



**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**

## **Comunità Educative**

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



★ Andromeda

★ Libra

★ Vela

★ Stella Polare

★ Orione

★ Sestante

**Pronta Accoglienza**

★ Pegaso

In Accreditamento 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 tre 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 la Sezione Villaluce, mentre una terza parte contiene informazioni specifiche di ogni Comunità Educativa.*

# INDICE

## Parte Prima: Associazione Gruppo di Betania Onlus

1. L'Associazione Gruppo di Betania: 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

## Parte Seconda: Sezione Villaluce

13. Villaluce: Chi siamo .....	22
14. Contatti / Dove siamo .....	22
15. Destinatari del servizio .....	22
16. Orari del servizio .....	23
17. Costi del servizio .....	23
18. Obiettivo .....	24
19. Accesso e dimissione .....	24
20. Riunioni di sintesi e PEI .....	25
21. Offerta specifica alle ospiti e Servizi interni .....	25
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. Sperimentazione dell'autonomia e inserimento sociale	
h. Servizi psicologici specialistici	
i. Servizio di supporto ai programmi di studio e formazione	
j. Spazio Giovani "Insieme si Può": percorsi individuali di supporto allo studio	
k. Servizio di Educazione al Lavoro	
l. Servizio Socio - culturale	
m. Attività pedagogicamente utili	
n. Accompagnamento fasi processuali	
o. Lavoro con le famiglie	

22. Progetti speciali .....	30
23. Formazione degli operatori .....	31
24. Customer satisfaction .....	34
25. Materiale informativo .....	34
26. Riferimenti normativi .....	34
27. Il personale .....	35

## Parte Terza: Comunità Educative e Progetto Sperimentale

28. Introduzione al concetto di Area .....	38
<b>Area di Base</b>	
29. Comunità Educativa Vela .....	39
30. Comunità Educativa Libra .....	40
31. Comunità Educativa Andromeda .....	41
<b>Pronta Accoglienza</b>	
32. Comunità Educativa Pegaso .....	42
<b>Area sul Territorio</b>	
33. Comunità Educativa Stella Polare .....	43
34. Comunità Educativa Orione .....	44
35. Comunità Educativa Sestante .....	45
<b>Progetto Sperimentale</b>	
36. Sirio .....	46
37. Indicatori di qualità .....	48
<b>Allegati</b>	
Modelli questionari di customer satisfaction.....	52





**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**

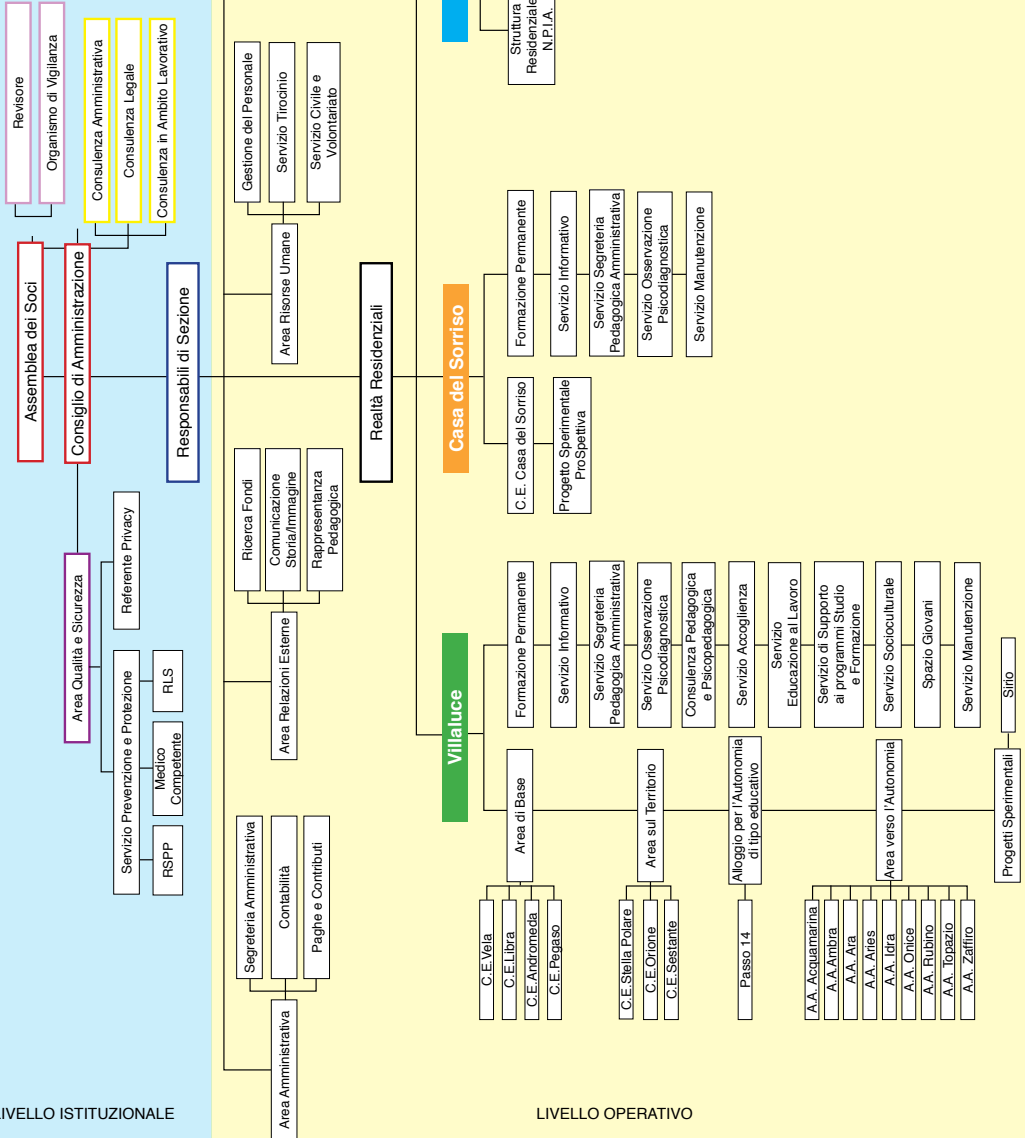
L'Associazione considera la complementarietà tra operatori laici e religiosi un principio indispensabile e assoluto; pertanto si propone come un luogo privilegiato di incontro tra le religiose e quei laici che ne condividono l'ispirazione. Tale collaborazione, in un contesto operativo multiprofessionale, 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 investirci 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



