



**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.**

*Servizi Sociopsicopedagogici*



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 14**

**Associazione Gruppo di Betania Onlus - Sezione Villaluce**



In Accredитamento con



Comune di  
Milano





**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.**

*Servizi Sociopsicopedagogici*

## ***La Carta dei Servizi***

*È il documento con il quale l'Associazione Gruppo di Betania Onlus:*

- dichiara la propria mission, gli obiettivi che si pone e i principi fondamentali che costituiscono il modello nella progettazione dei servizi offerti*
- presenta i propri servizi all'esterno, descrive le strutture, il funzionamento e le prestazioni previste, fornisce informazioni dettagliate sull'offerta educativa*
- fissa le linee attraverso cui è garantita la qualità di ciascun servizio, indica le regole di erogazione, le condizioni e le modalità di accesso.*

## ***Come leggere la nostra***

*Questa Carta dei Servizi è composta da due parti. La prima contiene informazioni e dati dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus quale Ente gestore di più Sezioni operative, attività e progetti. La seconda parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti l'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 14.*

# INDICE

## Associazione Gruppo di Betania Onlus

1. Chi siamo .....	08
2. Mission .....	09
3. Storia .....	09
4. Principi fondamentali .....	10
5. Approccio scientifico/metodologico .....	12
6. Organigramma .....	13
7. Il personale .....	14
8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti .....	16
9. Codice etico (D.LSG. 231/2001) .....	16
10. Riconoscimenti e contributi .....	16
11. Convenzioni .....	18
12. Contatti .....	19

## Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 14

13. Chi siamo .....	22
14. Contatti / Dove siamo .....	23
15. Destinatari del servizio .....	23
16. Orario del servizio .....	24
17. Costi del servizio .....	24
18. Descrizione della struttura .....	25
19. Obiettivo .....	25
20. Accesso e dimissione .....	25
21. Progetto Educativo Individualizzato .....	26
22. Offerta specifica alle ospiti e Servizi interni .....	26
a. Residenzialità differenziata e specializzata	
b. Esperienza educativa di vita di gruppo	
c. Cura di sé e delle radici culturali	
d. Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità	
e. Documenti personali di riconoscimento	
f. Partecipazione attiva dell'ospite	
g. Servizi psicologici specialistici	
h. Servizio di supporto ai programmi di studio e formazione	
i. Spazio Giovani "Insieme si Può": percorsi individuali di supporto allo studio	
j. Servizio di Educazione al Lavoro	
k. Servizio Socio-culturale	
l. Accompagnamento fasi processuali	
m. Lavoro con le famiglie	

23. Progetti speciali .....	31
24. Formazione degli operatori .....	31
25. Customer satisfaction .....	33
26. Materiale informativo .....	33
27. Riferimenti normativi .....	33
28. Il personale .....	34
29. Indicatori di qualità .....	35

## **Allegati**

Modelli questionari di customer satisfaction.....	39
---	----





**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.**

*Servizi Sociopsicopedagogici*

# **PARTE PRIMA**

## **l'Associazione Gruppo di Betania Onlus**

# 1. L'Associazione Gruppo di Betania: Chi siamo

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus (in seguito AGB) si rivolge ad adolescenti e famiglie in difficoltà attraverso la realizzazione di attività educative, percorsi formativi ed interventi in ambito sociale e sanitario. AGB opera attraverso Sezioni e Servizi specializzati, gestiti in stretta collaborazione da professionisti - religiose e laici - che insieme hanno creato un metodo pedagogico il cui presupposto è il valore trasformativo della relazione e il cui focus è l'attenzione alla unicità della persona.

Ente privato senza scopo di lucro, è riconosciuto dalla Regione Lombardia con delibera GRL 15.06.1993 n. 37505 e GRL 23.07.1999 n. 44387 iscritta al CCAA di Milano Monza Brianza Lodi REA n. 1666988.

AGB è l'Ente giuridico che permette le attività socio-psicopedagogiche elaborate, sperimentate e realizzate dalle Sezioni Operative.

## Sezioni Operative che offrono Servizi socio - psicopedagogici



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

- **Villaluce** - Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali per adolescenti – Milano 1980;
- **Pegaso** - Comunità Educativa di Pronta Accoglienza per adolescenti – Milano 1993;



**CASA DEL SORRISO**

*Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva*

- **Casa del Sorriso** - Comunità Educativa e Progetto Sperimentale Prospettiva per adolescenti  
– Fagnano Olona (VA) 1996;

## Sezione Operativa che offre Servizi per la salute mentale



**OMADA**

*Struttura Residenziale NPIA*

- **Omada** - Struttura Residenziale di Neuropsichiatria infantile per adolescenti  
– Milano 2016

## Servizi aperti al territorio e alle fragilità familiari

- Spazio Giovani "Insieme si può" – Milano



## 2. Mission

Attraverso le sue Sezioni, AGB accoglie adolescenti che vivono complesse situazioni familiari allo scopo di accompagnarli nel loro cammino verso l'autonomia (personale, relazionale, abitativa, lavorativa, economica...). L'Associazione mira quindi a promuovere in ogni giovane una crescita consapevole, che permetta di reinserirsi positivamente nella vita familiare e/o sociale.

Tale missione, che AGB si propone di perseguire mediante la collaborazione tra le Suore Missionarie di Gesù Redentore, mosse dal loro Carisma, e gli operatori laici, riserva particolare attenzione ai bisogni degli "ultimi", i più vulnerabili.

Mediante un continuo e significativo investimento nella formazione dei propri operatori, AGB si prefigge inoltre di studiare, progettare e realizzare interventi educativi sempre più efficaci per contrastare il disagio degli adolescenti e delle loro famiglie.

## 3. Storia

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus è stata costituita nel 1980 dalle Suore Missionarie di Gesù Redentore per operare concretamente nel sociale. La prima Sezione "Villaluce" è nata per volontà di un gruppo di professionisti religiosi e laici ed è stata così denominata dal Cardinale Carlo Maria Martini perché emanasse "luce di fede e di speranza, di amore e di gioia in tante persone a voi affidate dall'Amore che salva". Il disegno metodologico-organizzativo è stato elaborato attraverso il continuo confronto con un gruppo di psicoanalisti.

### Nascono così:

1980 la comunità educativa **Villaluce** – Milano

1991 la comunità di pronta accoglienza **La Zattera**, sino al 2013 – Milano

1996 la comunità educativa **Casa del Sorriso** – Fagnano Olona (VA)

2010 il progetto di housing sociale **L'Arte dell'Accoglienza** presso **Villa Monetti**, sino al 2019 – Vedano Olona (VA)

2012 il servizio per le famiglie **Progetto Diadema**, sino al 2016 – Roma

2016 la struttura residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti "**Omada**" – Milano

### Sono state altresì promosse alcune realtà:

1987 la società cooperativa **Giovani e Lavoro**, sino al 2001 – Milano

1994 l'**Associazione Anna Maria Vandoni Bianchi** per sostenere le ragazze dimesse dalle comunità di Villaluce – Milano

1995 l'Associazione di volontariato **Il Melograno Onlus** – Milano

2001 la cooperativa sociale **Il Mandorlo arl**, successivamente impresa sociale, sino al 2015 – Milano

2003 l'**Associazione Familiare conVoi Onlus**

## Il nostro logo

Il nostro logo è la cosiddetta “Stella di Urbino”, un dodecaedro stellato che, nel corso dei seminari tenuti nei decenni di formazione che hanno caratterizzato la vita di Villaluce e delle sue radici, è stata utilizzata per rappresentare le relazioni interpersonali e i campi relazionali generati dal funzionamento triadico della mente – che permette di sottrarsi al rischio dell’appiattimento, l’un sull’altro, dei due membri della relazione diadica –.

La Stella di Urbino è una raffigurazione simbolica del modello in base al quale si è sviluppata la funzione pedagogica e la struttura istituzionale stessa in cui questa si esplica.

## 4. Principi fondamentali

Viene garantito il rispetto della Convenzione Internazionale dell’O.N.U. sui diritti dell’infanzia e della Carta di Diritti fondamentali dell’Unione Europea.

### Uguaglianza

L’Associazione accoglie adolescenti femmine senza distinzione di etnia, lingua, religione.

### Imparzialità

L’Associazione si impegna ad eliminare ogni forma possibile di discriminazione.

### Continuità

L’attuazione del modello educativo è garantita con regolarità e continuità.

### Partecipazione

La specificità del modello di trattamento implementato, che prevede la mobilitazione di ogni soggetto coinvolto nella vita delle minori, richiede necessariamente la partecipazione delle giovani stesse e, quando possibile, delle loro famiglie e/o rete parentale. L’Associazione opera in un contesto di relazioni sociali, coerente con la propria impostazione pedagogica fondante, dove la ragazza e la sua crescita occupano un posto centrale. Luogo istituzionale di raccordo e programmazione, sviluppa costantemente una rete di rapporti e di collegamenti istituzionali con le famiglie, i servizi sociali territoriali, la magistratura, gli enti pubblici, il mondo della scuola, del lavoro, le associazioni e le realtà del territorio, le rappresentanze di diverse fedi e tradizioni religiose.

### Specificità

Il trattamento erogato si diversifica a seconda dei bisogni e delle specifiche condizioni in cui si trovano le giovani ospiti al momento del loro ingresso in una delle sezioni dell’Associazione. Il trattamento, specifico per ogni minore, viene continuamente rimesso a punto tenendo conto delle variabili relazionali e temporali che intervengono nella sua rete di relazioni.

## **Efficacia – efficienza – tempestività**

Il trattamento viene fornito con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse relazionali ed adottando ogni misura necessaria per rispondere, con tempestività, ai bisogni delle ospiti.

## **Accoglienza**

L'Associazione accoglie ogni minore, per tutta la durata del trattamento, nella globalità della sua persona. L'Associazione richiede ai propri operatori, e promuove, un'alta capacità di accoglimento che renderà possibile un'adeguata partecipazione delle ospiti alla loro stessa "educazione".

## **Riservatezza**

Nel rispetto della normativa vigente, l'Associazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del diritto della riservatezza e dell'identità personale. Tutto il personale, che a qualunque titolo collabora con l'Associazione, si impegna ad osservare segretezza assoluta con chiunque su qualsiasi informazione relativa alle nostre utenti, su quanto concerne le funzioni che svolge nell'interesse o per conto della nostra Associazione e a non comunicare ad alcuno né durante, né dopo la collaborazione, regolamenti, norme di lavoro, studi e ricerche, nuove applicazioni, dati tecnici, commerciali, economici e finanziari relativi alla nostra Associazione; a non utilizzare tali dati nel suo personale interesse o nell'interesse di terzi, né lasciarli utilizzare da altri.

## **Spiritualità**

L'Associazione intende essere di stimolo per ogni adolescente nella ricerca della propria spiritualità, nel pieno rispetto della cultura d'appartenenza.

## **Collaborazione laici-religiose**

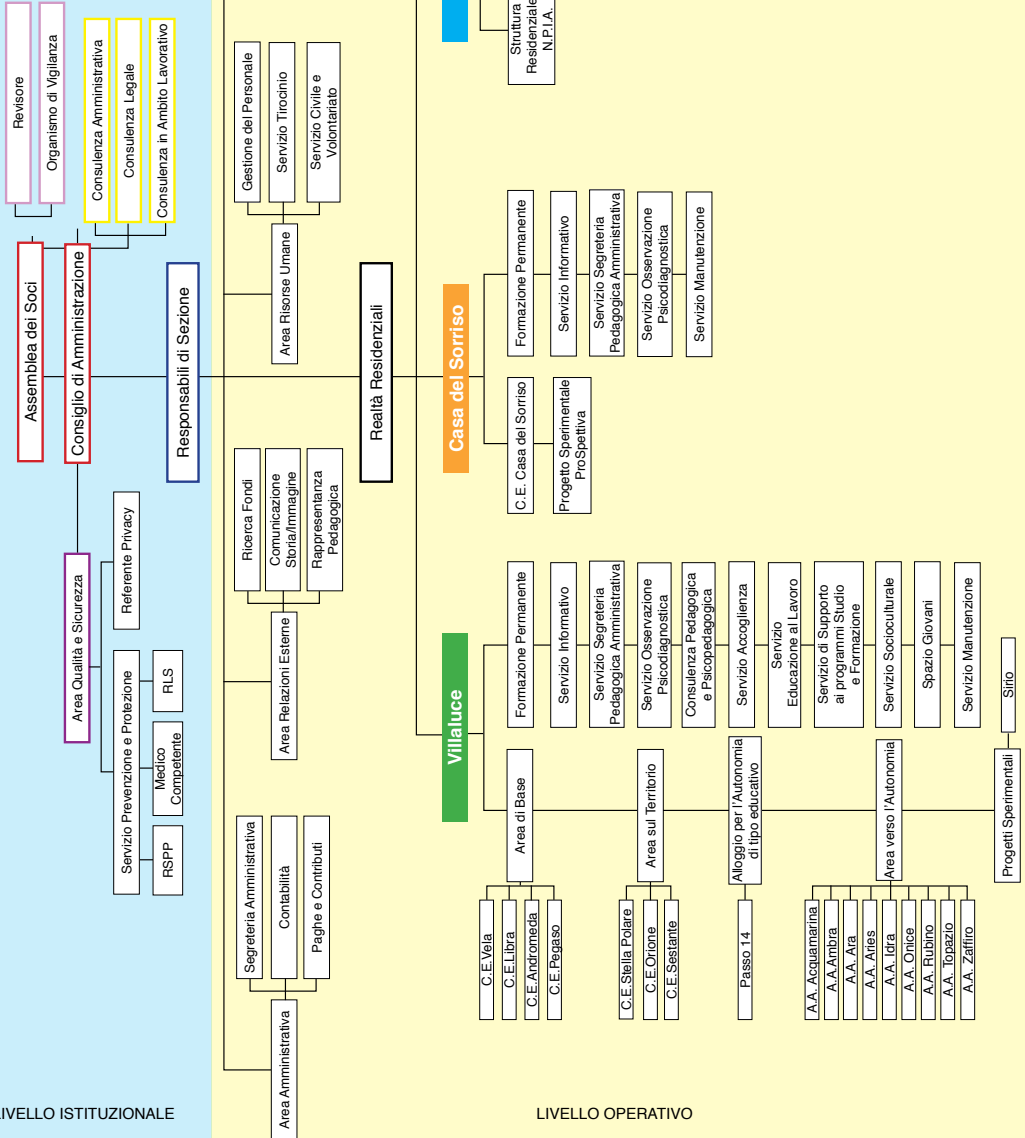
L'Associazione considera la complementarietà tra operatori laici e religiosi un principio indispensabile e assoluto; pertanto si propone come un luogo privilegiato di incontro tra le religiose e quei laici che ne condividono l'ispirazione. Tale collaborazione, in un contesto operativo multiprofessionale, permette di creare e arricchire il patrimonio di cultura, metodiche e tecniche psicopedagogiche, sempre in evoluzione, dell'Associazione stessa.

## 5. Approccio scientifico/metodologico

AGB si ispira ad una visione tecnico-scientifica, propria della Scuola Psicoanalitica, che riconosce l'esistenza di una realtà intrapsichica inconsapevole che partecipa alle scelte consapevoli umane. Questo modello di funzionamento della psiche umana ispira sia la metodologia pedagogica che la nostra stessa organizzazione istituzionale. L'adolescente è concepita come un soggetto che si avvia all'età adulta, attraverso lo sviluppo di una serie di competenze utili a permetterle di gestirsi in modo autonomo e responsabile nella rete relazionale e sociale. L'organizzazione del suo mondo interno incide infatti sulla capacità di stabilire relazioni con il mondo esterno. La nostra pedagogia si realizza attraverso una rete significativa e stabile di relazioni interpersonali, finalizzate a promuovere lo sviluppo di ogni singola personalità e sostenuta dall'organizzazione di servizi e attività educative strutturate sulla base delle esigenze proprie dello sviluppo dell'adolescente. Il metodo relazionale pone al centro il ruolo dell'Educatore e la funzione pedagogica di tutta l'Istituzione: in ogni Progetto educativo la relazione interpersonale è lo strumento attraverso cui – in un continuo reciproco scambio – passano emozioni, affetti, sentimenti e pensieri necessari per sostenere progetti di vita realistici.

L'intera struttura organizzativa istituzionale, così come ogni singolo Progetto Educativo, sono concepiti come un "contenitore" affettivo e relazionale plastico, a misura delle esigenze di ogni adolescente accolta. Il nostro intento educativo è anzitutto quello di offrire accoglienza, pietra angolare di ogni forma di "educazione partecipe": è infatti la qualità dell'accoglienza che rende possibile un'adeguata partecipazione delle nostre adolescenti al loro stesso percorso di crescita. Consapevoli che l'acquisizione dell'autonomia richiede il superamento delle nostalgie infantili e delle idee grandiose dell'adolescenza, cerchiamo di accompagnare il progressivo strutturarsi della personalità della minore, consapevoli di come questa possa esprimersi anche attraverso comportamenti disfunzionali nel contesto sociale. La nostra presenza al fianco delle ospiti vuole sostenerle nel riconoscere, affrontare ed elaborare i propri bisogni che, originariamente, non hanno ricevuto risposte adeguate; ciò comporta un grande lavoro psico-affettivo perché possano instaurarsi legami affettivi e insieme si possa sviluppare nuovi pensieri. Il modello pedagogico operante in AGB ha dunque come caratteristiche peculiari l'accoglimento e il contenimento dei bisogni e dei desideri della minore, in ordine alla loro elaborazione e trasformazione; così che trovino una possibilità di organizzazione in un Sé capace di collaborare all'attuazione del "Progetto Pedagogico" formulato in ordine alla crescita personale. La pedagogia di AGB richiede e propone una visione della vita sentita come frutto di una opzione personale, che consentirà all'adolescente di investire appassionatamente, così da essere disposta a pagare il prezzo di un impegno difficile ma necessario, per sentirsi "persona" e "cittadina" a pieno diritto.

# 6. Organigramma



- Livello politico
- Livello Gestionale
- Funzione di Controllo
- Compliance Aziendale
- Area Consulenze

## 7. Personale

Il personale è composto da educatori professionali socio-pedagogici, operatori socio-educativi, educatori professionali socio-sanitari, operatori socio-sanitari, infermieri professionali, psicologi, neuropsichiatri.

**Educatore:** è responsabile del ruolo educativo e della realizzazione del Progetto di ciascuna ragazza. Accoglimento e contenimento relazionale sono sue funzioni precipue.

**Operatore:** svolge una funzione educativa in favore delle ospiti, qualunque sia il suo ruolo, nel rispetto delle specifiche professionalità.

L'Associazione definisce il fabbisogno del personale attraverso un programma di gestione e di monitoraggio delle risorse umane: in termini numerici per ciascuna professione o qualifica professionale, per posizione funzionale, per qualifica in rapporto ai volumi e alle tipologie delle attività e in rapporto all'organizzazione delle Sezioni, in modo da garantire il corretto svolgimento delle attività secondo criteri specificati dalla normativa vigente.

L'Associazione si avvale anche di **volontari**, che hanno comunque una funzione educativa a sostegno degli educatori ed operatori. Tutti i volontari sono iscritti a Associazioni di Volontariato e il loro inserimento nell'operatività delle Sezioni non può mai essere episodico né periferico, e viene sostenuto da una specifica formazione.

