



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

Servizi Sociopsicopedagogici



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

Associazione Gruppo di Betania Onlus - Sezione Casa del Sorriso





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 quattro 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 Comunità Educativa Casa del Sorriso.

La terza parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti il Progetto Sperimentale "ProSpettiva". La quarta parte fornisce informazioni sui Servizi comuni alle due strutture e i relativi adempimenti normativi.

Parte Prima: L'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	14
7. Il personale	16
8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti	17
9. Codice etico (D.LSG. 231/2001)	17
10. Riconoscimenti e contributi	17
11. Convenzioni	19
12. Contatti	21

Parte Seconda: Comunità Educativa Casa del Sorriso

13. Casa del Sorriso: Chi siamo	24
14. Contatti / Dove siamo	24
15. A chi ci rivolgiamo	24
16. Il nostro scopo	25
17. Accoglienza	25
18. Dimissione	26
19. Il Progetto Educativo Individuale	26
a. Osservazione Psicodiagnostica	
b. Riunione di Sintesi	
c. PEI trimestrale	
d. Riunione di Aggiornamento	
20. Che cosa offriamo	27
a. Esperienza educativa di vita in gruppo	
b. Cura di sé e delle radici culturali	
c. Regularizzazione della documentazione anagrafica e sanitaria	
d. Partecipazione attiva dell'ospite	
e. Preparazione e accompagnamento alla psicoterapia	
f. Scuola e sostegno scolastico	
g. Educazione al lavoro: laboratori e tirocini	
h. Tempo libero: gioco, attività sportive e culturali	
i. Progettazione estiva	
j. Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità	
k. Progetto Sperimentale "ProSpettiva"	
l. Dimensione religiosa	
m. Rapporto con la famiglia di origine	
21. Come siamo organizzati	31
a. Organigramma funzionale	
b. Inquadramento contrattuale	
c. Volontari	
22. Documentazione	31

Parte Terza: Progetto Sperimentale "ProSpettiva"

23. Chi siamo	34
24. A chi ci rivolgiamo	34
25. Il nostro scopo	34
26. Accoglienza	34
27. Dimissione	35
28. Il Progetto Educativo Individuale	34
a. PEI trimestrale	
b. Riunione di Aggiornamento	
c. Che cosa offriamo	
d. Interazioni con la Comunità Educativa	
29. Struttura organizzativa	37
30. Documentazione	37

Parte Quarta: Servizi comuni e adempimenti normativi

31. Formazione del personale e dei volontari	40
32. Customer satisfaction	40
33. Riferimenti normativi	40
34. Costi del servizio	41
35. Indicatori di qualità	42
Allegati	
Modelli questionari di customer satisfaction	44



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 CCIAA 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 di Neuropsichiatria per Adolescenti

- **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

2013 la comunità di Pronta Accoglienza **Pegaso** - Milano

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

Sono state altresì promosse alcune realtà:

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

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

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

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

2003 l'Associazione **Familiare conVoi Onlus**

Il nostro logo

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

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

4. Principi fondamentali

Viene garantito il rispetto della Convenzione Internazionale dell'O.N.U. sui diritti dell'infanzia e della Carta 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 ragazza, 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 accogliimento che renderà possibile un'adeguata partecipazione delle ospiti alla loro stessa “educazione”.