## 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**

## **Villaluce**



## 13. Chi siamo

Villaluce, nata nel 1980, è la prima Sezione operativa di AGB e si configura come una **Rete di Comunità Educative, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali**, ognuno autonomo e interdipendente, capace di accogliere, contenere e trasformare il disagio dell'adolescente, fino alla sua dimissione. La Sezione ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e preadolescenti di sesso femminile.

Per raggiungere il suo scopo Villaluce si è dotata di una serie di Servizi sociopsicopedagogici a sostegno della rete relazionale educatore/ragazza al fine di mandare ad effetto il Progetto educativo individualizzato.

Villaluce nel corso del tempo ha cercato di sperimentare soluzioni innovative e altamente individualizzate per aiutare e sostenere le giovani nella loro unicità (Progetti sperimentali).

## 14. Contatti / Dove Siamo

### **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

La sede è raggiungibile con:

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

Ferrovie Nord Milano fermata Affori

Autostrada Milano/Venezia, uscita Cormano direzione centro

## 15. Destinatari del servizio

Villaluce accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale. La struttura è idonea altresì per inserimenti coatti e urgenti.

Il modello pedagogico a cui si ispira, il metodo relazionale e la sua organizzazione educativa non la rendono adatta al trattamento di ragazze con gravi disturbi psichici e di tossicodipendenza.

## 16. Orari del Servizio

Tutte le strutture educative sono aperte 365 giorni all'anno dalle 0 alle 24.

## 17. Costi del servizio: Anno solare 2021

RETTE (salvo diverse convenzioni)	Retta piena	Mantenimento Posto
Comunità Educative	€ 116,40	€ 93,12
Servizio di Pronta Accoglienza	€ 121,20	€ 96,96
Retta diversificata Progetti Speciali	Concordata con l'Ente Locale	

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, test 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.).

### Pacchetto Psicoterapia

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

### 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).

Tutti i rapporti amministrativi e fiscali sono gestiti dall'Associazione Gruppo di Betania O.N.L.U.S.

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.

### Dati per la fatturazione

**Associazione Gruppo di Betania Onlus**

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

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

## 18. 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 nel ritorno in famiglia, ove possibile, e nella società più ampia.

Questa finalità è perseguita attraverso il Progetto Educativo Individualizzato, costruito con la partecipazione attiva della minore e con la collaborazione dell'assistente sociale e della famiglia.

## 19. Accesso e Dimissione

L'accesso alla struttura avviene attraverso la richiesta di inserimento inoltrata al Servizio di Segreteria Pedagogica da parte del Servizio Sociale dell'Ente Locale su provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario o del Centro di Giustizia Minorile. L'inserimento avviene anche su richiesta delle Forze dell'Ordine. L'inserimento di ciascuna minore in una delle Comunità Educative dipende esclusivamente dalla valutazione delle specifiche esigenze pedagogiche del suo progetto personalizzato. L'inserimento nelle comunità educative Stella Polare, Orione, Sestante e Sagitta è riservato a ragazze già inserite in Villaluce (vedi a pagine 42,43,44,45).

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, coerentemente con gli obiettivi e i tempi previsti dal Progetto Educativo Individuale (PEI).

In vista del compimento della maggiore età o del termine del percorso educativo, operiamo perché la giovane abbia la possibilità di raggiungere un sufficiente grado di autonomia e possa aver costruito una situazione lavorativa e abitativa che le permetta di vivere “dignitosamente” nella società.

La dimissione dal Servizio di Pronta Accoglienza avviene per inserimento in altra struttura, rientro in famiglia, o per allontanamento arbitrario prolungato e comunque entro e non oltre i 90 giorni.