Inquadramento contrattuale	
Dipendenti	75
di cui:	
a tempo indeterminato	67
a tempo determinato	8
Collaboratori	3
Liberi professionisti	14
Volontari*	70
92+70 volontari	
*Viene contata come unità anche il volontario che presta la sua attività volontaria anche solo per un'ora alla settimana	

<b>Organigramma funzionale</b>	
Presidente	1
Assistente del Presidente/ Responsabile Risorse Umane	1
Responsabili di Sezione	3
Educatori Professionali	34
Educatori Professionali Sanitari	5
Operatori Socio Educativi	3
Operatori sanitari (OSS, TERP, TNPEE, infermieri)	12
Impiegati	14
Operatori Socio Pedagogici (Servizi)	8
Cucina/Pulizie/Manutenzione	8
Formatori (psicologi / neuropsichiatri / pedagogisti)	5
Psicologi (+ privati convenzionati)	5+10
Neuropsichiatri	2
Consulente legale	1
R.S.P.P.	1
Consulente lavoro	1
Consulente amministrativo	1

## **Impegni:**

L'Associazione si impegna:

- a incrementare la professionalità dei propri operatori
- a promuovere progettualità e sperimentazioni nel campo educativo
- a sviluppare ricerche e studi in ambito sociopsicopedagogico

## 8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti

Il Documento Programmatico sulla Sicurezza di AGB, nel rispetto del DLgs 196/2003, ha lo scopo di delineare il quadro delle misure di sicurezza, organizzative, fisiche e logiche, da adottare per il trattamento dei dati personali.

L'Associazione sta progressivamente adeguandosi agli obblighi previsti dal Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679.

## 9. Codice etico (D.LGS. 231/2001)

Il Codice Etico è il documento ufficiale dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus che contiene la mission, la vision, la dichiarazione dei valori e dei principi, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità che la stessa assume nei confronti di chiunque si trovi a collaborare con essa o a beneficiare dei suoi progetti; è da considerarsi come uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01.

## 10. Riconoscimenti e contributi

### Riconoscimenti

- Attestato di Benemerenzza Civica 1980 – Comune di Milano
- Medaglia d'Argento di Benemerenzza Civica a "Villa Luce" 1995 – Comune di Milano
- Medaglia d'Oro di Riconoscenza a Md. Teresa Gospar 1996 – Provincia di Milano
- Premio della Bontà Motta 1998 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Teresa Gospar – Fondazione Rotary del Rotary International
- Medaglia d'Oro di benemerenzza Civica a Md. Teresa Gospar 2002, Ambrogino d'Oro – Comune di Milano
- Onorificenza Milanodonna, Marzo 2007 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Franca Rosso – Fondazione Rotary del Rotary International
- Premio alla Virtù Civica "Panettone d'Oro" 2018 – Comitato Panettone d'Oro
- Premio Impresa e Lavoro 2018 – Camera di Commercio di Milano, Monza Brianza, Lodi



## Contributi

Il nostro contributo ai Tavoli di Lavoro e Seminari Nazionali

- dal 1982 AGB partecipa ai tavoli di lavoro di Regione Lombardia come Ente qualificato
- dal 1999 AGB, nella figura della sua Presidente, coordina la Commissione Area Minori di UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni ed Iniziative di Assistenza Sociale).
- 1999 Firenze – AGB partecipa come relatore al Seminario formativo internazionale *“La progettazione nell’ambito della L.285/97”*.
- 1999 Roma – AGB è convocata a far parte del Comitato Tecnico Scientifico UNITER-UNI, costituito dalla Commissione Ministeriale, per la definizione delle norme qualitative sui servizi minorili.
- 2000 Milano – AGB, in occasione del ventennale di Villa Luce, promuove il Seminario *“Quali rischi corre l’adolescente quando l’educatore non sa rischiare?”*.
- 2001 Milano – AGB è relatore su *“Tema del Ruolo e della Responsabilità dell’Educatore nel sistema dei servizi al minore e alla famiglia”* presso il Centro Nazionale di Prevenzione e difesa sociale Onlus in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Uneba.
- 2004 Roma – AGB è convocata alla Commissione Parlamentare per l’Infanzia per una audizione con il gruppo di lavoro sulla legge 285/97.
- 2004 Milano – AGB partecipa al Consiglio Regionale della Lombardia per la stesura della Legge Regionale 34/2004.
- 2006 Taormina (ME) – AGB è relatore al Congresso nazionale tenuto dal C.I.R.S. con l’elaborato *“Innovazione e progettazione educativa nelle comunità d’accoglienza per giovani donne”*.
- 2006 Milano – AGB è partner nel Progetto *“Da ragazza a donna”* il cui ente capofila è l’Associazione familiare conVoi Onlus di Milano.
- 2006 Palermo – AGB è partner nel Progetto RE.M.A.R.E: Reintegrazione minori a rischio di esclusione sociale, grazie al contributo dei fondi sociali europei.
- 2007 Milano – AGB, in occasione dei 25 anni di fondazione di Villaluce, pubblica il libro *“Ciao, sono Luce. Storie di straordinaria speranza”*.
- 2007 Milano – AGB è relatore al Convegno organizzato dalla Associazione Medici Cattolici Italiani.
- 2008 Milano – AGB, nella figura della sua Presidente, entra a far parte della Commissione di Beneficenza, area Servizi alla Persona, di Fondazione Cariplo, sino al 2014.
- 2009 Milano – AGB partecipa alla Giornata di Studio sul tema *“Accogliere i minori oggi tra comunità e territorio”* organizzata da Uneba e Caritas Ambrosiana.
- 2010 Milano – Pubblicazione del libro *“Ascoltare e pensare. Dialogo intersoggettivo e processi trasformativi”* scritto da Magda Viola (Responsabile Formazione Permanente AGB) sulla storia ed il metodo di AGB.

- 2011 Roma – AGB relaziona il *“Progetto Verso l’Autonomia”* quale esempio di progetto innovativo, sistematico, replicabile e di rilevanza politica, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali durante gli *“Incontri di approfondimento nell’ambito del Tavolo di coordinamento tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi della L. 285/97”*.
- 2016 Milano – AGB partecipa con il contributo esperienziale: *“Dallo scontro al conflitto, all’incontro”* alla IV giornata interculturale organizzata dall’università degli Studi di Milano Bicocca
- 2018 Catania – AGB è relatore presso il Convegno a Catania *“Bambini e ragazzi: quale futuro? Fra responsabilità e nuovi modelli di genitorialità per la famiglia e per la comunità”*.

## 11. Convenzioni

AGB ha in essere convenzioni e/o collaborazioni con i Comuni di residenza delle giovani accolte, che si fanno carico del pagamento della retta.

Tutte le Comunità Educative e gli Alloggi per l’Autonomia di Villaluce sono:

- accreditati dal Comune di Milano
- inseriti nell’Elenco Comunale delle Associazioni per la gestione di strutture semiresidenziali e/o residenziali per minori, genitori con figli del Comune di Lecco
- iscritti nell’elenco dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Modena (Settore Politiche Sociali Sanitarie e Abitative)
- inseriti nell’elenco gestori strutture semiresidenziali e residenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Parma
- iscritti nell’albo dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per minori o madri con bambini del Comune di Pioltello
- inseriti nell’elenco tenuto da ASC INSIEME (Azienda consortile Interventi Sociali, Valli del Reno, Lavino e Samoggia) degli operatori qualificati alla gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per minori e di progetti e/o attività per accoglienza minori
- soggetti al Protocollo d’intesa con il Centro Giustizia Minorile per la Lombardia per l’inserimento di minori sottoposti a procedimento penale in strutture residenziali (si sta perfezionando l’iscrizione nell’Elenco Aperto di Strutture Residenziali disponibili all’accoglienza di minorenni sottoposti a provvedimento penale dell’Autorità Giudiziaria Minorile)

La struttura residenziale di NPIA Omada:

- è accreditata da Regione Lombardia e inserita nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 1335
- ha in essere un contratto con ATS della Città Metropolitana di Milano

AGB collabora con Facoltà universitarie afferenti alla sfera educativa (Scienze dell'Educazione e della Formazione) ed Enti formativi, con i quali vengono stipulati accordi/convenzioni per lo svolgimento di attività di tirocinio all'interno delle proprie Sezioni operative.

Attualmente AGB è convenzionata con:

- Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano
- Università degli Studi Milano Bicocca
- Università degli Studi dell'Insubria
- Università degli Studi di Bergamo
- Fondazione Don Carlo Gnocchi o.n.l.u.s.
- Istituto Cortivo S.p.A.
- Liceo Scientifico "Curie" di Tradate
- Cooperativa Sociale "Solidarietà e Servizi" di Busto Arsizio
- Energhia Impresa Sociale s.r.l.

## 12. Contatti

### Associazione Gruppo di Betania Onlus

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

C.F. 97008790152 – P. IVA 09595420150 – Codice Univoco A4707H7

Tel. 02 66 200 546 – Fax 02 66 201 971

info@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

Facebook: Associazione Gruppo di Betania Onlus

Youtube: AGB Onlus

### Come raggiungerci:

Autobus 40, 41, 52, 70, 89 - MM gialla fermata Affori FN

Ferrovie Nord Milano fermata Affori

Autostrada Milano/Venezia, uscita Cormano direzione centro





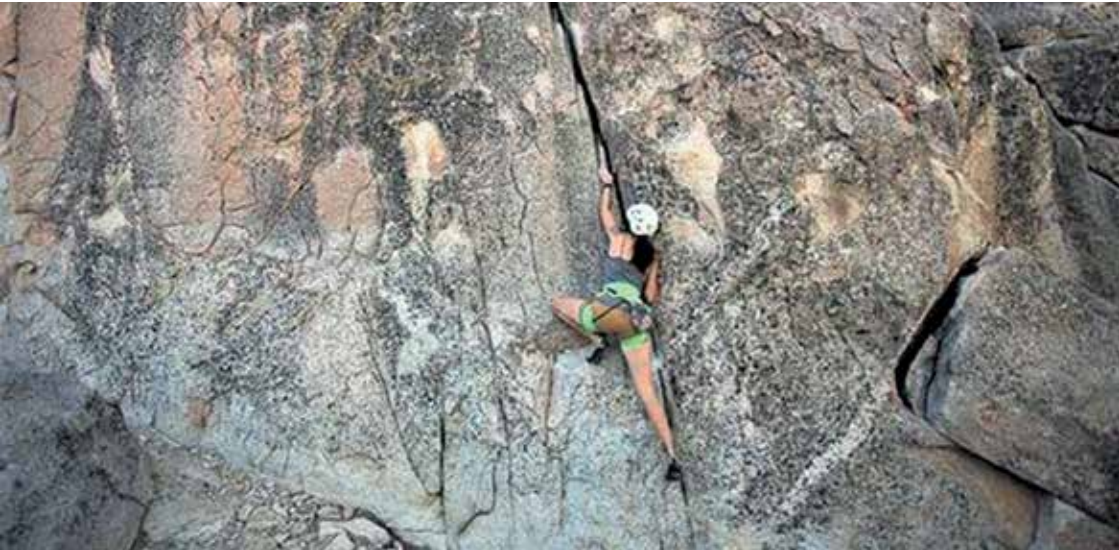


**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

# **PARTE SECONDA**

## **Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 14**



Il nome "Passo" si riferisce al mondo alpino perché, rappresentando il collegamento tra due località o valli attraverso una catena montuosa, mostra simbolicamente il passaggio da un contesto educativo molto protetto ad un altro luogo che può essere un alloggio per l'autonomia oppure il rientro in famiglia.

I "passi" si trovano spesso proprio sopra la sorgente di un fiume, costituendo una sorta di ponte sopra le acque. I passi possono essere molto corti, consistendo in ripidi cammini verso la cima, o possono essere vallate di molti chilometri ed anche la permanenza delle ragazze in questi alloggi dipenderà dal loro progetto educativo e dalle competenze che saranno in grado di mettere in campo.

"14" identifica il numero civico in cui è collocato l'appartamento mostrando così l'ancoraggio alla concretezza della vita quotidiana che si svolge tra scuola, lavoro, crescita personale e sociale, attraverso lo sviluppo per ogni ragazza del proprio progetto educativo.

### 13. Chi siamo

L'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo Passo 14 appartiene alla Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali della Sezione Villaluce. La struttura ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e giovani di sesso femminile. Per raggiungere tale scopo Passo 14 utilizza una serie di Servizi sociopsicopedagogici a sostegno della rete relazionale educatore/ragazza al fine di mandare ad effetto il Progetto Educativo Individualizzato.

Passo 14 nasce per rispondere ai particolari bisogni di adolescenti che hanno già realizzato una parte del proprio percorso in una delle Comunità Educative di Villaluce e necessitano di:

- un contesto relazionale ed educativo che permetta loro la sperimentazione di una maggiore autonomia, in vista del compimento della maggiore età e della conclusione del loro percorso comunitario;
- un passaggio intermedio tra il contesto comunitario e la sperimentazione nell'Alloggio per l'Autonomia. Infatti gli "Alloggi per l'Autonomia", unità d'offerta specifica prevista dalla normativa e di cui disponiamo, sono una grande risorsa che si colloca tra il compimento dei 18 anni e il momento delle dimissioni. Essi rispondono ai bisogni di ragazze con specifiche competenze e caratteristiche, che hanno maturato i presupposti per usufruirne in modo costruttivo per il loro percorso di crescita. Invece, in alcune situazioni, è importante predisporre esperienze educative propedeutiche, che permettano alla ragazza una più graduale sperimentazione di sé, capace di tener conto sia degli irrinunciabili obiettivi di emancipazione sociale e di realizzazione personale descritti dal PEI, che delle fragilità e dei particolari bisogni di accompagnamento e tutela;
- uno spazio educativo, per le ragazze appartenenti alla categoria dei "care leavers", che privilegia l'accompagnamento all'autonomia in modo personalizzato pur all'interno di un contesto di tutela.

L'Alloggio Educativo offre uno spazio di crescita finalizzato ad un più graduale accompagnamento delle ragazze all'età adulta, per consentire loro di impegnarsi in una sperimentazione di sé più complessa, talvolta impossibile da attuare nel contesto comunitario, ma più protetta e assistita di quanto previsto dagli Alloggi per l'Autonomia. La rete delle comunità educative, pur essendo uno strumento di ineguagliabile efficacia per la Tutela, a causa del vincolo della presenza fisica continua dell'educatore, non consente di sostenere pienamente la centratura sull'autonomia, rischiando di produrre uno stallo o una regressione nei percorsi evolutivi, anziché sostenere pienamente le istanze di crescita.

Il percorso presuppone una maggiore partecipazione e corresponsabilità, dal punto di vista dell'acquisizione di autonomia: nel portare avanti le proprie scelte progettuali, gli impegni giornalieri e nella gestione concreta della propria quotidianità, nel misurarsi in modo più diretto con le norme che regolano la convivenza e la vita adulta, la responsabilità delle chiavi di casa e la rendicontazione del budget mensile.

L'educatore continua a garantire per ogni giovane che gli spazi di autonomia e le crescenti richieste siano commisurate ai bisogni ed alle capacità, in vista di una vita autonoma al di fuori del contesto comunitario.

## 14. Contatti / Dove Siamo

L'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo Passo 14 è situato all'interno di un edificio posto a nord-ovest della città, al 1° piano di un Condominio sito in Via Uruguay 14, in una zona caratterizzata dalla presenza di edifici residenziali e servizi, strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (MM1 Uruguay, Autobus 40, 68, 69, Z301).

Per prendere contatto con la struttura, è necessario rivolgersi alla sede di Villaluce:

### **Villaluce**

Sede: Via Ippocrate, 22 – 20161 Milano

Tel. 02 66 200 546 – Fax 02 66 201 971

villaluce@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

## 15. Destinatari del servizio

L'Alloggio Educativo PASSO 14 accoglie sino a 4 ragazze dai 17 ai 21 anni con decreto di prosieguo amministrativo, e fino ai 25 anni in presenza di particolari esigenze educative per le quali è necessario un supporto per il raggiungimento dell'autonomia. Nello specifico accoglie ragazze:

- che presentino caratteristiche di personalità per le quali il contesto della comunità educativa rischia di essere sovrastimolante o comunque non più adeguato, alla luce spesso di molti anni trascorsi in Comunità Educativa o per la tipologia della convivenza gruppal;e
- che presentano situazioni di particolare fragilità, spesso a causa della relazione

traumatica vissuta con le figure genitoriali, tale da rendere non tollerabile la permanenza in comunità educativa per l'eccessiva vicinanza con figure educative adulte conviventi. L'Alloggio Educativo PASSO 14 permette infatti di gestire la relazione con gli educatori con una maggiore flessibilità, consentendo il riavvicinamento progressivo a figure adulte di sostegno alla crescita.;

- appartenenti alla categoria dei "care leavers" che abbiano bisogno di soluzioni educative che privilegino l'accompagnamento verso l'autonomia accanto alla tutela.

La durata della permanenza, stabilita nel PEI, viene calibrata sulle possibilità di conseguimento di progressiva autonomia e indipendenza della giovane.

## 16. Orari del Servizio

La struttura è aperta 365 giorni all'anno dalle 0 alle 24.

## 17. Costi del servizio

RETTE (salvo diverse convenzioni)	Retta piena	Mantenimento Posto
	€ 101,68	€ 81,34

La retta è comprensiva di € 0,60/die per tutta la durata dello stato di emergenza sanitaria Covid-19.

### Escluse dalla retta

Dalle rette esposte sono escluse: spese sanitarie (visite specialistiche, odontoiatriche, protesiche e farmaci), scolastiche (tassa iscrizione, testi scolastici, viaggi d'istruzione, divise e materiale didattico-professionale), psicoterapeutiche, spese relative all'ottenimento dei documenti. Restano altresì escluse spese relative all'educatore dedicato in caso di situazioni particolarmente complesse o in caso di accompagnamenti (case circondariali, consolati ubicati al di fuori dal territorio ecc.).

### Mantenimento posto

Il "mantenimento posto" viene applicato quando la ragazza non usufruisce della responsabilità pedagogica e della rete operativa dei servizi, pur rimanendo in carico globale a Villaluce (es. lunghi periodi di assenza arbitraria, lunghi periodi estivi di rientro in famiglia, durante i viaggi d'istruzione promossi dalla scuola).

### Pacchetto Psicoterapia

Il costo è di € 10,00 pro-capite pro-die dal momento dell'attivazione del percorso terapeutico.

Tutti i rapporti amministrativi e fiscali sono gestiti dall'Associazione Gruppo di Betania Onlus. Le rette esposte sono esente IVA art. 10 comma 21 D.P.R. 633/72 e bollo (art.82 c.5 del D.Lgs 117/2017) con pagamento a 60 gg. d.f.f.m.



La retta, a parte altri motivi di variazione, viene annualmente adeguata e comunicata all'Ente Locale entro il 31 ottobre di ogni anno.

## 18. Descrizione della struttura

L'appartamento è costituito da un ingresso, cucina, soggiorno, due camere a due posti e un bagno; una camera-studio per l'operatore dotata di bagno dedicato, ripostiglio e due balconi.

La C.P.E. è stata presentata tramite PEC al Comune di Milano in data 08/07/2020.

