direttore o, per chiunque preferisse utilizzare un canale di comunicazione meno diretto, compilando il **modulo “reclami segnalazioni e suggerimenti”** (allegato).

b. Procedure di segnalazione

Il modulo “reclami segnalazioni e suggerimenti” può essere ritirato presso gli uffici del Villaggio SOS – Via Michelangelo di Pierri, 34– Roma.

Dopo essere stato compilato e firmato potrà essere :

- consegnato direttamente al Direttore del Villaggio (Via Michelangelo di Pierri, 34) o a un suo incaricato
- Inserito nella cassetta portalettere del Villaggio SOS – collocata all’ingresso di Via Michelangelo di Pierri, 34

c. Tempi di risposta

Il Presidente del Villaggio SOS di Roma fornirà riscontro in merito ai reclami, segnalazioni e prenderà nota dei suggerimenti rispondendo **entro 15 giorni** dalla data di protocollo del modulo.



Allegato 1 Modulo reclami segnalazioni e suggerimenti

Il sottoscritto/la sottoscritta

Cognome..... Nome

Residente in viaN.

Luogo di residenza

In qualità di

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

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

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

Data Firma

Il presente modulo può essere:

- consegnato direttamente al Direttore del Villaggio (Via M. di Pierri, 34)
- Inserito nella cassetta portalettere del Villaggio SOS – collocata all'ingresso di Via M. di Pierri, 34

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

6. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha una validità triennale, partendo dal 1-5-2008 al 1-5-2011.

Il Villaggio SOS di Roma ha approvato a livello di Associazione Nazionale SOS le linee guida per attivare il sistema di qualità. Da Gennaio 2008 ha implementato un sistema di qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001. Entro il 2008 è prevista la certificazione del Sistema di Qualità per conto di Ente terzo riconosciuto dal SINCERT.

A livello comunale è in regola ed ha partecipato al percorso di Accreditamento con esito positivo ed in ultimo ha presentato domanda di adeguamento dell'autorizzazione al funzionamento per le comunità di tipo familiare come previsto dalla legge regionale 41 del 2003.

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo le seguenti indicazioni ed orientamenti:

Direttiva PCM del 27/1/94.

DPCM n 193 del 19/5/95 convertito in L.273 del 11/7/95 - schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte nel settore previdenziale ed assistenziale, e nel settore dei servizi scolastici, 21/12/95 (GU del 15/6/95).

“Legge quadro per un sistema integrato di interventi e servizi sociali”, n. 328 del 8/11/00.

D.M. n 308 del 21/5/01 “regolamento concernente” requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture residenziali e semiresidenziali, a norma dell'articolo 11 della Legge 8/11/00, n. 328.

L. 149 del 28/3/2001 dal Titolo “ Diritto del bambino/ragazzo ad una famiglia” che modifica la L. 184/5/83, ”disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori, nonché il titolo VIII del libro primo del Codice Civile”.

Norma Italiana Servizi Residenze per minori.

UNI 10928:2001: Linee guida per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9000

L.626/94 e successive modifiche ed aggiornamenti.

Normative della Regione Lazio

Articolo 34 Legge Regionale n 38 del 1996

Articolo 58 Legge Regionale n 38 del 1996

Delibera Giunta Regionale n. 2699 del 23/06/1998

Piano Socio Assistenziale Regionale delibera G.R. n. 2925 del 30/06/1998

Legge regionale 41/2003

Comune di Roma

Delibera G C n. 4655/98 – Linee guida degli standards per i servizi residenziali per minori del Comune di Roma per l'accREDITAMENTO.

Deliberazione n. 34/2000

D.D. n. 428 del 15/03/2002

Associazione Nazionale SOS Italia

Linee guida per un sistema di gestione della qualità dei Villaggi SOS italiani, approvata nella Conferenza dei Servizi nel aprile 2003 e dalla Consulta dei Presidenti del 17/ 5/ 2003.

Progetto educativo SOS Italia.

Statuto e regolamento interno del **Villaggio SOS di Roma**