## 20. Riunione di sintesi e PEI

La costruzione del Progetto Educativo Individualizzato di ogni ragazza prevede un iter istituzionale definito: sin dal suo inserimento, 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. La Riunione di Sintesi è presieduta dalla Responsabile di Villaluce e vede la partecipazione attiva della ragazza stessa.

Successivamente è previsto un incontro con i genitori della ragazza, chiamato dopo-Sintesi, gestito dalla Responsabile, finalizzato ad attivare un’alleanza collaborativa per la riuscita del percorso di crescita della figlia.

## 21. Offerta specifica alle ospiti e Servizi interni

L’offerta specifica che Villaluce ha pensato e strutturato per le proprie ospiti comprende 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 inoltre all’educatore di assolvere alla responsabilità di prendersi carico della 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**

La rete di comunità educative ed alloggi per l'autonomia 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 del prosieguo 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. La possibilità di apprendere da esperienze di interazione e confronto con coetanei ed adulti aiuta le giovani a sviluppare capacità di relazione e di gestione di sé in ambito sociale. L'esperienza educativa è finalizzata a sviluppare nella ragazza la comprensione di sé e ad ampliare le sue capacità di mentalizzazione.

### **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, garantendole il sostegno di tutto il gruppo di lavoro e della specifica Comunità.

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:

- la giovane mensilmente è tenuta a scrivere alla Responsabile di Villaluce una relazione di verifica dell'andamento del suo PEI, che documenta globalmente il suo cammino di crescita (individuale e gruppale) attraverso la riflessione sulla relazione con la famiglia, i rapporti con il ragazzo, gli amici, andamento scolastico-lavorativo, 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;
- le giovani, supportate dalle educatrici, sono chiamate ad inviare la loro programmazione del fine settimana, motivandone le scelte, alla Responsabile;
- il regolamento della Comunità Educativa e dell'Alloggio per l'Autonomia viene redatto e revisionato ogni anno dalle ragazze insieme alle educatrici;
- un altro strumento è la riunione di comunità, un incontro settimanale di gruppo per la verifica della vita comunitaria e per confrontarsi su temi di interesse comune: l'odg viene costruito dalle ragazze con le educatrici e il verbale viene inviato alla Responsabile;
- un'Assemblea mensile, condotta dalla Responsabile, con la rete delle comunità educative e con gli alloggi per l'autonomia, su temi di rilevanza sociale utili per la crescita delle ragazze.

## **g. Sperimentazione dell'autonomia e inserimento sociale**

Il lavoro educativo sostiene la ragazza nell'utilizzo dei servizi e delle risorse presenti nel territorio indispensabili per vivere come cittadini attivi, partecipi e consapevoli dei propri diritti e doveri. Le ragazze sono incoraggiate a sperimentarsi in autonomia, ma si tratta di un'autonomia tutelata dalla presenza dell'educatore, e continuamente verificata e rimodulata.

## **h. Servizi psicologici specialistici**

Villaluce garantisce ad ogni minore 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 minore, 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).

## **i. 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.

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

L'affiancamento pedagogico - fattore specifico e caratterizzante il tipo di percorso - nei processi di apprendimento permette alle ragazze di affrontare le diverse problematiche cognitive ed emotive che si possono manifestare nel corso dell'esperienza di studio. La relazione tra le ragazze e gli operatori dello Spazio Giovani, insieme con gli educatori, aiuta a monitorare e a comprendere eventuali momenti di disagio nel mondo della scuola. Questo permette all'operatore di intervenire creando spazi adatti a ciascuno affinché non si perda l'interesse alla vita scolastica e allo studio nell'ottica della prevenzione della dispersione scolastica. All'interno dello Spazio Giovani l'adolescente ha la possibilità di sperimentare una relazione con le altre ragazze e con diversi adulti di riferimento: educatori, volontari, e alcuni professionisti specializzati nelle discipline specifiche (es: madre lingua inglese, tedesco, spagnolo, francese).

## **k. 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. Ciò avviene sia attraverso Tirocini extracurricolari, che con Laboratori interni: questi ultimi sono pensati soprattutto per le ragazze più giovani, ma anche per quelle che hanno bisogno di un'esperienza propedeutica, in ordine alle competenze trasversali di base, preliminari all'accesso del mondo del lavoro. I percorsi attivati prevedono momenti di verifica in itinere e finale affinché le azioni risultino aderenti agli effettivi bisogni delle giovani.

## **l. Servizio Socio-culturale**

Il Servizio si configura come "un'agenzia" a cui possono accedere sia educatori che ragazze per ricevere informazioni sulle disponibilità organizzative e sul loro contenuto socio-culturale.

L'importanza del Servizio assume una particolare visibilità nel trimestre estivo, infatti nel corso dell'estate è in grado di strutturare progetti individuali e di gruppo, pensati ad hoc in base al Progetto educativo di ciascuna ospite. Le esperienze di gruppo si svolgono normalmente in una località marina e in una località montana, i percorsi individuali hanno visto la realizzazione di esperienze con animali, nella natura,

esperienze di lavoro e viaggi all'estero. Le vacanze e il tempo libero, momenti significativi per il riposo e il divertimento, vanno pensati anche come spazi in cui ogni adolescente possa verificare sé stessa in situazioni meno strutturate.