## 19. Obiettivo

Obiettivo primario del lavoro di tutti gli operatori è la promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

Attraverso un percorso educativo personalizzato la giovane è aiutata a sviluppare una più ricca ed articolata personalità e capacità di socializzazione; lo scopo è quello di sostenerla nella costruzione e gestione di una sua vita autonoma, accompagnandola anche nel reperimento di un lavoro e di un'abitazione. Laddove possibile il lavoro ha l'obiettivo del rientro in famiglia.

Questi obiettivi sono perseguiti attraverso il Progetto Educativo Individualizzato, costruito con la partecipazione attiva della minore/giovane e con la collaborazione dell'assistente sociale e della famiglia (ove possibile).

## 20. Accesso e dimissione

L'accesso alla struttura avviene su richiesta della giovane in accordo con l'équipe educativa ed il Servizio Sociale. Al fine di perfezionare l'inserimento della minore è necessario presentare i seguenti documenti:

- Decreto del Tribunale per i Minorenni
- Impegnativa/ delibera di pagamento o dichiarazione con l'impegno al pagamento
- Consenso trattamento dati personali (in attuazione GDPR n. 2016/679).

Inoltre chiediamo in originale i seguenti documenti:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Carta Regionale dei Servizi
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- Certificato di nascita \*
- Certificato di residenza\*
- Stato di Famiglia\*
- Certificato di tutte le vaccinazioni
- Documentazione scolastica
- n. 4 fotografie (formato tessera)
- Permesso di soggiorno

- Passaporto o dichiarazione consolare con foto
- \* o contestuale o autocertificazione con allegata la fotocopia della carta d'identità di chi firma.

La **dimissione** avviene in accordo con la ragazza ed il Servizio Sociale inviante, in collaborazione con la famiglia (laddove possibile), coerentemente con gli obiettivi e i tempi previsti dal Progetto Educativo Individuale (PEI).

## 21. Progetto Educativo Individualizzato

La costruzione del Progetto Educativo Individualizzato di ogni ragazza prevede un iter istituzionale definito: sin dal suo inserimento in una delle Comunità Educative di Villaluce, le educatrici effettuano un'osservazione pedagogica della ragazza e, al tempo stesso, vengono avviati i colloqui clinici con lo Psicologo Responsabile del Servizio di osservazione psicodiagnostica e psicoterapia di Villaluce, finalizzati ad una valutazione psicologica. Queste osservazioni convergono in un momento chiamato "Riunione di Sintesi", a cui viene invitato il Servizio Sociale, al fine di mettere in comune i diversi sguardi e costruire il PEI, tale momento vede la partecipazione attiva della ragazza stessa. Successivamente è previsto un incontro con i genitori della ragazza, chiamato dopo-Sintesi, finalizzato ad attivare un'alleanza collaborativa per la riuscita del percorso di crescita della figlia.

Da quel momento in poi, quindi anche durante la permanenza in Passo 14, il PEI viene costantemente ri-puntualizzato, vengono verificati gli obiettivi raggiunti e da raggiungere a cadenza semestrale (o trimestrale su richiesta). La ragazza è protagonista attiva dell'aggiornamento e verifica del suo Progetto.

## 22. Offerta specifica alle ospiti e Servizi interni

L'offerta specifica che Villaluce ha pensato e strutturato per le proprie ospiti comprende anche la possibilità di usufruire di particolari Servizi interni sviluppati nel corso di quasi quarant'anni di lavoro.

La complessa rete di Servizi opera a supporto della rete relazionale educatore-ragazza, ponendosi innanzi tutto come "terzo" che permette di introdurre la ricchezza di uno sguardo Altro. Il supporto dei Servizi, ognuno con specifiche competenze, permette di sostenere la crescita della personalità dell'adolescente nella sua complessità: dall'orientamento scolastico all'educazione al lavoro, dalle esperienze culturali alle attività di tempo libero; ogni servizio mette a disposizione i suoi strumenti al fine di sostenere e nutrire il percorso individualizzato di ogni ragazza verso l'autonomia.

### a. Residenzialità differenziata e specializzata

L'alloggio per l'autonomia di tipo Educativo, insieme alla rete di comunità e Alloggi per l'Autonomia di Villaluce, ha lo scopo di offrire una molteplicità di contesti educativi ed esperienziali in grado di rispondere ad una pluralità di bisogni di crescita. Il percorso verso l'autonomia comincia sin dal momento dell'inserimento e può continuare dopo la maggiore età se la ragazza fa richiesta di prosieguo amministrativo, impegnandosi

a perseguire obiettivi educativi condivisi con Villaluce ed il Servizio Sociale. La durata della permanenza nell'Alloggio Educativo è strettamente legata alla effettiva capacità d'autonomia raggiunta dall'ospite, a cui viene richiesta una partecipazione sempre più attiva.

## **b. Esperienza educativa di vita di gruppo**

Nel nostro modello di intervento è indispensabile la funzione del gruppo sia come misura di contenimento che come esercizio alla relazione per le ragazze. Ciò si realizza attraverso la partecipazione agli strumenti istituzionali che completano l'offerta formativa dell'Alloggio Educativo Passo 14: incontri tra pari condotti dall'educatore, assemblea delle ragazze con la Responsabile.

## **c. Cura di sé e delle radici culturali**

Ci impegniamo a favorire lo sviluppo di ogni ragazza accogliendo le tradizioni connesse all'etnia, alla lingua, alla religione e alla cultura di provenienza, per contribuire a promuovere personalità capaci di integrarsi nel nostro contesto sociale, senza dover rinnegare il proprio ambito originario di appartenenza. Gli educatori sono impegnati nella raccolta delle tradizioni connesse alla cultura di origine, sia etnica che legata a gruppi subculturali, a partire dai racconti delle ragazze e nella cura della rete di relazioni familiari che veicola l'identità e l'appartenenza originaria.

Ogni ragazza viene aiutata a riconoscere l'importanza del proprio corpo e a prendersene cura, per favorire la valorizzazione di sé in quanto persona. L'ascolto del proprio corpo è incentivato attraverso attività sportive e culturali. L'attenzione per l'igiene, l'abbigliamento, il trucco, costituiscono occasioni importanti affinché la dimensione corporea non resti scissa dalla dimensione comunicativa interpersonale e dal rispetto della propria dignità.

## **d. Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità**

Insegnare la cura della propria persona e stabilire dei buoni rapporti con i servizi socio-sanitari è una delle priorità di Villaluce. Dalla figura del medico di base allo specialista, Villaluce si avvale di numerosi collaboratori, che aiutano le ragazze a pensare alla propria salute sia in termini preventivi sia terapeutici. Per cure specifiche ci si avvale delle strutture pubbliche del territorio. Si predispongono, inoltre, degli incontri di sensibilizzazione al tema della sessualità e dell'affettività, anche grazie all'intervento di esperti del settore. La collaborazione con i Consulenti territoriali consente un avvicinamento al tema in maniera individuale.

## **e. Documenti personali di riconoscimento**

La cura della documentazione che accompagna il percorso educativo di ogni ragazza è preziosa perché ogni giovane è da noi considerata soggetto attivo di diritti e non oggetto passivo di tutela. Il Servizio di Segreteria si occupa di verificare che la ragazza disponga della documentazione (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, codice fiscale) indispensabile perché possa esercitare i propri doveri di cittadina e godere dei diritti previsti dalle leggi vigenti. A tal fine, il Servizio di Segreteria si attiva

per verificare validità ed efficacia della documentazione consegnata all'ingresso e via via necessaria lungo il cammino di crescita della giovane, interfacciandosi con le istituzioni preposte (Anagrafe, Consolati, Questura, Giudice Tutelare, Agenzia delle Entrate). Consapevoli che la responsabilità per l'ottenimento dei suddetti documenti è in carico all'Ente affidatario, Villaluce è disponibile, in accordo e su richiesta del Servizio Sociale, ad attivare ogni percorso e procedura utile a produrre la documentazione per la giovane. Tale servizio richiede costi aggiuntivi non compresi nella retta riconosciuta alla Comunità.

## f. Partecipazione attiva dell'ospite

Villaluce richiede ad ogni giovane di impegnarsi gradualmente nel pensare, costruire e realizzare il proprio progetto educativo. Partendo dal presupposto che ciascuna ragazza è chiamata ad essere sempre protagonista del proprio percorso di crescita, sono stati attivati alcuni strumenti istituzionali che stimolano una reale partecipazione e una graduale assunzione di responsabilità da parte delle ospiti. Alla giovane è infatti richiesto di elaborare ogni mese una "relazione" scritta come verifica dell'andamento del suo PEI, che documenti globalmente il suo cammino di crescita (individuale e gruppe) attraverso la riflessione sulla relazione con la famiglia, i rapporti con il ragazzo, gli amici, l'andamento scolastico-lavorativo, il percorso di psicoterapia e il tempo libero. Alla relazione l'Educatrice allega il proprio commento pedagogico, i cui contenuti sono stati precedentemente dialogati con la ragazza. La Responsabile risponde per iscritto in maniera personale. Questa "relazione" viene indirizzata alla Responsabile che rappresenta, nella sua persona, la continuità e la garante del cammino pedagogico. La "relazione mensile" si qualifica come strumento indispensabile di verifica - e per l'Istituzione e per le giovani - del percorso educativo compiuto e costituisce un importante momento di riflessione che consente all'adolescente, all'educatore e al gruppo di lavoro di Villaluce di ripuntualizzare il progetto pedagogico individuale che insieme hanno costruito e stanno portando a termine. Anche il regolamento di Passo 14 viene redatto e revisionato ogni anno dalle ragazze insieme all'educatrice.

- **Alimentazione.** Il cibo è un aspetto centrale della relazione con sé e con gli altri, quindi l'educatore deve prendersene cura, aiutando la giovane a gestirne l'acquisto e la preparazione e ad alimentarsi in modo corretto. Le giovani, supportate dalle educatrici, sono chiamate ad inviare la loro programmazione del fine settimana, motivandone le scelte, alla Responsabile;
- **La gestione delle risorse economiche.** Un compito particolare, che vede impegnato l'educatore insieme alle ragazze, è quello relativo alla gestione economica dell'alloggio educativo che prevede la partecipazione responsabile di tutte le giovani - nel rispetto delle esigenze e dei gusti particolari di ognuna. Aiutate dall'educatore valutano e pianificano le spese, rendendosi così responsabili anche nell'ambito economico. Le bollette del gas, della luce, dell'acqua e le altre spese condominiali - parte integrante delle spese relative alla gestione dell'"alloggio educativo" - vengono condivise con le ragazze, affinché le giovani si rendano consapevoli di tali costi che dovranno imparare a sostenere autonomamente in un imminente futuro.

Per ogni giovane è indispensabile che sperimenti la propria capacità di gestione economica e intraprenda un percorso di risparmio. Pertanto appena avrà iniziato ad avere uno stipendio, costruirà, insieme con la sua educatrice, un piano di gestione economica che tenga conto di una graduale partecipazione attiva al suo mantenimento. Il vaglio delle spese sostenute tramite gli scontrini diventa un riscontro reale del cammino pedagogico della giovane in ordine alla sua capacità di prendersi cura di sé e al suo processo di autonomia.

### **g. Servizi psicologici specialistici**

Villaluce garantisce ad ogni giovane il diritto di usufruire della psicoterapia, qualora ciò rientri nel suo specifico PEI, così come definito nella Riunione di sintesi. Per Villaluce la psicoterapia è concepita come una parte rilevante del progetto pedagogico della ragazza, e ad essa la ragazza vi accede solo con un'esplicita e motivata richiesta.

Per scelta tecnico-metodologica, la conduzione della psicoterapia viene affidata a professionisti qualificati, esterni a Villaluce; questo ci ha portato a mettere a punto una serie articolata di dispositivi contrattuali e pedagogici, di linee guida per la preparazione, richiesta, accompagnamento e valutazione degli effetti (sia clinici che funzionali) della psicoterapia rispetto al PEI della ragazza. Gli psicoterapeuti, che collaborano da anni con noi, sono di orientamento psicodinamico ed esperti nel lavoro con gli adolescenti. Tra Villaluce e il professionista viene

sottoscritta una lettera di incarico in cui vi sono specifiche informazioni del terapeuta, i dispositivi pedagogici che consideriamo necessari per sostenere ed accompagnare il suo lavoro, così come le modalità di contatto con la Comunità e le Educatrici.

Allo psicoterapeuta viene richiesta una relazione annuale circa l'andamento del percorso e una previsione rispetto alla sua durata. Poiché l'obiettivo del lavoro pedagogico di Villaluce è quello di aiutare la ragazza a sviluppare la sua capacità di autonomia consapevole, in primo piano è sempre posto, anche per la valutazione degli effetti della psicoterapia, il processo di valutazione e autovalutazione che viene realizzato a partire dagli scritti di verifica a cui è tenuta la ragazza (richiesta della psicoterapia - in cui esplicita motivazioni, obiettivi ed eventuali preferenze rispetto alla scelta del o della professionista - e verifica mensile scritta circa l'andamento del suo progetto che comprende necessariamente anche l'andamento della psicoterapia).

### **h. Servizio di Supporto ai programmi di studio e formazione**

Il Servizio di Supporto ai programmi di studio e formazione ha il compito di fare da mediazione tra le trasformazioni storico-sociali continuamente in atto, e la reale partecipazione dell'adolescente alla scuola intesa come esperienza formativa e di promozione della sua autonomia. Il Servizio opera su due piani: il piano istituzionale - tra Associazione e Scuole - e il piano pedagogico-formativo - con educatori e ragazze. Riguardo al primo ambito si pone come interlocutore con i Dirigenti scolastici delle differenti scuole, sia per la costruzione di progetti sia affiancando l'educatore quando si vengono a creare situazioni di particolare problematicità. Riguardo alla coppia educatrice-adolescente, il servizio aiuta a ricercare e a trovare percorsi che siano una risposta idonea ad un reale bisogno e desiderio affinché nasca un progetto formativo

in linea con il progetto individuale di crescita. L'obiettivo di questo servizio consiste nell'attivarsi, al fine di mettere a disposizione della coppia ragazza - educatrice informazioni aggiornate rispetto al mondo della scuola e della cultura; perciò svolge funzioni di orientamento, ricerca e di stimolo alla crescita culturale della ragazza per il conseguimento di un titolo di studio.

## **i. Spazio Giovani "Insieme si può": percorsi individuali di supporto allo studio**

Nei percorsi formativo scolastici possono manifestarsi difficoltà connesse a problematiche cognitive ed emotive. Lo Spazio Giovani si prende cura, nel corso dell'esperienza di studio, di supportare momenti di particolare disagio legati all'esperienza scolastica, creando occasioni relazionali, spazi esperienziali e relazioni di aiuto tra pari e con diverse figure di riferimento (educatori, volontari, e alcuni professionisti specializzati nelle discipline specifiche) affinché non vada perduto l'interesse per la propria formazione e venga messa in atto una strategia di prevenzione alla dispersione scolastica.

## **j. Servizio di Educazione al Lavoro**

Il Servizio di Educazione al Lavoro si propone di costruire percorsi di orientamento e accompagnamento educativo al mondo del lavoro costantemente supervisionati dall'educatore. Per sostenere gli aspetti di maggiore fragilità della ragazza, ma anche per farne emergere e potenziare le risorse e le capacità personali, il metodo di lavoro prevede la progressiva corresponsabilizzazione della giovane, in un processo di presa in carico di sé rispetto ai propri bisogni, desideri e progetti di emancipazione. I progetti di inserimento lavorativo prevedono: l'orientamento per comprendere le attitudini e le capacità della ragazza, l'attivazione di tirocini che le permettano di sperimentarsi in ambito professionale e la ricerca attiva del lavoro.

## **k. Servizio Socio-culturale**

Il Servizio si configura come "un'agenzia" a cui possono accedere sia educatori che ragazze per ricevere informazioni su attività culturali, sportive ed artistiche a cui le giovani possono accedere in autonomia.

## **l. Accompagnamento fasi processuali**

Villaluce garantisce l'accompagnamento delle proprie ospiti durante le fasi processuali.

## **m. Lavoro con le famiglie**

Villaluce ritiene che non sia possibile sostenere un'adolescente nel suo percorso di crescita, senza accogliere la sua famiglia, quale essa sia: la storia di ogni ragazza è ineludibilmente connessa a quella della propria famiglia che costituisce comunque la sua unica radice e il suo punto di riferimento per la vita. Chiedere ad una giovane di sostenere cambiamenti significativi operando senza far spazio alla sua famiglia e all'elaborazione delle sue radici rende vano ogni sforzo. Partendo da questo

presupposto, sin dai colloqui di valutazione dell'inserimento, Villaluce cerca di stringere una partnership con la famiglia, coinvolgendola programmaticamente nella costruzione e realizzazione del percorso della figlia. In particolare sono previsti incontri individuali e raccordi costanti con gli educatori sia per quanto concerne lo sviluppo del percorso della ragazza, sia per un supporto al ruolo genitoriale.

## 23. Progetti speciali

Villaluce nel tempo ha sviluppato la capacità di costruire progetti speciali per i casi in cui gli assetti comunitari non risultino adeguati o per situazioni che, in ragione della loro complessità e gravità, richiedano la messa in campo di risorse e contesti educativi straordinari. Questa tipologia di progetti prevede un'accurata analisi dei bisogni ed una progettazione costruita in sinergia con il Servizio Sociale. I progetti speciali comprendono diverse tipologie di intervento:

- percorsi per ragazze con marcate problematiche relazionali che necessitino di contesti abitativi e interventi educativi individualizzati;
- progetti di accompagnamento alle dimissioni e reinserimento in famiglia, in situazioni in cui il nucleo manifesti il bisogno di una presa in carico e di supporto educativo in ragione di sue specifiche fragilità.

## 24. Formazione degli operatori

Il piano formativo del personale si sviluppa lungo i seguenti percorsi:

- Formazione permanente per tutti gli operatori
- Formazione obbligatoria, ai sensi del D. Lgs. 81/08
- Formazione specifica per gli operatori volontari

### Formazione permanente per tutti gli operatori

La Formazione Permanente di tutti gli Educatori ed Operatori di Villaluce rappresenta un momento e uno strumento indispensabile, da un lato, per garantire il continuo ancoraggio della visione pedagogica alla dinamica realtà sociale in cui l'intera Istituzione è immersa e, dall'altro, per garantire un servizio scientifico e storicizzato.