Riservatezza

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

Spiritualità

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

Collaborazione laici-religiose

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

5. Approccio scientifico/metodologico

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

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

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

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

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

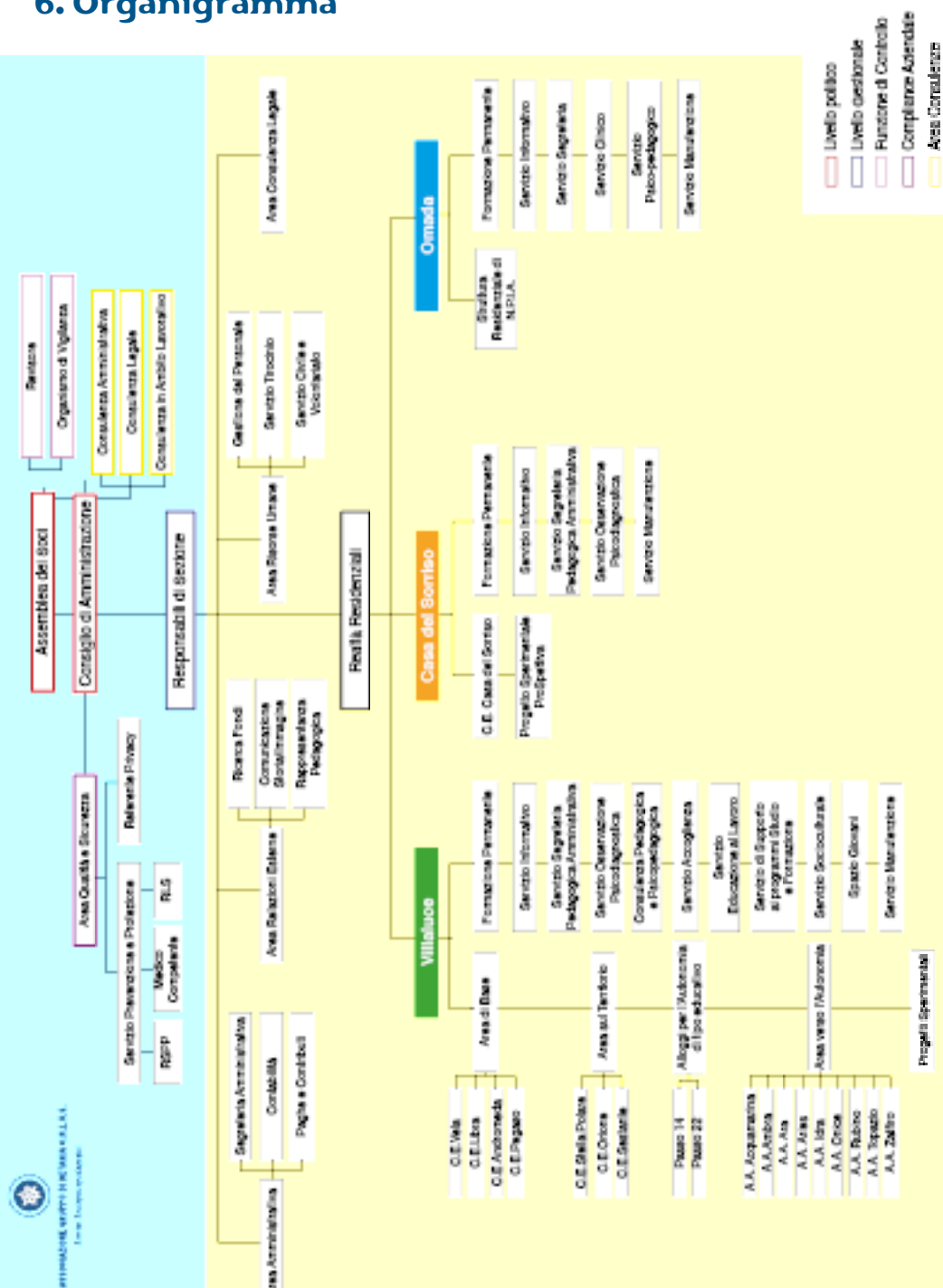
In particolare si promuove la capacità di mentalizzazione, cioè quella competenza metacognitiva che consente di comprendere sentimenti, convinzioni, intenzioni, desideri propri ed altrui.

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

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

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

6. Organigramma



7. Personale

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

Educatore: è responsabile del ruolo educativo e della realizzazione del Progetto di ciascuna ragazza. Accogliimento 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 di cui:	81
a tempo indeterminato	78
a tempo determinato	3
Collaboratori	1
Liberi professionisti	9
Volontari*	60
91+60 volontari	
*Viene contata come unità anche il volontario che presta la sua attività volontaria anche solo per un'ora alla settimana	

Organigramma funzionale	
Presidente	1
Assistente del Presidente/ Responsabile Risorse Umane	1
Responsabili di Sezione	2
Educatori Professionali	37
Educatori Professionali Sanitari	9
Operatori Socio Educativi	3
Operatori sanitari (OSS, TERP, TNPEE, infermieri)	7
Impiegati	10
Operatori Socio Pedagogici (Servizi)	6
Cucina/Pulizie/Manutenzione	8
Formatori (psicologi / neuropsichiatri / pedagogisti)	6
Psicologi (+ privati convenzionati)	6+10
Neuropsichiatri	2
Consulente legale	1
R.S.P.P.	1
Consulente lavoro	1
Consulente amministrativo	1

Impegni:

L'Associazione si impegna:

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

8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti

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

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

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

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

10. Riconoscimenti e contributi

Riconoscimenti

- Attestato di Benemerita Civica 1980 – Comune di Milano
- Medaglia d'Argento di Benemerita 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 benemerita Civica a Md. Teresa Gospar 2002, Ambrogino d'Oro – Comune di Milano
- Onorificenza Milanodonna, Marzo 2007 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Franca Rosso – Fondazione Rotary del Rotary International
- Premio alla Virtù Civica "Panettone d'Oro" 2018 – Comitato Panettone d'Oro
- Premio Impresa e Lavoro 2018 – Camera di Commercio di Milano, Monza Brianza, Lodi