### **m. Attività pedagogicamente utili**

Villaluce ha strutturato delle attività per quelle ragazze che sono in attesa di essere inserite in percorsi di stage, scuola o lavoro: le cosiddette attività pedagogicamente utili. Queste vengono coordinate dal Servizio Socio-culturale e sono realizzate sia attraverso i Laboratori interni sia in collaborazione con altri Enti quali, a titolo esemplificativo, Legambiente e Italia Nostra (Boscoincittà). Durante queste esperienze, le ragazze sperimentano le loro attitudini e la loro capacità di stare in gruppo rendendosi utili per la società.

### **n. Accompagnamento fasi processuali**

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

### **o. 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;
- un incontro di Dopo-sintesi con la Responsabile di Villaluce per la condivisione delle linee del PEI;
- un incontro mensile di gruppo condotto da un consulente pedagogico per spiegare la metodologia di lavoro di Villaluce e consentire un confronto tra genitori.

## **22. 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.
- il progetto sperimentale Sirio, per adolescenti in situazioni di particolare disagio, tale da rendere intollerabile la condivisione e la convivenza comunitaria, ma non ancora in grado di accedere a contesti educativi e percorsi che richiedano un maggior gradiente di autonomia o l'avvenuto compimento della maggiore età. La forma di convivenza proposta soggiace alle esigenze dei singoli PEI, si avvale della mediazione di diverse figure educative e non prevede l'utilizzo di strumenti educativi di natura grupppale.
- 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.

## 23. 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.

Questo tipo di formazione è totalmente a carico dell'Associazione Gruppo di Betania o.n.l.u.s., ha cadenza settimanale e ogni sessione ha la durata di 1 ora 20 minuti secondo il prospetto che segue:

La formazione che Villaluce, in quanto Istituzione, mette a disposizione dei suoi Operatori è caratterizzata dall'aspetto relazionale del lavoro pedagogico:

- **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

minore 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.

Gli incontri di formazione hanno poi naturale sbocco negli incontri d'équipe, a cui tutti gli Educatori partecipano settimanalmente: in questi momenti, tutto ciò che è stato "lavorato" nella Formazione Permanente trova il suo spazio di concretezza, qui gli Educatori realizzano una pedagogia dinamica, prendono decisioni, si scambiano stimoli professionalmente pensati.

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 per assistenti di supporto all'educatrice**

È prevista una formazione mensile, di 1 ora e 30 minuti, per le assistenti di supporto alle educatrici. Viene offerto uno spazio di scambio e riflessione, condotto da un'educatrice di grande esperienza: si invitano i membri del gruppo a portare difficoltà o episodi di lavoro quotidiano e tematiche trasversali, allo scopo di confrontarsi soprattutto in merito alle difficoltà e alle fatiche incontrate, nella relazione con le ospiti, con le educatrici professionali di riferimento e l'Istituzione, al fine di costruire e rafforzare l'identità di questa figura di supporto al lavoro educativo.

### **Percorso per il nuovo personale: la presenza del Tutor**

Poiché il nuovo personale è, in genere, in difficoltà nel far fronte immediatamente agli obiettivi istituzionali e al lavoro educativo di promozione ed evoluzione dell'autonomia della persona all'interno della complessa rete interpersonale e sociale di ogni minore, abbiamo sviluppato la figura professionale di tutor, che ha il compito



di facilitare e sostenere il nuovo personale nel proprio lavoro; rappresenta inoltre una garanzia di stabilità e di continuità di trasmissione delle specifiche modalità e dello stile di lavoro della nostra Istituzione.

Ha il compito di consegnare e decodificare la documentazione istituzionale relativa alla Sezione/struttura, che viene data in dotazione ad ogni operatore nel momento in cui entra a far parte dell'Associazione.

Il tutor, al fine di animare e favorire lo sviluppo di uno stile di lavoro di gruppo tra gli operatori, ha il compito di far sì che ogni nuovo operatore, nel rispetto dei reciproci modelli esistenziali, culturali e professionali metta in comune tali risorse sia nel lavoro di gruppo sia con le minori.

Il sostegno del tutor ha la durata di tre mesi, ma può essere rinnovato qualora risultasse necessario.

Entro il periodo di tutoraggio, in base al proprio ruolo e funzione, il nuovo operatore deve poter raggiungere quegli obiettivi minimi tali da garantire alla Struttura la professionalità richiesta in ordine al suo specifico ruolo. Tra questi:

- sufficiente capacità di lavorare in team in modo armonico
- disponibilità a sviluppare relazioni educative
- attitudine ad assumersi le responsabilità connesse al proprio ruolo e funzione
- impegno a sviluppare la propria professionalità anche attraverso la cura e lo sviluppo del proprio mondo interno, nonché del suo armonioso funzionamento, così da rendersi disponibile per lo sviluppo e l'armonizzazione del mondo interno delle minori.
- sufficiente cura degli scambi comunicativi nel gruppo delle ospiti, con l'equipe, con i servizi e il territorio.

## 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 (gruppo studio, gruppo tempo libero, gruppo vacanze, famiglie amiche, gruppo zie, accompagnamenti ecc.) 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.