Questo tipo di formazione garantisce che l'Istituzione sia continuamente ripensata, ristrutturata e riorganizzata grazie all'apporto di tutti, mantenendo così una dinamicità essenziale per il lavoro educativo ed in particolare quello con le adolescenti. Attraverso il suo Piano Formativo e le consulenze pedagogiche e psicologiche, fornite su richiesta dell'operatore/educatore, l'Istituzione riesce a contenere il turnover degli operatori stessi, perché è in grado di captare i segnali di stress lavorativo (carico di lavoro eccessivo, conflitti con colleghi, insoddisfazione delle condizioni contrattuali, ...) e intervenire con modalità adeguate alla loro risoluzione. La formazione a Villaluce è caratterizzata dall'aspetto relazionale del lavoro pedagogico, ha cadenza settimanale e ogni sessione ha la durata di 1 ora 20 minuti secondo il prospetto che segue:

- **supervisione in gruppo di discussione** che continuamente possono riattivare la "funzione relazionale dell'educatore"; funzione indispensabile per promuovere

la vicenda evolutiva di ogni soggetto e per far sì che, con questo sostegno, ogni giovane porti a compimento la propria crescita adolescenziale e venga aiutata a trasformare le proprie esperienze e i propri deficit in un potenziale elemento di investimento da portarsi con efficacia nella propria partecipazione alla vita sociale, cui è chiamata in quanto cittadina del nostro Paese. Essi vengono condotti da psicologi, che stimolano i membri del proprio gruppo a presentare situazioni concrete del loro lavoro educativo e a discutere dell'aspetto relazionale in tutte le sue sfaccettature;

- **seminario generale e seminario propedeutico** (quest'ultimo creato per gli Operatori "nuovi" rispetto al lavoro ed alla relazione). Lo strumento seminariale è ciò che garantisce la possibilità di rendere operativo l'assetto professionale stesso. Nel seminario, infatti, gli operatori si prendono cura della realtà della propria Istituzione: vengono analizzati, riprecisati ed eventualmente modificati i vari momenti in cui l'Istituzione pedagogica si articola, per creare strutture educative sempre più sintoniche con le esigenze di servizio alla persona e alla società più ampia, per disegnare l'identità operativa di ogni membro nell'Istituzione;
- **riunione di area**: tutti gli educatori dell'area si incontrano settimanalmente in équipe allo scopo di coordinarsi rispetto agli interventi dei singoli progetti educativi e per dare concretezza con quanto elaborato nella Formazione.

La vicenda formativa, che si sviluppa attraverso la Formazione Permanente degli Operatori di Villaluce, risulta essere uno dei momenti della formazione più ampia con cui l'Istituzione sostiene i suoi membri. Infatti, la complessa struttura in cui l'Istituzione si organizza e la regolamentazione a cui ognuno deve adeguarsi, per un sempre più idoneo servizio alla crescita delle minori, costituiscono un invito per ciascun Operatore a modellare la propria identità e la propria operatività secondo la teoria e le tecniche che caratterizzano la sua appartenenza all'Istituzione.

## Formazione obbligatoria

Sicurezza e Salute sul Lavoro ai sensi dell'art. 37 comma 2 D. Lgs. 81/08: un percorso di formazione obbligatoria di tutti i lavoratori, dei preposti e dei due RLS, inseriti nella nostra Associazione.

Nel rispetto delle normative vigenti vengono proposti corsi HACCP e formazione informatica, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperte dagli operatori stessi.

## Formazione specifica per gli operatori volontari

Tutti i volontari che prestano la loro attività sono iscritti all'Associazione Il Melograno Onlus che, per statuto, svolge la propria attività di volontariato in favore delle ragazze collocate nelle Sezioni operative di AGB. Il personale è costantemente orientato a favorire nel volontario lo sviluppo di un'identità di appartenenza che sia congruente con la visione pedagogica dell'Istituzione; inoltre si svolgono incontri mensili su tematiche e problematiche quotidiane ed incontri di approfondimento e con le responsabili di Sezione.



## 25. Customer Satisfaction

Annualmente viene distribuito il questionario di soddisfazione alle ospiti, alle loro famiglie, agli enti affidatari ed agli operatori di Villaluce. La Commissione preposta si occupa della raccolta, lettura, analisi e rielaborazione dei dati comunicando all'équipe educativa i risultati emersi. Villaluce garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo. Osservazioni, lamentele e reclami vengono inviati dagli ospiti, dai servizi inviati e dalle famiglie tramite comunicazione scritta, alla email [info@agbonlus.org](mailto:info@agbonlus.org) o via fax 02/66201971, o imbucandoli nell'apposita cassetta.

Vi è anche la possibilità di presentare un reclamo in forma anonima: non potremo rispondere ma la segnalazione verrà trattata al fine di migliorare il nostro servizio. Presso la sede di Villaluce è presente una cassetta per la raccolta dei questionari e delle schede di reclamo.

Annualmente alle ospiti viene anche somministrato il questionario di soddisfacimento relativo ai percorsi di psicoterapia al fine di valutare la qualità del servizio offerto.

## 26. Materiale informativo

Materiale informativo aggiornato (pieghevoli e Carta dei Servizi) viene inviato annualmente agli enti inviati ed è disponibile sul sito internet dell'Associazione ([www.agbonlus.org](http://www.agbonlus.org)). Il materiale viene inoltre consegnato alle ragazze in fase di inserimento o in una fase precedente di contatto preliminare insieme al Regolamento della struttura (che devono controfirmare). Le famiglie ricevono la Carta dei Servizi in occasione del primo incontro in struttura.

## 27. Riferimenti normativi

Le strutture educative operano con riferimento e nel rispetto della seguente normativa:

- L. 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- D.G.R. 16 febbraio 2005, n. 20762 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali residenziali per minori"
- D.G.R. 16 febbraio 2005, n. 20943 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per le persone disabili"
- Circolare del 14 giugno 2007, n. 18 en. 3 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio educativi ai fini dell'accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. del 16.2.2005, n. 20943"
- L.R. 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario"
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro
- D.G.R. 13 giugno 2008, n. 7437 "Determinazione in ordine all'individuazione

delle Unità di Offerta Sociali ai sensi dell'art. 4, co. 2 della L.R. 3/2008"

- Decreto Direzione Generale Famiglia Conciliazione Integrazione e Solidarietà Sociale Regione Lombardia 11 luglio 2011, n. 6317 "Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori"
- Deliberazione Giunta Comunale 21 dicembre 2012, n. 2709 "Approvazione indirizzi per la realizzazione del sistema di accreditamento dei servizi socio educativi residenziali e dei Centri Diurni a favore dei minori e delle famiglie".

## 28. Il personale

La presenza dell'educatore è articolata in funzione delle fasi di crescita verso

Coordinatore a tempo parziale	1
Educatore socio - educativo responsabile del progetto educativo di ogni minore presente	1
Operatore presente nelle ore notturne nel caso di presenza di minorenni	1
Operatore socio-educativo reperibile 24/24 ore	1
Una rete articolata di servizi a sostegno del progetto di autonomia di ogni ragazza: servizio di supporto ai programmi di studio e formazione, servizio di supporto ai percorsi individuali allo studio, servizio di educazione al lavoro, servizio socioculturale, servizio di volontariato, servizio di formazione permanente...	

la progressiva autonomia delle ragazze. Si tratta di un'organizzazione basata sulla flessibilità in ordine ai bisogni di crescita delle ospiti ed alla loro capacità di responsabilità e di assumersi la gestione autonoma di sé e del proprio tempo. Tutto il personale coinvolto partecipa settimanalmente alla formazione permanente di Villaluce.

## 29. Indicatori di qualità dell'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 14

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Tempo	Orario giornaliero di apertura dei servizi di accoglienza	Dalle 0 alle 24
	Giorni di apertura del servizio di accoglienza	365 giorni all'anno
Stabilità organizzativa	Permanenza degli educatori e operatori	Basso turn-over
Informazione	Frequenza incontro/contatto con l'Ente affidatario	Ogni 2 mesi o al bisogno
	Frequenza e invio aggiornamento PEI	Ogni 6 mesi (ogni 3 mesi su richiesta)
	Valutazione del cammino educativo percorso e conclusione del PEI	Entro 1 mese dalla dimissione
Documentazione	Reperimento informazioni sull'attività	Carta dei Servizi Sito web
	Confronto e ricerca dati pedagogici	Archivio elettronico
	Cartelle personali delle giovani	Aggiornamento costante dei dati da parte della Segreteria Pedagogica
Comunicazione	Ricerca in tempo reale dall'esterno	Servizio fax, caselle e-mail, pec, servizio telefonico, telefonia mobile di servizio
	Interna tra operatori	Rete informatica
Accoglienza	Personalizzazione dell'accoglienza	2 colloqui telefonici tra l'Assistente Sociale e la Segreteria Pedagogica 1 incontro tra Responsabile e Segreteria Pedagogica 1 incontro tra équipe educatori e Segreteria Pedagogica 1 colloquio tra Assistente Sociale e educatori 1 colloquio educatori, Assistente Sociale e ospite
	Tempo che intercorre tra la richiesta di inserimento e il collocamento in struttura	15 giorni

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard minimi</b>
Presa in carico	Costruzione del Progetto Educativo Individualizzato	Entro 3 mesi dall'inserimento
	Situazioni particolarmente complesse	Affiancamento di un operatore aggiuntivo
	Situazioni notturne di emergenza	Reperibilità immediata della responsabile e dell'educatore
Strumenti di verifica in itinere tra Operatori	Progetto Attuativo	Revisionato ogni 5 anni
	Procedure	Revisionato ogni anno
	Incontro Responsabile-Staff	1 volta alla settimana
	Incontro di équipe educatori e responsabile per verifica PEI	1 volta al mese
	Incontro di équipe tra educatori di ogni comunità educativa	1 volta alla settimana
	Incontro di rete tra educatori di ciascuna Area	1 volta alla settimana
	Riunione Plenaria: incontro educatori, operatori e responsabile	1 volta al mese
Incontro tra servizi	1 volta al mese	
Partecipazione della ragazza	Regolamento dell'Alloggio per l'Autonomia	Revisione ogni anno
	Riunione delle ragazze dell'Area	1 volta alla settimana
	Assemblea delle ragazze con la Responsabile	1 volta al mese ciascuna
	Verifica mensile: relazione scritta sull'andamento del proprio progetto che ogni ragazza comunica alla responsabile, accompagnata dal punto di vista dell'educatrice	1 volta al mese
	Incontro educatrice e ragazza con Servizio Sociale	Ogni 2 mesi
	Incontro educatrice con famiglia	1 volta al mese

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard minimi</b>
Strumenti di verifica progetto educativo personalizzato	Incontro educatrice con la scuola	1 volta ogni 2 mesi
	Incontro educatrice con referente in ambito lavoro	1 volta ogni 3 mesi
Formazione	Supervisione in Gruppo di Discussione	Cadenza quindicinale
	Seminario Generale	Cadenza quindicinale
	Consulenze educative e/o psicologiche	A richiesta
Lavoro di rete	Consulenza con i Servizi interni	In base alle esigenze specifiche del singolo progetto
	Magistratura minorile	Costante raccordo
	Magistratura Ordinaria	Costante raccordo
	ATS	Costante raccordo
	Comune/Provincia/Regione	Costante raccordo
	Scuole/Lavoro	Costante raccordo
	Psicoterapeuti privati esterni	Costante raccordo
Dimissione	Autonomia	Soluzione abitativa
		Soluzione lavorativa

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
<p>Convenzione con Associazione Volontari Il Melograno Onlus</p>	<p>Accesso al servizio per l'organizzazione del tipo di collaborazione richiesta (organizzazione del tempo libero, sostegno nello studio, accompagnamento in terapia o per altre attività, famiglia amica, zia di gruppo, week end in Comunità)</p> <p>Formazione per tutti i soci condotta dalla responsabile del servizio di volontariato</p> <p>Incontro dei volontari con la Responsabile di Villaluce al fine di conoscere la metodologia dell'Istituzione</p> <p>Formazione per le famiglie amiche condotta da un'educatrice consulente dell'Associazione Familiare conVoi Onlus</p> <p>Programmazione e verifica del servizio con l'educatrice o l'operatore di riferimento</p> <p>Verifica con la responsabile del servizio di volontariato</p>	<p>A richiesta</p> <p>1 volta al mese</p> <p>1 volta all'anno</p> <p>1 volta al mese</p> <p>1 volta alla settimana</p> <p>Ogni 3 mesi</p>
<p>Convenzione con Associazione Familiare conVoi Onlus</p>	<p>I consulenti e formatori per la conduzione di gruppi di confronto di primo livello tra nuovi genitori e educatori finalizzato alla conoscenza della metodologia del lavoro educativo</p> <p>Consulenti e formatori per la conduzione di gruppi di confronto di secondo livello tra genitori e educatori delle ragazze dell'Area di Base su tematiche trasversali alla genitorialità e alla funzione educativa</p> <p>Utilizzo Spazio Neutro e disponibilità di operatori per incontri di consulenza per genitori, singoli o a coppie, per genitori e figlie ospiti della comunità anche in modalità protetta</p>	<p>A durata annuale, cadenza mensile</p> <p>A durata annuale, cadenza mensile</p> <p>A richiesta</p>



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## **Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Ospiti**

Data

Come ti sei sentita accolta al tuo arrivo in Villa Luce?

male                       discretamente                       bene                       con calore

Sei soddisfatta della struttura in cui abiti?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Sei soddisfatta del Regolamento?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti in relazione con le tue educatrici?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Sei stata coinvolta e aiutata a costruire relazioni con le tue compagne?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Come valuti le tue giornate programmate da te insieme con le tue educatrici?

noiose                       piacevoli                       interessanti                       utili

Sei interessata e partecipi con volontà alla ricerca della tua religiosità e alla pratica per conoscere l'ESSERE Superiore (Dio, Allah, ...)?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti ascoltata e aiutata dalle tue educatrici a ricostruire i rapporti con la tua famiglia d'origine o con altri?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti aiutata nelle tue relazioni e attività con il mondo esterno (uscite, frequentazione di amici, attività ludico-sportive,...)?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto







**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## **Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio Operatori del Servizio Sociale**

Data

Compilare mettendo una crocetta, si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

	ARGOMENTO	RISPOSTE			
1	È soddisfatto del primo contatto con la struttura?	0	1	2	3
2	Nella fase di presentazione di un possibile inserimento, trova soddisfacente la modalità attuata dal servizio?	0	1	2	3
3	È soddisfatto dei tempi d'inserimento?	0	1	2	3
4	È soddisfatto della reperibilità dell'educatore di riferimento?	0	1	2	3
5	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della collaborazione con gli educatori?	0	1	2	3
6	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della capacità di rispondere alle emergenze?	0	1	2	3
7	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della possibilità di costruire soluzioni creative e innovative che rispondono al bisogno della ragazza?	0	1	2	3
8	Si ritiene soddisfatto delle modalità di comunicazione con la nostra struttura?	0	1	2	3
9	Si ritiene soddisfatta del lavoro di rete messo in atto dalla nostra struttura?	0	1	2	3

Hai suggerimenti e consigli da offrirci?

---

---

---

---



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Genitori

Data

Compilare mettendo una crocetta, si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

	ARGOMENTO	RISPOSTE			
		0	1	2	3
1	Professionalità degli operatori	0	1	2	3
2	Disponibilità degli operatori	0	1	2	3
3	Cura della salute e dell'igiene della propria figlia	0	1	2	3
4	Cura ed attenzione degli aspetti scolastici/professionalizzanti	0	1	2	3
5	Cura delle attività di tempo libero	0	1	2	3
6	Condizioni abitative	0	1	2	3
7	Collaborazione nei fine settimana (progettazione e verifica)	0	1	2	3
8	Collaborazione nel quotidiano con i nostri educatori	0	1	2	3
9	Capacità di rispondere alle emergenze	0	1	2	3

Hai suggerimenti e consigli da offrirci?

---

---

---

---

---

---

---



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Operatori - Educatori

Data

Compilare mettendo una crocetta, si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

Da quanto tempo lavori in struttura?  meno di 5 anni  più di 5 anni

	ARGOMENTO	RISPOSTE			
1	*Sei soddisfatto di come la struttura ti ha accolto?	0	1	2	3
2	*Sei soddisfatto di come sei stato accompagnato nel tuo inserimento lavorativo?	0	1	2	3
3	Sei soddisfatto degli spazi di lavoro a tua disposizione?	0	1	2	3
4	Sei soddisfatto dell'organizzazione?	0	1	2	3
5	Nell'ambito della formazione permanente offerta dalla nostra struttura, ti senti sostenuto e stimolato nel tuo lavoro educativo dal Seminario?	0	1	2	3
6	E dal Gruppo di discussione?	0	1	2	3
7	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti l'Ascolto?	0	1	2	3
8	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti la Condivisione?	0	1	2	3
9	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti la Collaborazione?	0	1	2	3
10	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti la Corresponsabilità?	0	1	2	3
11	Nel confronto con gli Educatori, come valuti l'Ascolto?	0	1	2	3
12	Nel confronto con gli Educatori, come valuti la Condivisione?	0	1	2	3
13	Nel confronto con gli Educatori, come valuti la Collaborazione?	0	1	2	3
14	Nel confronto con gli Educatori, come valuti la Corresponsabilità?	0	1	2	3
15	Sei soddisfatto del rapporto che hai con la Direzione?	0	1	2	3
16	Se hai risposto 0 o 1: valuta l'Ascolto	0	1	2	3
17	Se hai risposto 0 o 1: valuta l'Ascolto	0	1	2	3
18	Se hai risposto 0 o 1: valuta il Riconoscimento delle capacità Professionali	0	1	2	3
19	Riscontri nella struttura spazio per esprimere progettualità, innovazione e creatività?	0	1	2	3
*Solo per chi compila il questionario per la prima volta					

Ti senti ascoltato nelle tue richieste? Perché?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ha suggerimenti, consigli o critiche da offrirci per migliorare il nostro Servizio?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## **Scheda di Segnalazione Lamentele – Apprezzamenti**

Io sottoscritto Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
con la presente intendo segnalare quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**N.B.:** La scheda può essere inoltrata direttamente in Direzione o imbucata nell'apposita casella all'ingresso della struttura.

Con riferimento al D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, in materia di protezione dei dati personali, il sottoscritto autorizza l'Associazione Gruppo di Betania Onlus al trattamento dei dati relativamente alle operazioni necessarie alla gestione della segnalazione. I dati dovranno essere trattati garantendo i diritti di cui all'articolo 7 del D.Lgs. n. 196/2003.











**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.**

*Servizi Sociopsicopedagogici*



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 22**

**Associazione Gruppo di Betania Onlus - Sezione Villaluce**







**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.**

Servizi Sociopsicopedagogici

## ***La Carta dei Servizi***

*È il documento con il quale l'Associazione Gruppo di Betania Onlus:*

- *dichiara la propria mission, gli obiettivi che si pone e i principi fondamentali che costituiscono il modello nella progettazione dei servizi offerti*
- *presenta i propri servizi all'esterno, descrive le strutture, il funzionamento e le prestazioni previste, fornisce informazioni dettagliate sull'offerta educativa*
- *fissa le linee attraverso cui è garantita la qualità di ciascun servizio, indica le regole di erogazione, le condizioni e le modalità di accesso.*

## ***Come leggere la nostra***

*Questa Carta dei Servizi è composta da due parti. La prima contiene informazioni e dati dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus quale Ente gestore di più Sezioni operative, attività e progetti. La seconda parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti l'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 22.*

# INDICE

## Associazione Gruppo di Betania Onlus

1. Chi siamo .....	08
2. Mission .....	09
3. Storia .....	09
4. Principi fondamentali .....	10
5. Approccio scientifico/metodologico .....	12
6. Organigramma .....	14
7. Il personale .....	15
8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti .....	17
9. Codice etico (D.LSG. 231/2001) .....	17
10. Riconoscimenti e contributi .....	17
11. Convenzioni .....	19
12. Contatti .....	20

## Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 22

13. Chi siamo .....	23
14. Contatti / Dove siamo .....	24
15. Destinatari del servizio .....	25
16. Orario del servizio .....	25
17. Costi del servizio .....	25
18. Descrizione della struttura .....	26
19. Obiettivo .....	26
20. Accesso e dimissione .....	26
21. Progetto Educativo Individualizzato .....	27
22. Offerta specifica alle ospiti e Servizi interni .....	27
a. Residenzialità differenziata e specializzata	
b. Esperienza educativa di vita di gruppo	
c. Cura di sé e delle radici culturali	
d. Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità	
e. Documenti personali di riconoscimento	
f. Partecipazione attiva dell'ospite	
g. Servizi psicologici specialistici	
h. Servizio di supporto ai programmi di studio e formazione	
i. Spazio Giovani "Insieme si Può": percorsi individuali di supporto allo studio	
j. Servizio di Educazione al Lavoro	
k. Servizio Socio-culturale	
l. Accompagnamento fasi processuali	
m. Lavoro con le famiglie	

23. Progetti speciali .....	32
24. Formazione degli operatori .....	32
25. Customer satisfaction .....	34
26. Materiale informativo .....	34
27. Riferimenti normativi .....	34
28. Il personale .....	35
29. Indicatori di qualità .....	36

## **Allegati**

Modelli questionari di customer satisfaction.....	40
---	----





**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA O.N.L.U.S.**

*Servizi Sociopsicopedagogici*

# **PARTE PRIMA**

## **l'Associazione Gruppo di Betania Onlus**

# 1. L'Associazione Gruppo di Betania: Chi siamo

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus (in seguito AGB) si rivolge ad adolescenti e famiglie in difficoltà attraverso la realizzazione di attività educative, percorsi formativi ed interventi in ambito sociale e sanitario. AGB opera attraverso Sezioni e Servizi specializzati, gestiti in stretta collaborazione da professionisti - religiose e laici - che insieme hanno creato un metodo pedagogico il cui presupposto è il valore trasformativo della relazione e il cui focus è l'attenzione alla unicità della persona.

Ente privato senza scopo di lucro, è riconosciuto dalla Regione Lombardia con delibera GRL 15.06.1993 n. 37505 e GRL 23.07.1999 n. 44387 iscritta al CCAA di Milano Monza Brianza Lodi REA n. 1666988.

AGB è l'Ente giuridico che permette le attività socio-psicopedagogiche elaborate, sperimentate e realizzate dalle Sezioni Operative.

## Sezioni Operative che offrono Servizi socio - psicopedagogici



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

- **Villaluce** - Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali per adolescenti – Milano 1980;
- **Pegaso** - Comunità Educativa di Pronta Accoglienza per adolescenti – Milano 1993;



**CASA DEL SORRISO**

*Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva*

- **Casa del Sorriso** - Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva per adolescenti – Fagnano Olona (VA) 1996;

## Sezione Operativa che offre Servizi per la salute mentale



**OMADA**

*Struttura Residenziale NPJA*

- **Omada** - Struttura Residenziale di Neuropsichiatria infantile per adolescenti – Milano 2016

## Servizi aperti al territorio e alle fragilità familiari

- Spazio Giovani "Insieme si può" – Milano 2011



## 2. Mission

Attraverso le sue Sezioni, AGB accoglie adolescenti che vivono complesse situazioni familiari allo scopo di accompagnarli nel loro cammino verso l'autonomia (personale, relazionale, abitativa, lavorativa, economica...). L'Associazione mira quindi a promuovere in ogni giovane una crescita consapevole, che permetta di reinserirsi positivamente nella vita familiare e/o sociale.

Tale missione, che AGB si propone di perseguire mediante la collaborazione tra le Suore Missionarie di Gesù Redentore, mosse dal loro Carisma, e gli operatori laici, riserva particolare attenzione ai bisogni degli "ultimi", i più vulnerabili.

Mediante un continuo e significativo investimento nella formazione dei propri operatori, AGB si prefigge inoltre di studiare, progettare e realizzare interventi educativi sempre più efficaci per contrastare il disagio degli adolescenti e delle loro famiglie.

## 3. Storia

L'Associazione Gruppo di Betania Onlus è stata costituita nel 1980 dalle Suore Missionarie di Gesù Redentore per operare concretamente nel sociale. La prima Sezione "Villaluce" è nata per volontà di un gruppo di professionisti religiosi e laici ed è stata così denominata dal Cardinale Carlo Maria Martini perché emanasse "luce di fede e di speranza, di amore e di gioia in tante persone a voi affidate dall'Amore che salva". Il disegno metodologico-organizzativo è stato elaborato attraverso il continuo confronto con un gruppo di psicoanalisti.

### Nascono così:

1980 la comunità educativa **Villaluce** – Milano

1991 la comunità di pronta accoglienza **La Zattera**, sino al 2013 – Milano

1996 la comunità educativa **Casa del Sorriso** – Fagnano Olona (VA)

2010 il progetto di housing sociale **L'Arte dell'Accoglienza** presso **Villa Monetti**, sino al 2019 – Vedano Olona (VA)

2012 il servizio per le famiglie **Progetto Diadema**, sino al 2016 – Roma

2013 la comunità di pronta accoglienza **Pegaso** - Milano

2016 la struttura residenziale di Neuropsichiatria Infantile per Adolescenti "**Omada**" – Milano

### Sono state altresì promosse alcune realtà:

1987 la società cooperativa **Giovani e Lavoro**, sino al 2001 – Milano

1994 l'**Associazione Anna Maria Vandoni Bianchi** per sostenere le ragazze dimesse dalle comunità di Villaluce – Milano

1995 l'Associazione di volontariato **Il Melograno Onlus** – Milano

2001 la cooperativa sociale **Il Mandorlo arl**, successivamente impresa sociale, sino al 2015 – Milano

2003 l'**Associazione Familiare conVoi Onlus**

## Il nostro logo

Il nostro logo è la cosiddetta “Stella di Urbino”, un dodecaedro stellato che, nel corso dei seminari tenuti nei decenni di formazione che hanno caratterizzato la vita di Villaluce e delle sue radici, è stata utilizzata per rappresentare le relazioni interpersonali e i campi relazionali generati dal funzionamento triadico della mente – che permette di sottrarsi al rischio dell’appiattimento, l’un sull’altro, dei due membri della relazione diadica –.

La Stella di Urbino è una raffigurazione simbolica del modello in base al quale si è sviluppata la funzione pedagogica e la struttura istituzionale stessa in cui questa si esplica.

## 4. Principi fondamentali

Viene garantito il rispetto della Convenzione Internazionale dell’O.N.U. sui diritti dell’infanzia e della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea.

### Uguaglianza

L’Associazione accoglie adolescenti femmine senza distinzione di etnia, lingua, religione.

### Imparzialità

L’Associazione si impegna ad eliminare ogni forma possibile di discriminazione.

### Continuità

L’attuazione del modello educativo è garantita con regolarità e continuità.

### Partecipazione

La specificità del modello di trattamento implementato, che prevede la mobilitazione di ogni soggetto coinvolto nella vita delle minori, richiede necessariamente la partecipazione delle giovani stesse e, quando possibile, delle loro famiglie e/o rete parentale. L’Associazione opera in un contesto di relazioni sociali, coerente con la propria impostazione pedagogica fondante, dove la ragazza e la sua crescita occupano un posto centrale. Luogo istituzionale di raccordo e programmazione, sviluppa costantemente una rete di rapporti e di collegamenti istituzionali con le famiglie, i servizi sociali territoriali, la magistratura, gli enti pubblici, il mondo della scuola, del lavoro, le associazioni e le realtà del territorio, le rappresentanze di diverse fedi e tradizioni religiose.

### Specificità

Il trattamento erogato si diversifica a seconda dei bisogni e delle specifiche condizioni in cui si trovano le giovani ospiti al momento del loro ingresso in una delle sezioni dell’Associazione. Il trattamento, specifico per ogni minore, viene continuamente rimesso a punto tenendo conto delle variabili relazionali e temporali che intervengono nella sua rete di relazioni.

## **Efficacia – efficienza – tempestività**

Il trattamento viene fornito con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse relazionali ed adottando ogni misura necessaria per rispondere, con tempestività, ai bisogni delle ospiti.

## **Accoglienza**

L'Associazione accoglie ogni minore, per tutta la durata del trattamento, nella globalità della sua persona. L'Associazione richiede ai propri operatori, e promuove, un'alta capacità di accoglimento che renderà possibile un'adeguata partecipazione delle ospiti alla loro stessa "educazione".

## **Riservatezza**

Nel rispetto della normativa vigente, l'Associazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del diritto della riservatezza e dell'identità personale. Tutto il personale, che a qualunque titolo collabora con l'Associazione, si impegna ad osservare segretezza assoluta con chiunque su qualsiasi informazione relativa alle nostre utenti, su quanto concerne le funzioni che svolge nell'interesse o per conto della nostra Associazione e a non comunicare ad alcuno né durante, né dopo la collaborazione, regolamenti, norme di lavoro, studi e ricerche, nuove applicazioni, dati tecnici, commerciali, economici e finanziari relativi alla nostra Associazione; a non utilizzare tali dati nel suo personale interesse o nell'interesse di terzi, né lasciarli utilizzare da altri.

## **Spiritualità**

L'Associazione intende essere di stimolo per ogni adolescente nella ricerca della propria spiritualità, nel pieno rispetto della cultura d'appartenenza.

## **Collaborazione laici-religiose**

L'Associazione considera la complementarietà tra operatori laici e religiosi un principio indispensabile e assoluto; pertanto si propone come un luogo privilegiato di incontro tra le religiose e quei laici che ne condividono l'ispirazione. Tale collaborazione, in un contesto operativo multiprofessionale, permette di creare e arricchire il patrimonio di cultura, metodiche e tecniche psicopedagogiche, sempre in evoluzione, dell'Associazione stessa.

## 5. Approccio scientifico/metodologico

### L'approccio scientifico/metodologico applicato ai Servizi socio-psicopedagogici

AGB si ispira ad una visione tecnico-scientifica, propria della Scuola Psicoanalitica, che riconosce l'esistenza di una realtà intrapsichica inconsapevole che partecipa alle scelte consapevoli umane. Questo modello di funzionamento della psiche umana ispira sia la metodologia pedagogica che la nostra stessa organizzazione istituzionale. L'adolescente è concepita come un soggetto che si avvia all'età adulta, attraverso lo sviluppo di una serie di competenze utili a permetterle di gestirsi in modo autonomo e responsabile nella rete relazionale e sociale. L'organizzazione del suo mondo interno incide infatti sulla capacità di stabilire relazioni con il mondo esterno. La nostra pedagogia si realizza attraverso una rete significativa e stabile di relazioni interpersonali, finalizzate a promuovere lo sviluppo di ogni singola personalità e sostenuta dall'organizzazione di servizi e attività educative strutturate sulla base delle esigenze proprie dello sviluppo dell'adolescente. Il metodo relazionale pone al centro il ruolo dell'Educatore e la funzione pedagogica di tutta l'Istituzione: in ogni Progetto la relazione interpersonale è lo strumento attraverso cui – in un continuo reciproco scambio – passano emozioni, affetti, sentimenti e pensieri necessari per sostenere progetti di vita realistici.

L'intera struttura organizzativa istituzionale, così come ogni singolo Progetto Educativo, sono concepiti come un "contenitore" affettivo e relazionale plastico, a misura delle esigenze di ogni adolescente accolta. Il nostro intento educativo è anzitutto quello di offrire accoglienza, pietra angolare di ogni forma di "educazione partecipe": è infatti la qualità dell'accoglienza che rende possibile un'adeguata partecipazione delle nostre adolescenti al loro stesso percorso di crescita. Consapevoli che l'acquisizione dell'autonomia richiede il superamento delle nostalgie infantili e delle idee grandiose dell'adolescenza, cerchiamo di accompagnare il progressivo strutturarsi della personalità della minore, consapevoli di come questa possa esprimersi anche attraverso comportamenti disfunzionali nel contesto sociale. La nostra presenza al fianco delle ospiti vuole sostenerle nel riconoscere, affrontare ed elaborare i propri bisogni che, originariamente, non hanno ricevuto risposte adeguate; ciò comporta un grande lavoro psico-affettivo perché possano instaurarsi legami affettivi e insieme si possano sviluppare nuovi pensieri. Il modello pedagogico operante in AGB ha dunque come caratteristiche peculiari l'accoglimento e il contenimento dei bisogni e dei desideri della minore, in ordine alla loro elaborazione e trasformazione; così che trovino una possibilità di organizzazione in un Sé capace di collaborare all'attuazione del "Progetto Pedagogico" formulato in ordine alla crescita personale. La pedagogia di AGB richiede e propone una visione della vita sentita come frutto di una opzione personale, che consentirà all'adolescente di investirci appassionatamente, così da essere disposta a pagare il prezzo di un impegno difficile, ma necessario, per sentirsi "persona" e "cittadina" a pieno diritto.

## **L'approccio scientifico/metodologico applicato alla salute mentale: Un modello terapeutico integrato individuale**

La metodologia di intervento nell'ambito della salute mentale di cui si occupa la Sezione di NPIA "OMADA", oltre ad attingere al patrimonio della cultura psicopedagogica sviluppata da AGB, prevede l'integrazione di diversi orientamenti terapeutici, al fine di fornire sempre una idonea risposta alla necessità emersa.

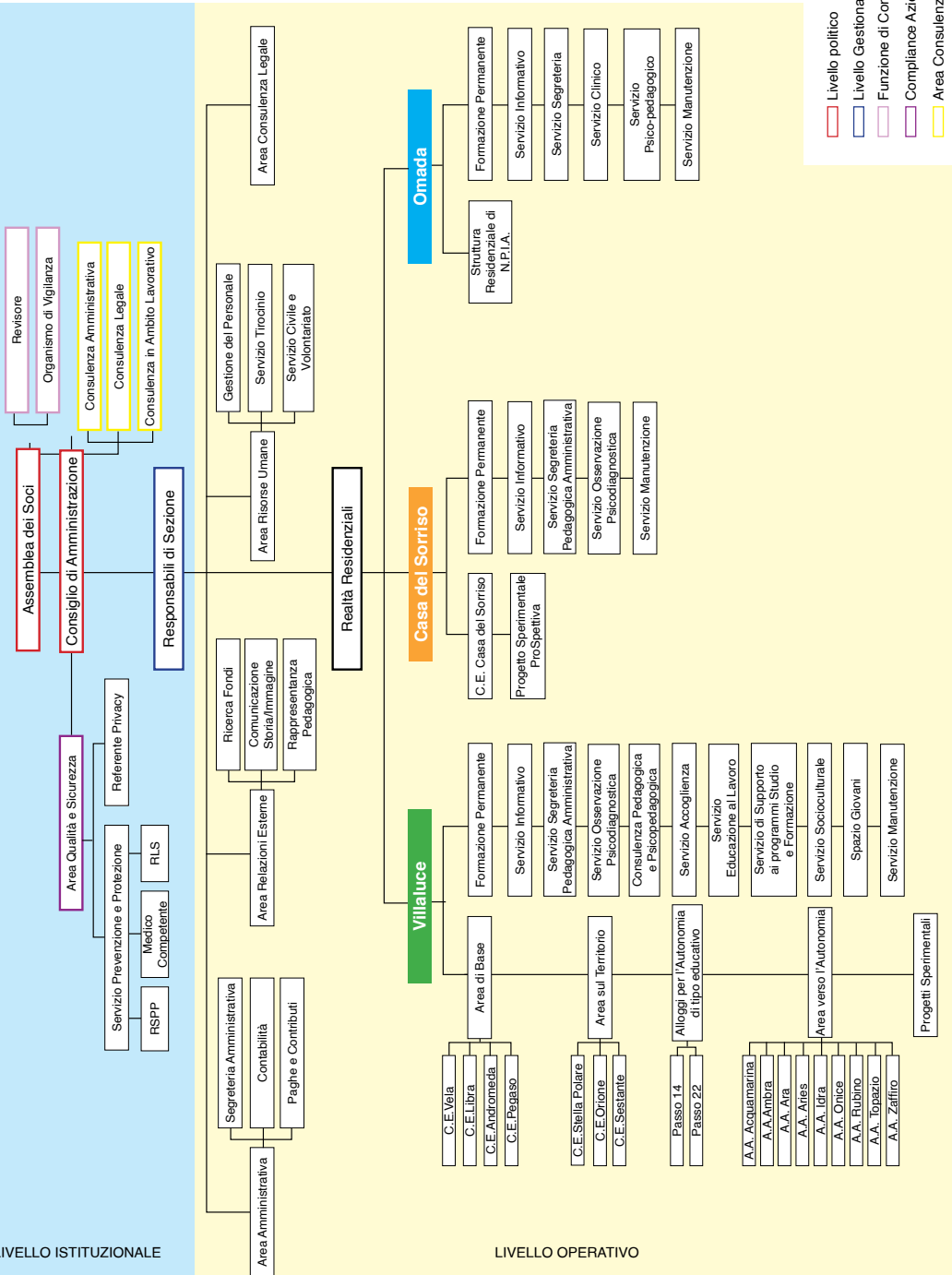
In particolare si promuove la capacità di mentalizzazione, cioè quella competenza metacognitiva che consente di comprendere sentimenti, convinzioni, intenzioni, desideri propri ed altrui.

Il modello scientifico a cui ci si ispira è quello offerto dagli studi di Peter Fonagy e Anthony Bateman: Trattamento basato sulla mentalizzazione-MBT: uno sviluppo delle teorie di psicoterapia psicodinamica radicato nella teoria dell'attaccamento di Bowlby, elaborato per il trattamento dei disturbi di personalità borderline (BPD) e di situazioni cliniche caratterizzate da una storia di attaccamento disorganizzato, con problemi di regolazione emotiva, di gestione dell'impulsività, dell'attenzione e dell'autocontrollo, in particolare nelle interazioni interpersonali.

L'oggetto del trattamento comunitario residenziale tende a favorire l'aumento delle capacità di mentalizzazione per sostenere un miglioramento nell'acquisizione di competenze per la gestione di affetti e relazioni interpersonali, attraverso un'esperienza (comunitaria) che permetta di avvantaggiarsi di un approccio multidisciplinare integrato di tipo sociopsicopedagogico.

Anche in ambito Neuropsichiatrico Infantile, dunque, l'approccio della nostra Associazione permette la promozione dell'autonomia della persona all'interno della rete relazionale e sociale quale obiettivo del lavoro terapeutico.

# 6. Organigramma



## 7. Personale

Il personale è composto da educatori professionali socio-pedagogici, operatori socio-educativi, educatori professionali sanitari, operatori sanitari, infermieri professionali, psicologi, neuropsichiatri.

**Educatore:** è responsabile del ruolo educativo e della realizzazione del Progetto di ciascuna ragazza. Accoglimento e contenimento relazionale sono sue funzioni precipue.

**Operatore:** svolge una funzione educativa in favore delle ospiti, qualunque sia il suo ruolo, nel rispetto delle specifiche professionalità.

L'Associazione definisce il fabbisogno del personale attraverso un programma di gestione e di monitoraggio delle risorse umane: in termini numerici per ciascuna professione o qualifica professionale, per posizione funzionale, per qualifica in rapporto ai volumi e alle tipologie delle attività e in rapporto all'organizzazione delle Sezioni, in modo da garantire il corretto svolgimento delle attività secondo criteri specificati dalla normativa vigente.

L'Associazione si avvale anche di **volontari**, che hanno comunque una funzione educativa a sostegno degli educatori ed operatori. Tutti i volontari sono iscritti a Associazioni di Volontariato e il loro inserimento nell'operatività delle Sezioni non può mai essere episodico né periferico, e viene sostenuto da una specifica formazione.