## 24. 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.

## 25. 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.

## 26. 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 e n. 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"

## 27. Il personale

Organigramma funzionale	
Responsabile di Sezione	1
Coordinatori	3
Educatori Professionali	28
Operatori Socio Educativi	3
Operatori Socio Pedagogici (Servizi)	8
Impiegati di cui:	11
Area amministrativa	4
Area Pedagogica	3
Pulizie/Manutenzione	3
Cucina	2
Formatori (psicologi / pedagogisti)	3
Psicologi (+ privati convenzionati)	2 +10
Volontari	50
Consulente legale	1
R.S.P.P.	1
Consulente lavoro	1
Consulente amministrativo	1



# **PARTE TERZA**

## **Introduzione al concetto di Area**

## 28. Introduzione al concetto di Area

Per rispondere alle esigenze di realizzazione del progetto di crescita personale di ogni ragazza, Villaluce si è articolata in **3 Aree educative** (Area di Base – Area sul Territorio – Area verso l'Autonomia) a differente grado di autonomia: strutturazione particolarmente indicata per percorsi evolutivi a cui si aggiunge la Comunità di Pronta Accoglienza Pegaso, per le ragazze in situazione di emergenza.

Pertanto, la concezione di Aree non allude ad alcuna standardizzazione dei percorsi, viceversa vuole significare un metodo che si propone la massima personalizzazione degli interventi, a sostegno delle caratteristiche peculiari di ogni ragazza.

L'**Area di base** prevede la presenza di ragazze che per caratteristiche di personalità abbiano bisogno di sperimentare un particolare accoglimento relazionale unitamente ad una rete di supporto ambientale solida ed estesa. In questa area la dimensione grupale è molto forte e caratterizzante.

Nell'**Area sul territorio** si tiene conto delle esigenze di ragazze il cui percorso di maturazione richiede che vivano esperienze educative, relazionali e sociali in un contesto pedagogico di piccolo gruppo che permetta un maggior grado di autonomia, flessibilità e corresponsabilità.

L'**Area verso l'Autonomia (Alloggi per l'Autonomia- vedi Carta dei Servizi)** è attrezzata per i bisogni di quelle ragazze che, avendo già affrontato un percorso educativo in comunità, necessitano ancora di un accompagnamento pedagogico al fine di perfezionare il proprio cammino di emancipazione personale e sociale.

L'Area verso l'Autonomia è progettata anche per quelle situazioni che non possono più trarre beneficio dai dispositivi di protezione e contenimento propri della comunità educativa: ospita casi che per la loro problematicità e complessità richiedano un intervento educativo e spazi abitativo-relazionali fortemente individualizzati. Gli alloggi sono collocati in edifici condominiali e vedono la presenza di una o più giovani senza educatore convivente, ognuna seguita da un proprio educatore di riferimento in un rapporto uno-a-uno.

## 29. Comunità Educativa VELA - Area di base

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività :** 5 posti

**Indirizzo:** Via Ippocrate, 22 – scala A – 20161 Milano

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Comunicazione Preventiva di Esercizio:** Comune di Milano inoltrata con PEC in data 22.05.2019.

**Accreditamento:** Comune di Milano presentato (per modifica ricettività) in data 24.05.2019.

Precedente accreditamento con Determinazione Dirigenziale Area Residenza n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

**Accesso e dimissione:** vedi pag. 24

### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Vela si trova all'interno di un edificio di Via Ippocrate 22 – scala A, al primo piano. L'edificio è posizionato a nord-ovest della città, in una zona fortemente caratterizzata dalla presenza di servizi: centri sportivi, consultorio, studi medici, supermercati, bar, un piccolo parco distante 50 mt e il Parco Nord con la sua ricca area verde; inoltre è strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (100 mt MM3, Ferrovie Nord, autobus 40 – 41 – 52 – 70 – 89). La Comunità Vela è un appartamento indipendente, luminoso che fruisce di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, locali adibiti allo studio, ad attività extrascolastiche e di tempo libero). L'unità immobiliare si trova al primo piano, è costituita da un ingresso, 3 camere con bagno a 2/1 posti letto, una camera-studio con bagno per gli operatori, locale soggiorno con angolo studio, cucina, lavanderia e 2 balconi. L'accesso di persone con disabilità è garantito da un servoscala conforme alle normative per l'abbattimento delle B.A. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è presente un documento che attesta le modalità attuate dalla struttura per le manovre in caso di evacuazione dei locali.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 3 educatrici, 1 operatrice socio educativa, 1 supervisore.

La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.