Inquadramento contrattuale	
Dipendenti	77
di cui:	
a tempo indeterminato	66
a tempo determinato	10
in somministrazione	1
Collaboratori	4
Liberi professionisti	13
Volontari*	70
94+70 volontari	
*Viene contata come unità anche il volontario che presta la sua attività volontaria anche solo per un'ora alla settimana	

<b>Organigramma funzionale</b>	
Presidente	1
Assistente del Presidente/ Responsabile Risorse Umane	1
Responsabili di Sezione	3
Educatori Professionali	35
Educatori Professionali Sanitari	5
Operatori Socio Educativi	3
Operatori sanitari (OSS, TERP, TNPEE, infermieri)	12
Impiegati	14
Operatori Socio Pedagogici (Servizi)	8
Cucina/Pulizie/Manutenzione	8
Formatori (psicologi / neuropsichiatri / pedagogisti)	5
Psicologi (+ privati convenzionati)	5+10
Neuropsichiatri	2
Consulente legale	1
R.S.P.P.	1
Consulente lavoro	1
Consulente amministrativo	1

## **Impegni:**

L'Associazione si impegna:

- a incrementare la professionalità dei propri operatori
- a promuovere progettualità e sperimentazioni nel campo educativo
- a sviluppare ricerche e studi in ambito sociopsicopedagogico



## 8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti

L'Associazione ha adeguato il Documento Programmatico sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro, nel rispetto del DLgs 81/2008, che delinea gli obblighi inerenti la prevenzione e la tutela fisica e psichica sui luoghi di lavoro.

In merito alla privacy - trattamento dei dati personali, l'Associazione rispetta il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679.

## 9. Codice etico (D.LGS. 231/2001)

Il Codice Etico è il documento ufficiale dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus che contiene la mission, la vision, la dichiarazione dei valori e dei principi, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità che la stessa assume nei confronti di chiunque si trovi a collaborare con essa o a beneficiare dei suoi progetti; è da considerarsi come uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01.

## 10. Riconoscimenti e contributi

### Riconoscimenti

- Attestato di Benemerenzza Civica 1980 – Comune di Milano
- Medaglia d'Argento di Benemerenzza Civica a "Villa Luce" 1995 – Comune di Milano
- Medaglia d'Oro di Riconoscenza a Md. Teresa Gospar 1996 – Provincia di Milano
- Premio della Bontà Motta 1998 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Teresa Gospar – Fondazione Rotary del Rotary International
- Medaglia d'Oro di benemerenzza Civica a Md. Teresa Gospar 2002, Ambrogino d'Oro – Comune di Milano
- Onorificenza Milanodonna, Marzo 2007 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Franca Rosso – Fondazione Rotary del Rotary International
- Premio alla Virtù Civica "Panettone d'Oro" 2018 – Comitato Panettone d'Oro
- Premio Impresa e Lavoro 2018 – Camera di Commercio di Milano, Monza Brianza, Lodi

## Contributi

Il nostro contributo ai Tavoli di Lavoro e Seminari Nazionali

- dal 1982 AGB partecipa ai tavoli di lavoro di Regione Lombardia come Ente qualificato
- dal 1999 AGB, nella figura della sua Presidente, coordina la Commissione Area Minori di UNEBA (Unione Nazionale Istituzioni ed Iniziative di Assistenza Sociale).
- 1999 Firenze – AGB partecipa come relatore al Seminario formativo internazionale *“La progettazione nell’ambito della L.285/97”*.
- 1999 Roma – AGB è convocata a far parte del Comitato Tecnico Scientifico UNITER-UNI, costituito dalla Commissione Ministeriale, per la definizione delle norme qualitative sui servizi minorili.
- 2000 Milano – AGB, in occasione del ventennale di Villa Luce, promuove il Seminario *“Quali rischi corre l’adolescente quando l’educatore non sa rischiare?”*.
- 2001 Milano – AGB è relatore su *“Tema del Ruolo e della Responsabilità dell’Educatore nel sistema dei servizi al minore e alla famiglia”* presso il Centro Nazionale di Prevenzione e difesa sociale Onlus in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Uneba.
- 2004 Roma – AGB è convocata alla Commissione Parlamentare per l’Infanzia per una audizione con il gruppo di lavoro sulla legge 285/97.
- 2004 Milano – AGB partecipa al Consiglio Regionale della Lombardia per la stesura della Legge Regionale 34/2004.
- 2006 Taormina (ME) – AGB è relatore al Congresso nazionale tenuto dal C.I.R.S. con l’elaborato *“Innovazione e progettazione educativa nelle comunità d’accoglienza per giovani donne”*.
- 2006 Milano – AGB è partner nel Progetto *“Da ragazza a donna”* il cui ente capofila è l’Associazione familiare conVoi Onlus di Milano.
- 2006 Palermo – AGB è partner nel Progetto RE.M.A.R.E: Reintegrazione minori a rischio di esclusione sociale, grazie al contributo dei fondi sociali europei.
- 2007 Milano – AGB, in occasione dei 25 anni di fondazione di Villaluce, pubblica il libro *“Ciao, sono Luce. Storie di straordinaria speranza”*.
- 2007 Milano – AGB è relatore al Convegno organizzato dalla Associazione Medici Cattolici Italiani.
- 2008 Milano – AGB, nella figura della sua Presidente, entra a far parte della Commissione di Beneficenza, area Servizi alla Persona, di Fondazione Cariplo, sino al 2014.
- 2009 Milano – AGB partecipa alla Giornata di Studio sul tema *“Accogliere i minori oggi tra comunità e territorio”* organizzata da Uneba e Caritas Ambrosiana.
- 2010 Milano – Pubblicazione del libro *“Ascoltare e pensare. Dialogo intersoggettivo e processi trasformativi”* scritto da Magda Viola (Responsabile Formazione Permanente AGB) sulla storia ed il metodo di AGB.
- 2011 Roma – AGB relaziona il *“Progetto Verso l’Autonomia”* quale esempio di progetto innovativo, sistematico, replicabile e di rilevanza politica, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali durante gli *“Incontri di approfondimento nell’ambito del Tavolo di coordinamento tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ai sensi della L. 285/97”*.

- 2014 Milano - AGB, nella figura della sua Presidente entra a far parte del Consiglio Regionale e Provinciale di Uneba
- 2016 Milano – AGB partecipa con il contributo esperienziale: *“Dallo scontro al conflitto, all’incontro”* alla IV giornata interculturale organizzata dall’università degli Studi di Milano Bicocca
- 2017 AGB, nella figura della sua Presidente entra a far parte edl Consiglio Nazionale Uneba ed è eletta coe Presidente Nazionale Commissione Minori
- 2018 Catania – AGB è relatore presso il Convegno a Catania *“Bambini e ragazzi: quale futuro? Fra responsabilità e nuovi modelli di genitorialità per la famiglia e per la comunità”*
- 2019 Milano - AGB nella figura della sua Responsabile di Sezione Villaluce, entra a far parte della Commissione di Beneficenza, area Servizi alla Persona, di Fondazione Cariplo.

## 11. Convenzioni

AGB ha in essere convenzioni e/o collaborazioni con i Comuni di residenza delle giovani accolte, che si fanno carico del pagamento della retta.

Tutte le Comunità Educative e gli Alloggi per l’Autonomia di Villaluce sono:

- accreditati dal Comune di Milano
- inseriti nell’elenco di unità di offerta residenziali per minori o madri con bambini della SERCOP - Azienda speciale dei comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona
- inseriti nell’elenco dell’album fornitori di Servizi per l’accoglienza residenziale di minori o di madri con bambini della TECUM Servizi alla Persona
- inseriti nell’album fornitori per l’ambito territoriale di Monza per l’attivazione di interventi a favore di minori in situazione di disagio o di pregiudizio
- inseriti nell’Elenco Comunale delle Associazioni per la gestione di strutture semiresidenziali e/o residenziali per minori, genitori con figli del Comune di Lecco
- iscritti nell’elenco dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Modena (Settore Politiche Sociali Sanitarie e Abitative)
- inseriti nell’elenco gestori strutture semiresidenziali e residenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Parma
- iscritti nell’albo dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per minori o madri con bambini del Comune di Pioltello
- inseriti nell’elenco tenuto da ASC INSIEME (Azienda consortile Interventi Sociali, Valli del Reno, Lavino e Samoggia) degli operatori qualificati alla gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per minori e di progetti e/o attività per accoglienza minori
- Ministero della Giustizia - Centro Giustizia Minorile per la Lombardia, inseriti nell’elenco di strutture residenziali per l’accoglienza di minori e giovani adulti in esecuzione di provvedimenti penali dell’autorità giudiziaria minorile

La struttura residenziale di NPIA Omada:

- è accreditata da Regione Lombardia e inserita nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 1335
- ha in essere un contratto con ATS della Città Metropolitana di Milano

Casa del Sorriso: inserita nell'elenco di unità di offerta residenziali per minori o madri con bambini della SERCOP - Azienda speciale dei comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona

AGB collabora con Facoltà universitarie afferenti alla sfera educativa (Scienze dell'Educazione e della Formazione) ed Enti formativi, con i quali vengono stipulati accordi/convenzioni per lo svolgimento di attività di tirocinio all'interno delle proprie Sezioni operative.

Attualmente AGB è convenzionata con:

- Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano
- Università degli Studi Milano Bicocca
- Università degli Studi dell'Insubria
- Università degli Studi di Bergamo
- Fondazione Don Carlo Gnocchi o.n.l.u.s.
- Istituto Cortivo S.p.A.
- Liceo Scientifico "Curie" di Tradate
- Cooperativa Sociale "Solidarietà e Servizi" di Busto Arsizio
- Energheia Impresa Sociale s.r.l.
- Accademia delle Belle Arti di Brera - Milano

## 12. Contatti

### Associazione Gruppo di Betania Onlus

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

C.F. 97008790152 – P. IVA 09595420150 – Codice Univoco A4707H7

Tel. 02 66 200 546 – Fax 02 66 201 971

info@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

Facebook: Associazione Gruppo di Betania Onlus

Youtube: AGB Onlus

### Come raggiungerci:

Autobus 40, 41, 52, 70, 89 - MM gialla fermata Affori FN

Ferrovie Nord Milano fermata Affori

Autostrada Milano/Venezia, uscita Cormano direzione centro



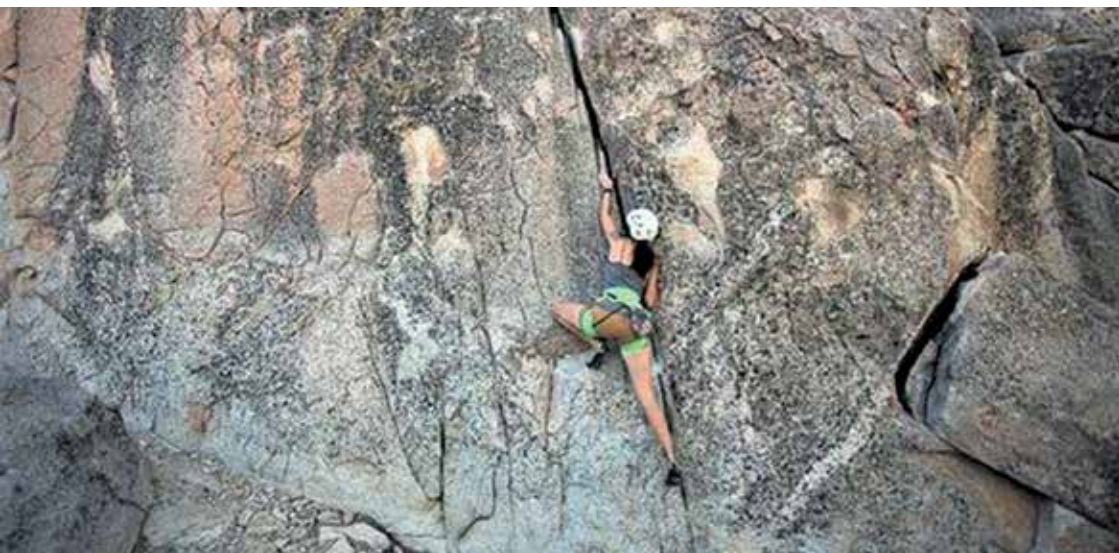


**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

# **PARTE SECONDA**

## **Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 22**



Il nome "Passo" si riferisce al mondo alpino perché, rappresentando il collegamento tra due località o valli attraverso una catena montuosa, mostra simbolicamente il passaggio da un contesto educativo molto protetto ad un altro luogo che può essere un alloggio per l'autonomia oppure il rientro in famiglia.

I "passi" si trovano spesso proprio sopra la sorgente di un fiume, costituendo una sorta di ponte sopra le acque. I passi possono essere molto corti, consistendo in ripidi cammini verso la cima, o possono essere vallate di molti chilometri ed anche la permanenza delle ragazze in questi alloggi dipenderà dal loro progetto educativo e dalle competenze che saranno in grado di mettere in campo.

"22" identifica il numero civico in cui è collocato l'appartamento mostrando così l'ancoraggio alla concretezza della vita quotidiana che si svolge tra scuola, lavoro, crescita personale e sociale, attraverso lo sviluppo per ogni ragazza del proprio progetto.

## 13. Chi siamo

L'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo Passo 22 appartiene alla Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali della Sezione Villaluce. La struttura ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e giovani di sesso femminile. Per raggiungere tale scopo Passo 22 utilizza una serie di Servizi sociopsicopedagogici a sostegno della rete relazionale educatore/ragazza al fine di mandare ad effetto il Progetto Educativo Individualizzato.

Passo 22 nasce per rispondere ai particolari bisogni di adolescenti che necessitano di:

- un contesto relazionale ed educativo che permetta loro la sperimentazione di una maggiore autonomia, in vista del compimento della maggiore età e della conclusione del loro percorso comunitario;
- un passaggio intermedio tra il contesto comunitario e la sperimentazione nell'Alloggio per l'Autonomia. Infatti gli "Alloggi per l'Autonomia", unità d'offerta specifica prevista dalla normativa e di cui disponiamo, sono una grande risorsa che si colloca tra il compimento dei 18 anni e il momento delle dimissioni. Essi rispondono ai bisogni di ragazze con specifiche competenze e caratteristiche, che hanno maturato i presupposti per usufruirne in modo costruttivo per il loro percorso di crescita. Invece, in alcune situazioni, è importante predisporre esperienze educative propedeutiche, che permettano alla ragazza una più graduale sperimentazione di sé, capace di tener conto sia degli irrinunciabili obiettivi di emancipazione sociale e di realizzazione personale descritti dal PEI, che delle fragilità e dei particolari bisogni di accompagnamento e tutela;
- uno spazio educativo, per le ragazze appartenenti alla categoria dei "care leavers", che privilegia l'accompagnamento all'autonomia in modo personalizzato pur all'interno di un contesto di tutela.

L'Alloggio Educativo offre uno spazio di crescita finalizzato ad un più graduale accompagnamento delle ragazze all'età adulta, per consentire loro di impegnarsi

in una sperimentazione di sé più complessa, talvolta impossibile da attuare nel contesto comunitario, ma più protetta e assistita di quanto previsto dagli Alloggi per l'Autonomia. La rete delle comunità educative di Villaluce, pur essendo uno strumento di ineguagliabile efficacia per la Tutela, a causa del vincolo della presenza fisica continua dell'educatore, non consente di sostenere pienamente la centrazione sull'autonomia, rischiando di produrre uno stallo o una regressione nei percorsi evolutivi, anziché sostenere pienamente le istanze di crescita.

Il percorso presuppone una maggiore partecipazione e corresponsabilità, dal punto di vista dell'acquisizione di autonomia nel portare avanti le proprie scelte progettuali, negli impegni giornalieri e nella gestione concreta della propria quotidianità, nel misurarsi in modo più diretto con le norme che regolano la convivenza e la vita adulta, tipo la responsabilità delle chiavi di casa e la rendicontazione del budget mensile.

L'educatore continua a garantire per ogni giovane che gli spazi di autonomia e le crescenti richieste siano commisurate ai bisogni ed alle capacità, in vista di una vita autonoma al di fuori del contesto comunitario.

## 14. Contatti / Dove Siamo

L'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo Passo 22 è situato all'interno di un edificio posto a nord-est della città, al piano rialzato di una struttura residenziale in via Ippocrate, 22 scala C, in una zona caratterizzata dalla presenza di edifici residenziali e servizi, strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (Autobus 40, 41, 52, 70, 89 - MM gialla fermata Affori FN, Ferrovie Nord Milano fermata Affori, Autostrada Milano/Venezia, uscita Cormano direzione centro). Per prendere contatto con la struttura, è necessario rivolgersi alla sede di Villaluce:

### **Villaluce**

Sede: Via Ippocrate, 22 – 20161 Milano

Tel. 02 66 200 546 – Fax 02 66 201 971

villaluce@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

## 15. Destinatari del servizio

L'Alloggio Educativo PASSO 22 accoglie sino a 5 ragazze dai 17 ai 21 anni con decreto di prosieguo amministrativo, e fino ai 25 anni in presenza di particolari esigenze educative per le quali è necessario un supporto per il raggiungimento dell'autonomia. Nello specifico accoglie ragazze:

- che presentano caratteristiche di personalità per le quali il contesto della comunità educativa rischia di essere sovrastimolante o comunque non più adeguato, alla luce spesso di molti anni trascorsi in Comunità Educativa o per la tipologia della convivenza gruppal;e;
- che presentano situazioni di particolare fragilità, spesso a causa della relazione traumatica vissuta con le figure genitoriali, tale da rendere non tollerabile la



permanenza in comunità educativa per l'eccessiva vicinanza con figure educative adulte conviventi. L'Alloggio Educativo PASSO 22 permette infatti di gestire la relazione con gli educatori con una maggiore flessibilità, consentendo il riavvicinamento progressivo a figure adulte di sostegno alla crescita.;

- appartenenti alla categoria dei "care leavers" che abbiano bisogno di soluzioni educative che privilegino l'accompagnamento verso l'autonomia accanto alla tutela.

La durata della permanenza, stabilita nel PEI, viene calibrata sulle possibilità di conseguimento di progressiva autonomia e indipendenza della giovane.

## 16. Orari del Servizio

La struttura è aperta 365 giorni all'anno dalle 0 alle 24.

## 17. Costi del servizio

RETTE (salvo diverse convenzioni)	Retta piena	Mantenimento Posto
	€ 101,68	€ 81,34

La retta è comprensiva di € 0,60/die per tutta la durata dello stato di emergenza sanitaria Covid-19.

### Escluse dalla retta

Dalle rette esposte sono escluse: spese sanitarie (visite specialistiche, odontoiatriche, protesiche e farmaci), scolastiche (tassa iscrizione, testi scolastici, viaggi d'istruzione, divise e materiale didattico-professionale), psicoterapeutiche, spese relative all'ottenimento dei documenti. Restano altresì escluse spese relative all'educatore dedicato in caso di situazioni particolarmente complesse o in caso di accompagnamenti (case circondariali, consolati ubicati al di fuori dal territorio ecc.).

### Mantenimento posto

Il "mantenimento posto" viene applicato quando la ragazza non usufruisce della responsabilità pedagogica e della rete operativa dei servizi, pur rimanendo in carico globale a Villaluce (es. lunghi periodi di assenza arbitraria, lunghi periodi estivi di rientro in famiglia, durante i viaggi d'istruzione promossi dalla scuola).