## 30. Comunità Educativa LIBRA - Area di base

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività:** 8 posti

**Indirizzo:** Via Ippocrate, 22 – scala B – 20161 Milano

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Autorizzazione al Funzionamento:** Comune di Milano PG 784163/2008 del 08.10.2008

**Accreditamento:** Comune di Milano – Determinazione Dirigenziale Area Residenza n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

**Accesso e dimissione:** vedi pag. 24

### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Libra si trova all'interno di un edificio di Via Ippocrate 22 – scala B, al primo piano. L'edificio è posizionato a nord-ovest della città, in una zona fortemente caratterizzata dalla presenza di servizi: centri sportivi, consultorio, studi medici, supermercati, bar, un piccolo parco distante 50 mt e il Parco Nord con la sua ricca area verde; inoltre è strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (100 mt MM3, Ferrovie Nord, autobus 40 – 41 – 52 – 70 – 89). La Comunità Libra è un appartamento indipendente, luminoso che fruisce di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, locali adibiti allo studio, ad attività extrascolastiche e di tempo libero). L'unità immobiliare si trova al primo piano, è costituita da un ingresso, 4 camere con bagno a 2 posti letto, una camera-studio con bagno per gli operatori, locale soggiorno con angolo studio, cucina, lavanderia e 2 balconi. L'accesso di persone con disabilità è garantito da un servoscala conforme alle normative per l'abbattimento delle B.A. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è presente un documento che attesta le modalità attuate dalla struttura per le manovre in caso di evacuazione dei locali.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 4 educatrici, 1 supervisore. La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.



## 31. Comunità Educativa ANDROMEDA - Area di base

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività:** 8 posti

**Indirizzo:** Via Ippocrate, 22 – scala D – 20161 Milano

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Autorizzazione al Funzionamento:** Comune di Milano PG 784257/2008 del 08.10.2008

**Accreditamento:** Comune di Milano – Determinazione Dirigenziale Area Residenzialità n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

**Accesso e dimissione:** vedi pag.24

### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Andromeda si trova all'interno di un edificio di Via Ippocrate 22 - scala D, al primo piano. L'edificio è posizionato a nord-ovest della città, in una zona fortemente caratterizzata dalla presenza di servizi: centri sportivi, consultorio, studi medici, supermercati, bar, un piccolo parco distante 50 mt e il Parco Nord con la sua ricca area verde; inoltre è strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (100 mt MM3, Ferrovie Nord, autobus 40 – 41 – 52 – 70 – 89).

La Comunità Andromeda è un appartamento indipendente, luminoso che fruisce di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, locali adibiti allo studio, ad attività extrascolastiche e di tempo libero). L'accesso di persone con disabilità è garantito da un ascensore conforme alle normative per l'abbattimento delle B.A.

L'unità immobiliare è così strutturata: al piano terra si trovano un locale destinato agli incontri, la lavanderia e un bagno comune (conforme alla normativa per l'abbattimento delle B.A.), al 1° piano ci sono 4 camere con bagno a 2 posti letto, una camera – studio con bagno per gli operatori, un locale soggiorno con angolo studio, una cucina, la dispensa e 2 balconi. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è presente un documento che attesta le modalità attuate dalla struttura per le manovre in caso di evacuazione dei locali.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 4 educatrici, 1 supervisore. La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio – pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.

## 32. Comunità Educativa PEGASO

### - Servizio di Pronta Accoglienza

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività :** 10 posti

**Indirizzo:** riservato

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Comunicazione Preventiva di Esercizio:** Comune di Milano inoltrata con PEC in data 22.05.2019.

**Accreditamento:** Comune di Milano presentato (per modifica ricettività) in data 24.05.2019.

Precedente accreditamento con Determinazione Dirigenziale Area Residenzialità n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** accoglienza di ragazze minorenni italiane e straniere che, in seguito a gravi difficoltà personali, hanno urgente bisogno di una collocazione immediata per individuare insieme con i Servizi Sociali, la soluzione educativa più adeguata ai loro bisogni.

#### **Accesso e dimissione**

L'accesso avviene su segnalazione dei Servizi Sociali e/o delle Forze dell'Ordine tramite contatto telefonico alla sede di Villaluce.

Dimissione: il tempo di accoglienza della minore corrisponde al tempo necessario perchè dal lavoro educativo di osservazione possa emergere una proposta di percorso educativo utile al Servizio Sociale per individuare soluzioni più adeguate ai bisogni della minore. Tale tempo può variare da un minimo di pochi giorni ad un massimo di tre mesi.

#### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Pegaso si trova in una zona caratterizzata dalla presenza di servizi e mezzi pubblici. La struttura abitativa è luminosa, spaziosa e confortevole. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è presente un documento che attesta le modalità attuate dalla struttura per le manovre in caso di evacuazione dei locali. L'accesso di persone con disabilità è garantito da un ascensore conforme alle normative per l'abbattimento delle B.A.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 7 educatrici, 1 operatrice socio-educativa, 1 supervisore. La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** al momento delle dimissioni.

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.

## 33. Comunità Educativa STELLA POLARE

### - Area sul Territorio

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività:** 5 posti

**Indirizzo:** riservato

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Autorizzazione al Funzionamento:** Comune di Milano PG 784176/2008 del 08.10.2008

**Accreditamento:** Comune di Milano1 – Determinazione Dirigenziale Area Residenzialità n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

#### **Accesso e dimissione**

L'accesso, dedicato alle ragazze provenienti dalle comunità educative dell'Area di Base di Villaluce, avviene su proposta dell'équipe educativa di Villaluce al Servizio Sociale, in accordo con la ragazza e in armonia con il suo percorso di crescita e l'andamento del PEI.

#### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Stella Polare è situata all'interno di un condominio strategicamente posizionato rispetto ai mezzi pubblici di trasporto (MM3, autobus 40 – 52 – 70, Ferrovie Nord), vicino a numerosi servizi: ufficio postale, consultorio, scuole, supermercati, pizzerie, bar e un piccolo parco pubblico. L'accesso di persone con disabilità alla Comunità Educativa è garantito dall'assenza di dislivelli e dall'ascensore comune che rispetta le normative per l'abbattimento delle B.A

La Comunità Educativa Stella Polare è uno spazio indipendente e ben illuminato e l'appartamento è costituito da una camera a due posti, una camera a tre posti e un bagno ed una camera-studio per gli operatori dotata di bagno dedicato, locale soggiorno con angolo studio, cucina, ripostiglio e 2 balconi. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è esposto un documento che attesta le norme comportamentali da tenersi nelle emergenze e nell'eventuale evacuazione dei locali. Le ospiti della Comunità Educativa Stella Polare possono fruire di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, ...), ubicata a Milano in Via Ippocrate 22.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 3 educatrici, 1 supervisore. La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.

## 34. Comunità Educativa ORIONE

### - Area sul Territorio

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività :** 5 posti

**Indirizzo:** riservato

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Comunicazione Preventiva di Esercizio:** Comune di Milano PG 631437/2010 del 05.08.2010

**Accreditamento:** Comune di Milano – Determinazione Dirigenziale Area Residenzialità n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

#### **Accesso e dimissione**

L'accesso, dedicato alle ragazze provenienti dalle comunità educative dell'Area di Base di Villaluce, avviene su proposta dell'equipe educativa di Villaluce al Servizio Sociale, in accordo con la ragazza e in armonia con il suo percorso di crescita e l'andamento del PEI.

#### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Orione è situata all'interno di un condominio posizionato a nord-ovest della città, in una zona fortemente caratterizzata dalla presenza di edifici residenziali, servizi con annesse aree verdi di notevoli dimensioni. La Comunità Educativa Orione è un appartamento indipendente, ben illuminato e strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici. Vicinissimi all'appartamento si trovano diversi servizi: banche, negozi, scuole, alimentari, palestre, palazzetto dello Sport, confina con grande parco.

La Comunità Educativa è costituita da un ingresso, una camera a due posti, una camera a tre posti e un bagno; una camera-studio per gli operatori dotata di bagno dedicato, locale soggiorno con angolo studio, cucina, ripostiglio e un balcone. L'accesso di persone con disabilità alla Comunità Educativa è previsto dall'utilizzo di montascale a cingolo conforme alle normative per l'abbattimento delle B.A. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è esposto un documento che attesta le norme comportamentali da tenersi nelle emergenze e nell'eventuale evacuazione dei locali.

Le ospiti della Comunità Educativa Orione possono fruire di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, ...), ubicata a Milano in Via Ippocrate 22.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 3 educatrici, 1 supervisore. La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.

## 35. Comunità Educativa SESTANTE

### - Area sul Territorio

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 13 ai 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo, anche sottoposte a provvedimento penale.

**Ricettività :** 5 posti

**Indirizzo:** riservato

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Autorizzazione al Funzionamento:** Provincia di Milano n. 298486/328/04 del 29.12.2005

**Accreditamento:** Comune di Milano – Determinazione Dirigenziale Area Residenzialità n. 129/2018 del 06.03.2018

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

#### **Accesso e dimissione**

L'accesso, dedicato alle ragazze provenienti dalle comunità educative dell'Area di Base di Villaluce, avviene su proposta dell'equipe educativa di Villaluce al Servizio Sociale, in accordo con la ragazza e in armonia con il suo percorso di crescita e l'andamento del PEI.

#### **Descrizione della struttura**

La Comunità Educativa Sestante è situata all'interno di un edificio posizionato a nord-ovest della città, in una zona fortemente caratterizzata dalla presenza di edifici residenziali e di servizi con annesse aree verdi di notevoli dimensioni.

La Comunità è un appartamento indipendente, ben illuminato e strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (MM3 Affori FN, Ferrovie Nord; autobus 40 – 41 – 52 – 70). La Comunità Educativa è composta da un ingresso, una camera a due posti, una camera a tre posti e un bagno; una camera-studio per gli operatori dotata di bagno dedicato, un ampio locale soggiorno con angolo studio, una cucina abitabile, due ripostigli e 2 balconi. L'accesso di persone con disabilità è garantito da un ascensore conforme alle normative per l'abbattimento delle B.A. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è esposto un documento che attesta le norme comportamentali da tenersi nelle emergenze e nell'eventuale evacuazione dei locali.

Le ospiti della Comunità Educativa Sestante possono fruire di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, ...), ubicata a Milano in Via Ippocrate 22.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 3 educatrici, 1 supervisore. La Comunità usufruisce anche della Responsabile di Sezione e degli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.