### Pacchetto Psicoterapia

Il costo è di € 10,00 pro-capite pro-die dal momento dell'attivazione del percorso terapeutico.

Tutti i rapporti amministrativi e fiscali sono gestiti dall'Associazione Gruppo di Betania Onlus. Le rette esposte sono esente IVA art. 10 comma 21 D.P.R. 633/72 e bollo (art.82 c.5 del D.Lgs 117/2017) con pagamento a 60 gg. d.f.f.m.

La retta, a parte altri motivi di variazione, viene annualmente adeguata e comunicata all'Ente Locale entro il 31 ottobre di ogni anno.

## 18. Descrizione della struttura

L'appartamento è costituito da un ingresso, disimpegno, cucina, soggiorno, una camera con un posto letto, due camere a due posti letto, un bagno doppio, due balconi di cui uno con scala per accesso all'alloggio.

La C.P.E. è stata presentata tramite PEC al Comune di Milano in data 07/04/2021.

## 19. Obiettivo

Obiettivo primario del lavoro di tutti gli operatori è la promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

Attraverso un percorso educativo personalizzato la giovane è aiutata a sviluppare una più ricca ed articolata personalità e capacità di socializzazione; lo scopo è quello di sostenerla nella costruzione e gestione di una sua vita autonoma, accompagnandola anche nel reperimento di un lavoro e di un'abitazione. Laddove possibile, il lavoro ha l'obiettivo del rientro in famiglia.

Questi obiettivi sono perseguiti attraverso il Progetto Educativo Individualizzato, costruito con la partecipazione attiva della minore/giovane e con la collaborazione dell'assistente sociale e della famiglia (ove possibile).

## 20. Accesso e dimissione

L'**accesso** alla struttura avviene su richiesta della giovane in accordo con l'équipe educativa ed il Servizio Sociale. Al fine di perfezionare l'inserimento è necessario presentare i seguenti documenti:

- Decreto del Tribunale per i Minorenni
- Impegnativa/ delibera di pagamento o dichiarazione con l'impegno al pagamento
- Consenso trattamento dati personali (in attuazione GDPR n. 2016/679).

Inoltre chiediamo in originale i seguenti documenti:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Carta Regionale dei Servizi
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- Certificato di nascita \*
- Certificato di residenza\*
- Stato di Famiglia\*
- Certificato di tutte le vaccinazioni
- Documentazione scolastica
- n. 4 fotografie (formato tessera)
- Permesso di soggiorno
- Passaporto o dichiarazione consolare con foto

\* o contestuale o autocertificazione con allegata la fotocopia della carta d'identità di chi firma.

La **dimissione** avviene in accordo con la ragazza ed il Servizio Sociale inviante, in collaborazione con la famiglia (laddove possibile), coerentemente con gli obiettivi e i tempi previsti dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

## 21. Progetto Educativo Individualizzato

La costruzione del Progetto Educativo Individualizzato di ogni ragazza prevede un iter istituzionale definito: sin dal suo inserimento in una delle Comunità Educative di Villaluce, le educatrici effettuano un'osservazione pedagogica della ragazza e, al tempo stesso, vengono avviati i colloqui clinici con lo Psicologo Responsabile del Servizio di osservazione psicodiagnostica e psicoterapia di Villaluce, finalizzati ad una valutazione psicologica. Queste osservazioni convergono in un momento chiamato "Riunione di Sintesi", a cui viene invitato il Servizio Sociale, al fine di mettere in comune i diversi sguardi e costruire il PEI, tale momento vede la partecipazione attiva della ragazza stessa. Successivamente è previsto un incontro con i genitori della ragazza, chiamato dopo-Sintesi, finalizzato ad attivare un'alleanza collaborativa per la riuscita del percorso di crescita della figlia.

Da quel momento in poi, quindi anche durante la permanenza in Passo 22, il PEI viene costantemente ri-puntualizzato, vengono verificati gli obiettivi raggiunti e da raggiungere a cadenza semestrale (o trimestrale su richiesta). La ragazza è protagonista attiva dell'aggiornamento e verifica del suo Progetto.

## 22. Offerta specifica alle ospiti e Servizi interni

L'offerta specifica che Villaluce ha pensato e strutturato per le proprie ospiti inserite in Passo 22 comprende anche la possibilità di usufruire di particolari Servizi interni sviluppati nel corso di quasi quarant'anni di lavoro.

La complessa rete di Servizi opera a supporto della rete relazionale educatore-ragazza, ponendosi innanzi tutto come "terzo" che permette di introdurre la ricchezza di uno sguardo Altro. Il supporto dei Servizi, ognuno con specifiche competenze, permette di sostenere la crescita della personalità dell'adolescente nella sua complessità: dall'orientamento scolastico all'educazione al lavoro, dalle esperienze culturali alle attività di tempo libero; ogni servizio mette a disposizione i suoi strumenti al fine di sostenere e nutrire il percorso individualizzato di ogni ragazza verso l'autonomia.

### a. Residenzialità differenziata e specializzata

L'alloggio per l'autonomia di tipo Educativo, insieme alla rete di comunità e Alloggi per l'Autonomia di Villaluce, ha lo scopo di offrire una molteplicità di contesti educativi ed esperienziali in grado di rispondere ad una pluralità di bisogni di crescita. Il percorso verso l'autonomia comincia sin dal momento dell'inserimento e può continuare dopo la maggiore età se la ragazza fa richiesta di prosieguo amministrativo, impegnandosi a perseguire obiettivi educativi condivisi con Villaluce ed il Servizio Sociale. La durata della permanenza nell'Alloggio Educativo è strettamente legata alla effettiva capacità d'autonomia raggiunta dall'ospite, a cui

viene richiesta una partecipazione sempre più attiva.

## **b. Esperienza educativa di vita di gruppo**

Nel nostro modello di intervento è indispensabile la funzione del gruppo sia come misura di contenimento che come esercizio alla relazione per le ragazze. Ciò si realizza attraverso la partecipazione agli strumenti istituzionali che completano l'offerta formativa dell'Alloggio Educativo Passo 22: incontri tra pari condotti dall'educatore, assemblea delle ragazze con la Responsabile.

## **c. Cura di sé e delle radici culturali**

Ci impegniamo a favorire lo sviluppo di ogni ragazza accogliendo le tradizioni connesse all'etnia, alla lingua, alla religione e alla cultura di provenienza, per contribuire a promuovere personalità capaci di integrarsi nel nostro contesto sociale, senza dover rinnegare il proprio ambito originario di appartenenza. Gli educatori sono impegnati nella raccolta delle tradizioni connesse alla cultura di origine, sia etnica che legata a gruppi subculturali, a partire dai racconti delle ragazze e nella cura della rete di relazioni familiari che veicola l'identità e l'appartenenza originaria.

Ogni ragazza viene aiutata a riconoscere l'importanza del proprio corpo e a prendersene cura, per favorire la valorizzazione di sé in quanto persona. L'ascolto del proprio corpo è incentivato attraverso attività sportive e culturali. L'attenzione per l'igiene, l'abbigliamento, il trucco, costituiscono occasioni importanti affinché la dimensione corporea non resti scissa dalla dimensione comunicativa interpersonale e dal rispetto della propria dignità.

## **d. Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità**

Insegnare la cura della propria persona e stabilire dei buoni rapporti con i servizi sanitari è una delle priorità di Villaluce. Dalla figura del medico di base allo specialista, Villaluce si avvale di numerosi collaboratori, che aiutano le ragazze a pensare alla propria salute sia in termini preventivi sia terapeutici. Per cure specifiche ci si avvale delle strutture pubbliche del territorio. Si predispongono, inoltre, degli incontri di sensibilizzazione al tema della sessualità e dell'affettività, anche grazie all'intervento di esperti del settore. La collaborazione con i Consultori territoriali consente un avvicinamento al tema in maniera individuale.

## **e. Documenti personali di riconoscimento**

La cura della documentazione che accompagna il percorso educativo di ogni ragazza è preziosa perché ogni giovane è da noi considerata soggetto attivo di diritti e non oggetto passivo di tutela. Il Servizio di Segreteria si occupa di verificare che la ragazza disponga della documentazione (codice fiscale, carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno) indispensabile perché possa esercitare i propri doveri di cittadina e godere dei diritti previsti dalle leggi vigenti. A tal fine, il Servizio di Segreteria si attiva per verificare validità ed efficacia della documentazione consegnata all'ingresso e via via necessaria lungo il cammino di crescita della giovane, interfacciandosi con le istituzioni preposte (Anagrafe, Consolati, Questura, Giudice Tutelare, Agenzia delle

Entrate). Consapevoli che la responsabilità per l'ottenimento dei suddetti documenti è in carico all'Ente affidatario, Villaluce è disponibile, in accordo e su richiesta del Servizio Sociale, ad attivare ogni percorso e procedura utile a produrre la documentazione per la giovane. Tale servizio richiede costi aggiuntivi non compresi nella retta riconosciuta alla Comunità.

## f. Partecipazione attiva dell'ospite

Villaluce richiede ad ogni giovane di impegnarsi gradualmente nel pensare, costruire e realizzare il proprio progetto educativo. Partendo dal presupposto che ciascuna ragazza è chiamata ad essere sempre protagonista del proprio percorso di crescita, sono stati attivati alcuni strumenti istituzionali che stimolano una reale partecipazione e una graduale assunzione di responsabilità da parte delle ospiti:

- le giovani, supportate dalle educatrici, sono chiamate ad inviare la loro programmazione del fine settimana, motivandone le scelte al responsabile;
- alla giovane è richiesto di elaborare ogni mese una "relazione" scritta come verifica dell'andamento del suo PEI, che documenti globalmente il suo cammino di crescita (individuale e gruppale) attraverso la riflessione sulla relazione con la famiglia, i rapporti con il ragazzo, gli amici, l'andamento scolastico-lavorativo, il percorso di psicoterapia e il tempo libero. Alla relazione l'Educatrice allega il proprio commento pedagogico, i cui contenuti sono stati precedentemente dialogati con la ragazza. Questa "relazione" viene indirizzata alla Responsabile che rappresenta, nella sua persona, la continuità e la garante del cammino pedagogico. La "relazione mensile" si qualifica come strumento indispensabile di verifica - e per l'Istituzione e per le giovani - del percorso educativo compiuto e costituisce un importante momento di riflessione che consente all'adolescente, all'educatore e al gruppo di lavoro di Villaluce di ripuntualizzare il progetto pedagogico individuale che insieme hanno costruito e stanno portando a termine. La Responsabile risponde per iscritto in maniera personale.
- il regolamento di Passo 22 viene redatto e revisionato ogni anno dalle ragazze insieme all'educatrice.
- Il cibo è un aspetto centrale della relazione con sé e con gli altri, quindi l'educatore deve prendersene cura, aiutando la giovane a gestirne l'acquisto e la preparazione e ad alimentarsi in modo corretto.
- La gestione delle risorse economiche. Un compito particolare, che vede impegnato l'educatore insieme alle ragazze, è quello relativo alla gestione economica dell'alloggio educativo che prevede la partecipazione responsabile di tutte le giovani. Aiutate dall'educatore valutano e pianificano le spese, rendendosi così responsabili anche nell'ambito economico. Le bollette del gas, della luce, dell'acqua e le altre spese condominiali - parte integrante delle spese relative alla gestione dell'"alloggio educativo" - vengono condivise con le ragazze, affinché le giovani si rendano consapevoli di tali costi che dovranno imparare a sostenere autonomamente in un imminente futuro. Per ogni giovane è indispensabile che sperimenti la propria capacità di gestione economica e intraprenda un percorso di risparmio. Pertanto appena avrà iniziato

ad avere uno stipendio, costruirà, insieme con la sua educatrice, un piano di gestione economica che tenga conto di una graduale partecipazione attiva al suo mantenimento. Il vaglio delle spese sostenute tramite gli scontrini diventa un riscontro reale del cammino pedagogico della giovane in ordine alla sua capacità di prendersi cura di sé e al suo processo di autonomia.

### **g. Servizi psicologici specialistici**

Villaluce garantisce ad ogni giovane il diritto di usufruire della psicoterapia, qualora ciò rientri nel suo specifico PEI, così come definito nella Riunione di sintesi. Per Villaluce la psicoterapia è concepita come una parte rilevante del progetto pedagogico della ragazza, e ad essa la ragazza vi accede solo con un'esplicita e motivata richiesta.

Per scelta tecnico-metodologica, la conduzione della psicoterapia viene affidata a professionisti qualificati, esterni a Villaluce; questo ci ha portato a mettere a punto una serie articolata di dispositivi contrattuali e pedagogici, di linee guida per la preparazione, richiesta, accompagnamento e valutazione degli effetti (sia clinici che funzionali) della psicoterapia rispetto al PEI della ragazza. Gli psicoterapeuti, che collaborano da anni con noi, sono di orientamento psicodinamico ed esperti nel lavoro con gli adolescenti. Tra Villaluce e il professionista viene sottoscritta una lettera di incarico in cui vi sono specifiche informazioni del terapeuta, i dispositivi pedagogici che consideriamo necessari per sostenere ed accompagnare il suo lavoro, così come le modalità di contatto con la Comunità e le Educatrici.

Allo psicoterapeuta viene richiesta una relazione annuale circa l'andamento del percorso e una previsione rispetto alla sua durata. Poiché l'obiettivo del lavoro pedagogico di Villaluce è quello di aiutare la ragazza a sviluppare la sua capacità di autonomia consapevole, in primo piano è sempre posto, anche per la valutazione degli effetti della psicoterapia, il processo di valutazione e autovalutazione che viene realizzato a partire dagli scritti di verifica a cui è tenuta la ragazza (richiesta della psicoterapia - in cui esplicita motivazioni, obiettivi ed eventuali preferenze rispetto alla scelta del o della professionista - e verifica mensile scritta circa l'andamento del suo progetto che comprende necessariamente anche l'andamento della psicoterapia).

### **h. Servizio di Supporto ai programmi di studio e formazione**

Il Servizio di Supporto ai programmi di studio e formazione ha il compito di fare da mediazione tra le trasformazioni storico-sociali continuamente in atto e la reale partecipazione dell'adolescente alla scuola intesa come esperienza formativa e di promozione della sua autonomia. Il Servizio opera su due piani: il piano istituzionale - tra Associazione e Scuole - e il piano scolastico-formativo - con educatori e ragazze. Riguardo al primo ambito si pone come interlocutore con i Dirigenti scolastici delle differenti scuole, sia per la costruzione di progetti personalizzati sia affiancando l'educatore quando si vengono a creare situazioni di particolare problematicità. Riguardo alla coppia educatrice-adolescente, il servizio aiuta a ricercare e a trovare percorsi che siano una risposta idonea ad un reale bisogno e desiderio affinché nasca un progetto formativo scolastico in linea con il progetto individuale di crescita. L'obiettivo di questo servizio consiste nell'attivarsi, al fine di mettere a disposizione

della coppia ragazza - educatrice informazioni aggiornate rispetto al mondo della scuola e della cultura; perciò svolge funzioni di orientamento, ricerca e stimolo alla crescita culturale della ragazza per il conseguimento di un titolo di studio.

### **i. Spazio Giovani “Insieme si può”:** percorsi individuali di supporto allo studio

Nei percorsi formativo scolastici possono manifestarsi difficoltà connesse a problematiche cognitive ed emotive. Lo Spazio Giovani si prende cura, nel corso dell'esperienza di studio, di supportare momenti di particolare disagio legati all'esperienza scolastica, creando occasioni relazionali, spazi esperienziali e relazioni di aiuto tra pari e con diverse figure di riferimento (educatori, volontari, e professionisti specializzati nelle discipline specifiche) affinché non vada perduto l'interesse per la cultura e venga messa in atto una strategia di prevenzione alla dispersione scolastica.

### **j. Servizio di Educazione al Lavoro**

Il Servizio di Educazione al Lavoro si propone di costruire percorsi di orientamento e accompagnamento educativo al mondo del lavoro costantemente supervisionati dall'educatore. Per sostenere gli aspetti di maggiore fragilità della ragazza, ma anche per farne emergere e potenziare le risorse e le capacità personali, il metodo di lavoro prevede la progressiva corresponsabilizzazione della giovane, in un processo di presa in carico di sé rispetto ai propri bisogni, desideri e progetti di emancipazione. I progetti di inserimento lavorativo prevedono: l'orientamento per comprendere le attitudini e le capacità della ragazza, l'attivazione di tirocini che le permettano di sperimentarsi in ambito professionale e la ricerca attiva del lavoro.

### **k. Servizio Socio-culturale**

Il Servizio si configura come “un'agenzia” a cui possono accedere sia educatori che ragazze per ricevere informazioni su attività culturali, sportive ed artistiche a cui le giovani possono accedere in autonomia.

### **l. Accompagnamento fasi processuali**

Villaluce garantisce l'accompagnamento delle proprie ospiti durante le fasi processuali.

### **m. Lavoro con le famiglie**

Villaluce ritiene che non sia possibile sostenere un'adolescente nel suo percorso di crescita, senza accogliere la sua famiglia, quale essa sia: la storia di ogni ragazza è ineludibilmente connessa a quella della propria famiglia che costituisce comunque la sua unica radice e il suo punto di riferimento per la vita. Chiedere ad una giovane di sostenere cambiamenti significativi operando senza far spazio alla sua famiglia e all'elaborazione delle sue radici rende vano ogni sforzo. Partendo da questo presupposto, sin dai colloqui di valutazione dell'inserimento, Villaluce cerca di stringere una partnership con la famiglia, coinvolgendola programmaticamente nella costruzione e realizzazione del percorso della figlia. In particolare sono previsti incontri individuali e raccordi con gli educatori sia per quanto concerne lo sviluppo del

percorso della ragazza, sia per un supporto al ruolo genitoriale.

## 23. Progetti speciali

Villaluce nel tempo ha sviluppato la capacità di costruire progetti speciali per i casi in cui gli assetti comunitari non risultino adeguati o per situazioni che, in ragione della loro complessità e gravità, richiedano la messa in campo di risorse e contesti educativi straordinari. Questa tipologia di progetti prevede un'accurata analisi dei bisogni ed una progettazione costruita in sinergia con il Servizio Sociale. I progetti speciali comprendono diverse tipologie di intervento:

- percorsi per ragazze con marcate problematiche relazionali che necessitino di contesti abitativi e interventi educativi individualizzati;
- progetti di accompagnamento alle dimissioni e reinserimento in famiglia, in situazioni in cui il nucleo manifesti il bisogno di una presa in carico e di supporto educativo in ragione di sue specifiche fragilità.

## 24. Formazione degli operatori

Il piano formativo del personale si sviluppa lungo i seguenti percorsi:

- Formazione permanente per tutti gli operatori
- Formazione obbligatoria, ai sensi del D. Lgs. 81/08
- Formazione specifica per gli operatori volontari

### Formazione permanente per tutti gli operatori di Villaluce

La Formazione Permanente di tutti gli Educatori ed Operatori rappresenta un momento e uno strumento indispensabile, da un lato, per garantire il continuo ancoraggio della visione pedagogica alla dinamica realtà sociale in cui l'intera Istituzione è immersa e, dall'altro, per garantire un servizio scientifico e storicizzato.

Questo tipo di formazione garantisce che l'Istituzione sia continuamente ripensata, ristrutturata e riorganizzata grazie all'apporto di tutti, mantenendo così una dinamicità essenziale per il lavoro educativo ed in particolare quello con le adolescenti. Attraverso il suo Piano Formativo e le consulenze pedagogiche e psicologiche, fornite su richiesta dell'operatore/educatore, l'Istituzione riesce a contenere il turnover degli operatori stessi, perché è in grado di captare i segnali di stress lavorativo (carico di lavoro eccessivo, conflitti con colleghi, insoddisfazione delle condizioni contrattuali, ...) e intervenire con modalità adeguate alla loro risoluzione. La formazione a Villaluce è caratterizzata dall'aspetto relazionale del lavoro pedagogico, ha cadenza settimanale e ogni sessione ha la durata di 1 ora 20 minuti secondo il prospetto che segue:

- **supervisione in gruppo di discussione** con il fine di riattivare la "funzione relazionale dell'educatore"; funzione indispensabile per promuovere la vicenda evolutiva di ogni soggetto e per far sì che, con questo sostegno, ogni giovane porti a compimento la propria crescita adolescenziale e venga aiutata a trasformare le proprie esperienze e i propri deficit in un potenziale elemento di investimento da portarsi con efficacia nella propria partecipazione alla vita sociale, cui è chiamata



in quanto cittadina del nostro Paese. Essi vengono condotti da psicologi, che stimolano i membri del proprio gruppo a presentare situazioni concrete del loro lavoro educativo e a discutere dell'aspetto relazionale in tutte le sue sfaccettature;

- **seminario generale e seminario propedeutico** (quest'ultimo creato per gli Operatori "nuovi" rispetto al lavoro ed alla relazione). Lo strumento seminariale è ciò che garantisce la possibilità di rendere operativo l'assetto professionale stesso. Nel seminario, infatti, gli operatori si prendono cura della realtà della propria Istituzione: vengono analizzati, riprecisati ad eventualmente modificati i vari momenti in cui l'Istituzione pedagogica si articola, per creare strutture educative sempre più sintoniche con le esigenze di servizio alla persona e alla società più ampia, per disegnare l'identità operativa di ogni membro nell'Istituzione;
- **riunione di area**: tutti gli educatori dell'area si incontrano settimanalmente in équipe allo scopo di coordinarsi rispetto agli interventi dei singoli progetti educativi e per dare concretezza con quanto elaborato nella Formazione.

La vicenda formativa, che si sviluppa attraverso la Formazione Permanente degli Operatori di Villaluce, risulta essere uno dei momenti della formazione più ampia con cui l'Istituzione sostiene i suoi membri. Infatti, la complessa struttura in cui l'Istituzione si organizza e la regolamentazione a cui ognuno deve adeguarsi, per un sempre più idoneo servizio alla crescita delle minori, costituiscono un invito per ciascun Operatore a modellare la propria identità e la propria operatività secondo la teoria e le tecniche che caratterizzano la sua appartenenza all'Istituzione.

## Formazione obbligatoria

Sicurezza e Salute sul Lavoro ai sensi dell'art. 37 comma 2 D. Lgs. 81/08: un percorso di formazione obbligatoria di tutti i lavoratori, dei preposti e dei due RLS, inseriti nella nostra Associazione.

Nel rispetto delle normative vigenti vengono proposti corsi HACCP, Covid-19, antincendio e formazione informatica, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperte dagli operatori stessi.

## Formazione specifica per gli operatori volontari

Tutti i volontari che prestano la loro attività sono iscritti all'Associazione Il Melograno Onlus che, per statuto, svolge la propria attività di volontariato in favore delle ragazze collocate nelle Sezioni operative di AGB. Il personale è costantemente orientato a favorire nel volontario lo sviluppo di un'identità di appartenenza che sia congruente con la visione pedagogica dell'Istituzione; inoltre si svolgono incontri mensili su tematiche e problematiche quotidiane ed incontri di approfondimento e con le responsabili di Sezione.

## 25. Customer Satisfaction

Annualmente viene distribuito il questionario di soddisfazione alle ospiti, alle loro famiglie, agli enti affidatari ed agli operatori di Villaluce. La Commissione preposta si occupa della raccolta, lettura, analisi e rielaborazione dei dati comunicando all'équipe educativa i risultati emersi. Villaluce garantisce la funzione di tutela nei confronti delle ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo. Osservazioni, lamentele e reclami vengono inviati dalle ospiti, dai servizi inviati e dalle famiglie tramite comunicazione scritta, alla email [info@associazionebetania.org](mailto:info@associazionebetania.org) o via fax 02/66201971, o imbucandoli nell'apposita cassetta.

Vi è anche la possibilità di presentare un reclamo in forma anonima: non potremo rispondere, ma la segnalazione verrà trattata al fine di migliorare il nostro servizio. Presso la sede di Villaluce è presente una cassetta per la raccolta dei questionari e delle schede di reclamo.

Annualmente alle ospiti viene anche somministrato il questionario di soddisfacimento relativo ai percorsi di psicoterapia al fine di valutare la qualità del servizio offerto.

## 26. Materiale informativo

Materiale informativo aggiornato (pieghevoli e Carta dei Servizi) viene inviato annualmente agli enti inviati ed è disponibile sul sito internet dell'Associazione ([www.associazionebetania.org](http://www.associazionebetania.org)). Il materiale viene inoltre consegnato alle ragazze in fase di inserimento o in una fase precedente di contatto preliminare insieme al Regolamento della struttura (che devono controfirmare). Le famiglie ricevono la Carta dei Servizi in occasione del primo incontro in struttura.

## 27. Riferimenti normativi

Le strutture educative operano con riferimento e nel rispetto della seguente normativa:

- L. 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- D.G.R. 16 febbraio 2005, n. 20762 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi di autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali residenziali per minori"
- D.G.R. 16 febbraio 2005, n. 20943 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per le persone disabili"
- Circolare del 14 giugno 2007, n. 18 en. 3 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio educativi ai fini dell'accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. del 16.2.2005, n. 20943"
- L.R. 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario"
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro
- D.G.R. 13 giugno 2008, n. 7437 "Determinazione in ordine all'individuazione

delle Unità di Offerta Sociali ai sensi dell'art. 4, co. 2 della L.R. 3/2008"

- Decreto Direzione Generale Famiglia Conciliazione Integrazione e Solidarietà Sociale Regione Lombardia 11 luglio 2011, n. 6317 "Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accreditamento per le unità di offerta sociali di accoglienza residenziale per minori"
- Deliberazione Giunta Comunale 21 dicembre 2012, n. 2709 "Approvazione indirizzi per la realizzazione del sistema di accreditamento dei servizi socio educativi residenziali e dei Centri Diurni a favore dei minori e delle famiglie"
- Deliberazione Giunta Comunale 28 luglio 2017, n.1314 "Approvazione linee di indirizzi per l'aggiornamento del sistema di accreditamento dell'unità di offerta residenziale per minori e per la stipula di convenzioni attraverso la formazione di elenchi di unità di offerta residenziale rivolte a minori"
- D.G.R. 18 febbraio 2020, n.2857 "Evoluzione della rete di unità d'offerta per minori in difficoltà".

## 28. Il personale

La presenza dell'educatore è articolata in funzione delle fasi di crescita verso la progressiva autonomia delle ragazze. Si tratta di un'organizzazione basata sulla flessibilità in ordine ai bisogni di crescita delle ospiti ed alla loro capacità di responsabilità e di assumersi la gestione autonoma di sé e del proprio tempo.

Tutto il personale coinvolto partecipa settimanalmente alla formazione permanente di Villaluce.

Coordinatore a tempo parziale	1
Educatore socio - educativo responsabile del progetto educativo di ogni minore presente	1
Con ospiti minorenni la funzione di presidio nelle ore notturne (22-7) è svolta dalla Comunità Religiosa residente in Via Ippocrate 22.	1
Operatore socio-educativo reperibile 24/24 ore	1
Una rete articolata di servizi a sostegno del progetto di autonomia di ogni ragazza: servizio di supporto ai programmi di studio e formazione, servizio di supporto ai percorsi individuali allo studio, servizio di educazione al lavoro, servizio socioculturale, servizio di volontariato, servizio di formazione permanente...	

## 29. Indicatori di qualità dell'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo PASSO 22

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Tempo	Orario giornaliero di apertura dei servizi di accoglienza	Dalle 0 alle 24
	Giorni di apertura del servizio di accoglienza	365 giorni all'anno
Stabilità organizzativa	Permanenza degli educatori e operatori	Basso turn-over
Informazione	Frequenza incontro/contatto con l'Ente affidatario	Ogni 2 mesi o al bisogno
	Frequenza e invio aggiornamento PEI	Ogni 6 mesi (ogni 3 mesi su richiesta)
	Valutazione del cammino educativo percorso e conclusione del PEI	Entro 1 mese dalla dimissione
Documentazione	Reperimento informazioni sull'attività	Carta dei Servizi Sito web
	Confronto e ricerca dati pedagogici	Archivio elettronico
	Cartelle personali delle giovani	Aggiornamento costante dei dati da parte della Segreteria Pedagogica
Comunicazione	Ricerca in tempo reale dall'esterno	Servizio fax, caselle e-mail, pec, servizio telefonico, telefonia mobile di servizio
	Interna tra operatori	Rete informatica
Accoglienza	Personalizzazione dell'accoglienza	1 colloquio telefonico tra l'Assistente Sociale e la Segreteria Pedagogica 1 incontro tra Responsabile e Segreteria Pedagogica 1 incontro tra équipe educatori e Segreteria Pedagogica 1 colloquio tra Assistente Sociale e educatori 1 colloquio educatori, Assistente Sociale e ospite
	Tempo che intercorre tra la richiesta di inserimento e il collocamento in struttura	15 giorni

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard minimi</b>
Presa in carico	Costruzione del Progetto Educativo Individualizzato	Entro 3 mesi dall'inserimento
	Situazioni particolarmente complesse	Affiancamento di un operatore aggiuntivo
	Situazioni notturne di emergenza	Reperibilità immediata della responsabile e dell'educatore
Strumenti di verifica in itinere tra Operatori	Progetto Attuativo	Revisionato ogni 5 anni
	Procedure	Revisionate ogni anno
	Incontro Responsabile-Staff	1 volta alla settimana
	Incontro di équipe educatori e responsabile per verifica PEI	1 volta al mese
	Incontro di équipe tra educatori di ogni comunità educativa	1 volta alla settimana
	Incontro di rete tra educatori di ciascuna Area	1 volta alla settimana
	Riunione Plenaria: incontro educatori, operatori e responsabile	1 volta al mese
Incontro tra servizi	1 volta al mese	
Partecipazione della ragazza	Regolamento dell'Alloggio per l'Autonomia di tipo Educativo	Revisione ogni anno
	Riunione delle ragazze degli Alloggi	1 volta alla settimana
	Assemblea delle ragazze con la Responsabile	1 volta al mese
	Verifica mensile: relazione scritta sull'andamento del proprio progetto che ogni ragazza comunica alla responsabile, accompagnata dal punto di vista dell'educatrice	1 volta al mese
	Incontro educatrice e ragazza con Servizio Sociale	Ogni 2 mesi
	Incontro educatrice con famiglia	1 volta al mese

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard minimi</b>
Strumenti di verifica progetto educativo personalizzato	Incontro educatrice con la scuola	1 volta ogni 2 mesi
	Incontro educatrice con referente in ambito lavoro	1 volta ogni 3 mesi
Formazione di tutti gli operatori di Villaluce	Supervisione in Gruppo di Discussione	Cadenza quindicinale
	Seminario Generale	Cadenza quindicinale
	Consulenze educative e/o psicologiche	A richiesta
Lavoro di rete	Consulenza con i Servizi interni	In base alle esigenze specifiche del singolo progetto
	Magistratura minorile	Costante raccordo
	Magistratura Ordinaria	Costante raccordo
	ATS	Costante raccordo
	Comune/Provincia/Regione	Costante raccordo
	Scuole/Lavoro	Costante raccordo
	Psicoterapeuti privati esterni	Costante raccordo
Dimissione	Autonomia	Soluzione abitativa
		Soluzione lavorativa

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
<p>Convenzione con Associazione Volontari Il Melograno Onlus</p>	<p>Accesso al servizio per l'organizzazione del tipo di collaborazione richiesta (organizzazione del tempo libero, sostegno nello studio, accompagnamento in terapia o per altre attività, famiglia amica, zia di gruppo, week end in Comunità)</p> <p>Formazione per tutti i soci condotta dalla responsabile del servizio di volontariato</p> <p>Incontro dei volontari con la Responsabile di Villaluce al fine di conoscere la metodologia dell'Istituzione</p> <p>Formazione per le famiglie amiche condotta da un'educatrice consulente dell'Associazione Familiare conVoi Onlus</p> <p>Programmazione e verifica del servizio con l'educatrice o l'operatore di riferimento</p> <p>Verifica con la responsabile del servizio di volontariato</p>	<p>A richiesta</p> <p>1 volta al mese</p> <p>1 volta all'anno</p> <p>1 volta al mese</p> <p>1 volta alla settimana</p> <p>Ogni 3 mesi</p>
<p>Convenzione con Associazione Familiare conVoi Onlus</p>	<p>I consulenti e formatori per la conduzione di gruppi di confronto di primo livello tra nuovi genitori e educatori finalizzato alla conoscenza della metodologia del lavoro educativo</p> <p>Consulenti e formatori per la conduzione di gruppi di confronto di secondo livello tra genitori e educatori delle ragazze dell'Area di Base su tematiche trasversali alla genitorialità e alla funzione educativa</p> <p>Utilizzo Spazio Neutro e disponibilità di operatori per incontri di consulenza per genitori, singoli o a coppie, per genitori e figlie ospiti della comunità anche in modalità protetta</p>	<p>A durata annuale, cadenza mensile</p> <p>A durata annuale, cadenza mensile</p> <p>A richiesta</p>



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## **Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Ospiti**

Data

Come ti sei sentita accolta al tuo arrivo in Villa Luce?

male                       discretamente                       bene                       con calore

Sei soddisfatta della struttura in cui abiti?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Sei soddisfatta del Regolamento?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti in relazione con le tue educatrici?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Sei stata coinvolta e aiutata a costruire relazioni con le tue compagne?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Come valuti le tue giornate programmate da te insieme con le tue educatrici?

noiose                       piacevoli                       interessanti                       utili

Sei interessata e partecipi con volontà alla ricerca della tua religiosità e alla pratica per conoscere l'ESSERE Superiore (Dio, Allah, ...)?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti ascoltata e aiutata dalle tue educatrici a ricostruire i rapporti con la tua famiglia d'origine o con altri?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti aiutata nelle tue relazioni e attività con il mondo esterno (uscite, frequentazione di amici, attività ludico-sportive,...)?

per niente                       poco                       abbastanza                       molto







**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## **Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio Operatori del Servizio Sociale**

Data

Compilare mettendo una crocetta. Si intenda come grado di soddisfazione:  
-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

	ARGOMENTO	RISPOSTE				
1	È soddisfatto del primo contatto con la struttura?	0	1	2	3	4
2	Nella fase di presentazione di un possibile inserimento, trova soddisfacente la modalità attuata dal servizio?	0	1	2	3	4
3	È soddisfatto dei tempi d'inserimento?	0	1	2	3	4
4	È soddisfatto della reperibilità dell'educatore di riferimento?	0	1	2	3	4
5	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della collaborazione con gli educatori?	0	1	2	3	4
6	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della capacità di rispondere alle emergenze?	0	1	2	3	4
7	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della possibilità di costruire soluzioni creative e innovative che rispondono al bisogno della ragazza?	0	1	2	3	4
8	Si ritiene soddisfatto delle modalità di comunicazione con la nostra struttura?	0	1	2	3	4
9	Si ritiene soddisfatto del lavoro di rete messo in atto dalla nostra struttura?	0	1	2	3	4

Hai suggerimenti e consigli da offrirci?

---

---

---

---



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Genitori

Data

Compilare mettendo una crocetta. Si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

	ARGOMENTO	RISPOSTE				
1	Professionalità degli operatori	0	1	2	3	4
2	Disponibilità degli operatori	0	1	2	3	4
3	Cura della salute e dell'igiene della propria figlia	0	1	2	3	4
4	Cura ed attenzione degli aspetti scolastici/professionalizzanti	0	1	2	3	4
5	Cura delle attività di tempo libero	0	1	2	3	4
6	Condizioni abitative	0	1	2	3	4
7	Collaborazione nei fine settimana (progettazione e verifica)	0	1	2	3	4
8	Collaborazione nel quotidiano con i nostri educatori	0	1	2	3	4
9	Capacità di rispondere alle emergenze	0	1	2	3	4

Hai suggerimenti e consigli da offrirci?

---

---

---

---

---

---

---

---



VILLALUCE

Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali

## Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Operatori - Educatori

Data

Compilare mettendo una crocetta, si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

Da quanto tempo lavori in struttura?  meno di 5 anni  più di 5 anni

	ARGOMENTO	RISPOSTE				
1	*Sei soddisfatto di come la struttura ti ha accolto?	0	1	2	3	4
2	*Sei soddisfatto di come sei stato accompagnato nel tuo inserimento lavorativo?	0	1	2	3	4
3	Sei soddisfatto degli spazi di lavoro a tua disposizione?	0	1	2	3	4
4	Sei soddisfatto dell'organizzazione?	0	1	2	3	4
5	Nell'ambito della formazione permanente offerta dalla nostra struttura, ti senti sostenuto e stimolato nel tuo lavoro educativo dal Seminario?	0	1	2	3	4
6	E dal Gruppo di discussione?	0	1	2	3	4
7	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti l'Ascolto?	0	1	2	3	4
8	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti la Condivisione?	0	1	2	3	4
9	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti la Collaborazione?	0	1	2	3	4
10	Nel confronto con gli Operatori dei Servizi, come valuti la Corresponsabilità?	0	1	2	3	4
11	Nel confronto con gli Educatori, come valuti l'Ascolto?	0	1	2	3	4
12	Nel confronto con gli Educatori, come valuti la Condivisione?	0	1	2	3	4
13	Nel confronto con gli Educatori, come valuti la Collaborazione?	0	1	2	3	4
14	Nel confronto con gli Educatori, come valuti la Corresponsabilità?	0	1	2	3	4
15	Sei soddisfatto del rapporto che hai con la Direzione?	0	1	2	3	4
16	Se hai risposto 0 o 1: valuta l'Ascolto	0	1	2	3	4
17	Se hai risposto 0 o 1: valuta la Condivisione	0	1	2	3	4
18	Se hai risposto 0 o 1: valuta il Riconoscimento delle capacità Professionali	0	1	2	3	4
19	Riscontri nella struttura spazio per esprimere progettualità, innovazione e creatività?	0	1	2	3	4
*Solo per chi compila il questionario per la prima volta						

Ti senti ascoltato nelle tue richieste? Perché?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ha suggerimenti, consigli o critiche da offrirci per migliorare il nostro Servizio?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**VILLALUCE**

*Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

## **Scheda di Segnalazione Lamentele – Apprezzamenti**

Io sottoscritto Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

con la presente intendo segnalare quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

N.B.: La scheda può essere inoltrata direttamente in Direzione o imbucata nell'apposita casella all'ingresso della struttura.

In merito alla privacy - trattamento dei dati personali, l'Associazione rispetta il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR) n. 2016/679.