## 36. Progetto sperimentale - SIRIO

**Destinatari:** Accoglie ragazze dai 15 ai 21 anni provenienti dalle Comunità Educative di Villaluce, che presentano i seguenti bisogni: 1) hanno realizzato una parte del loro percorso educativo ma necessitano di un contesto abitativo-relazionale altamente personalizzato, differente dalla Comunità Educativa 2) sono nella fase conclusiva del loro percorso e, dato l'avvicinarsi del momento del rientro in famiglia, faticano a investire nella dimensione comunitaria 3) sono sofferenti perché vivono nell'istituzione da molti anni (assistendo ai passaggi verso l'autonomia delle compagne) ma, data la giovane età non possono accedere a contesti educativi di maggiore autonomia.

**Ricettività :** 4 posti

**Indirizzo:** Via Ippocrate, 22- 20161 Milano

**Contatti:** Tel. 02.66200546 – Fax 02.66201971 – villaluce@agbonlus.org

**Dichiarazione Avvio Attività:** Comune di Milano inoltrata con PEC in data 13.03.2017.

**Obiettivi:** promozione dell'autonomia personale consapevole di ogni ragazza.

### **Accesso e dimissione**

L'accesso avviene su proposta dell'équipe educativa di Villaluce al Servizio Sociale, in accordo con la ragazza e in armonia con il suo percorso di crescita e l'andamento del PEI. La dimissione avviene in accordo con la ragazza ed il Servizio Sociale inviante, in collaborazione con la famiglia, coerentemente con gli obiettivi e i tempi previsti dal Progetto Educativo Individuale (PEI).

In vista del compimento della maggiore età o del termine del percorso educativo, operiamo perché la giovane abbia la possibilità di raggiungere un sufficiente grado di autonomia e possa aver costruito una situazione lavorativa e abitativa che le permetta di vivere "dignitosamente" nella società.

### **Descrizione della struttura**

Sirio si trova all'interno di un edificio sito in Via Ippocrate 22 in una zona fortemente caratterizzata dalla presenza di servizi: centri sportivi, consultorio, studi medici, supermercati, bar, un piccolo parco distante 50 mt e il Parco Nord con la sua ricca area verde; inoltre è strategicamente posizionato rispetto ai mezzi di trasporto pubblici (100 mt MM3, Ferrovie Nord, autobus 40-41-52-70-89). Sirio è un appartamento indipendente, luminoso che fruisce di tutti gli ambienti della sede centrale di Villaluce (sale per gli incontri, saloni, cappella, parco di circa mq 5.000, edificio polifunzionale, locali adibiti allo studio, ad attività extrascolastiche e di tempo libero). L'unità immobiliare è costituita da un ingresso, soggiorno, cucina, 2 camere doppie, 1 camera-studio per l'operatore, 2 bagni e 1 balcone. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è presente un documento che attesta le modalità attuate dalla struttura per le manovre in caso di evacuazione dei locali.

**L'équipe educativa è costituita da:** 1 coordinatrice, 4 educatrici, 1 operatrice socio-educativa, la responsabile di Sezione e gli operatori socio-pedagogici dei Servizi interni.

**Frequenza rilevazione Customer Satisfaction:** Annuale, per dettagli si veda la pag. 34

**Regolamento:** revisionato annualmente insieme alle ospiti.



## 37. Indicatori di qualità comuni alle Comunità Educative

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	Periodo di osservazione pedagogica	Da 2 a 3 mesi
	Osservazione Psicodiagnostica	3 incontri
	Costruzione del Progetto Educativo Individualizzato nella riunione di sintesi	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 della Comunità Educativa	Revisione ogni anno
	Riunioni di gruppo di ogni singola Comunità Educativa	1 volta alla settimana
	Assemblea delle ragazze con la responsabile: per le comunità di base e per le comunità sul territorio	1 volta al mese ciascuna
	Programmazioni settimanali delle ragazze delle comunità di base	1 volta alla settimana
	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

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Partecipazione della ragazza	Incontro di Sintesi per la costruzione del PEI	Entro 3 mesi dall'inserimento
	Incontro di dopo sintesi della responsabile con i familiari o le persone di riferimento della ragazza e la giovane stessa	1 incontro dopo la riunione di sintesi
	Incontro educatrice e ragazza con Servizio Sociale	Ogni 2 mesi
	Incontro educatrice con famiglia	1 volta al mese
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
	Seminario Propedeutico	1 volta alla settimana
	Consulenze educative e/o psicologiche	A richiesta
	Tutorship per il nuovo educatore	Per 3 mesi rinnovabile su mandato della Responsabile
Lavoro di rete	Riunione di sintesi	Collaborazione con il Servizio Sociale
	Incontro di dopo sintesi della responsabile con i familiari o le persone di riferimento della ragazza e la giovane stessa	1 incontro dopo la riunione di sintesi
	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

Se hai il ragazzo, lo fai conoscere alle tue educatrici e ti senti aiutata a costruire un rapporto di crescita affettiva con lui?

- no                       abbastanza                       si

Sei soddisfatta del tuo progetto personalizzato costruito e costantemente verificato con te?

- per niente                       poco                       abbastanza                       molto

Ti senti rispettata nel partecipare a sperimentare il tuo percorso graduale verso l'autonomia?

- per niente                       poco                       abbastanza                       molto

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 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.