Contributi

Il nostro contributo ai Tavoli di Lavoro e Seminari Nazionali

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

- 2014 Milano - AGB, nella figura della sua Presidente, entra a far parte del Consiglio Regionale e Provinciale di Uneba.
- 2016 Milano – AGB partecipa con il contributo esperienziale: *“Dallo scontro al conflitto, all’incontro”* alla IV giornata interculturale organizzata dall’università degli Studi di Milano Bicocca.
- 2017 AGB entra a far parte del Consiglio Nazionale Uneba nella figura della sua Presidente che viene eletta come Presidente Nazionale Commissione Minori
- 2018 Catania – AGB è relatore presso il Convegno a Catania *“Bambini e ragazzi: quale futuro? Fra responsabilità e nuovi modelli di genitorialità per la famiglia e per la comunità”*
- 2019 Milano - AGB, nella figura della sua Responsabile di Sezione Villaluce, entra a far parte della Commissione di Beneficenza, area Servizi alla Persona, di Fondazione Cariplo
- 2019 - Milano – AGB firma l’atto di gemellaggio con istituzioni milanesi che hanno scelto come missione l’aiuto sollecito, la comprensione, la collaborazione generosa e la volontà di trovarsi insieme al servizio della comunità con al centro la persona. Partecipano a questo gemellaggio: Fondazione Asilo Mariuccia Onlus, Società Umanitaria, Pane Quotidiano, Croce Rossa Comitato di Milano, City Angels, Il Villaggio della Madre e del Fanciullo Onlus, Fondazione Don Carlo Gnocchi, Istituto dei Ciechi di Milano, Associazione Gruppo di Betania, Associazione CAF, Cooperativa sociale La Cordata e ora Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus.

11. Convenzioni

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

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

- accreditati dal Comune di Milano
- inseriti nell’elenco di unità di offerta residenziali per minori o madri con bambini della SERCOP - Azienda speciale dei comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona
- inseriti nell’elenco dell’album fornitori di Servizi per l’accoglienza residenziale di minori o di madri con bambini della TECUM Servizi alla Persona
- inseriti nell’album fornitori per l’ambito territoriale di Monza per l’attivazione di interventi a favore di minori in situazione di disagio o di pregiudizio
- inseriti nell’Elenco Comunale delle Associazioni per la gestione di strutture semiresidenziali e/o residenziali per minori, genitori con figli del Comune di Lecco
- iscritti nell’elenco dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Modena (Settore Politiche Sociali Sanitarie e Abitative)
- inseriti nell’elenco gestori strutture semiresidenziali e residenziali per l’accoglienza di minori del Comune di Parma
- iscritti nell’albo dei soggetti qualificati alla gestione di strutture residenziali o semiresidenziali per minori o madri con bambini del Comune di Pioltello

- inseriti nell'elenco tenuto da ASC INSIEME (Azienda consortile Interventi Sociali, Valli del Reno, Lavino e Samoggia) degli operatori qualificati alla gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per minori e di progetti e/o attività per accoglienza minori
- Ministero della Giustizia - Centro Giustizia Minorile per la Lombardia, inseriti nell'elenco di strutture residenziali per l'accoglienza di minori e giovani adulti in esecuzione di provvedimenti penali dell'autorità giudiziaria minorile

La struttura residenziale di NPIA Omada:

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

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 Onlus.
- Istituto Cortivo S.p.A.
- Liceo Scientifico "Curie" di Tradate
- Cooperativa Sociale "Solidarietà e Servizi" di Busto Arsizio
- Energheia Impresa Sociale s.r.l.
- Accademia delle Belle Arti di Brera - Milano

12. Contatti

Associazione Gruppo di Betania Onlus

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

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

Tel. 02 66 200 546

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





CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

PARTE SECONDA

Comunità Educativa Casa del Sorriso



13. Chi siamo

La **Comunità Educativa Casa del Sorriso** è una Sezione dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus capace di accogliere, contenere e trasformare il disagio dell'adolescente, fino alla sua dimissione, svolgendo una funzione educativa mediante la residenzialità e la vita in gruppo.

La Sezione ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e preadolescenti di sesso femminile. Nasce nel 1996 a Fagnano Olona, accolta nella palazzina messa a disposizione dalla "Fondazione Paolo Foglia" all'Associazione Gruppo di Betania Onlus.

È gestita da un gruppo di Operatori religiosi e laici, coadiuvati dal gruppo di volontari appartenenti all'Associazione Volontari Il Melograno di Milano.

14. Contatti / Dove Siamo

La Casa del Sorriso è situata in prossimità del centro di Fagnano Olona (Varese) e si affaccia su un ben attrezzato giardino pubblico con comodi spazi di parcheggio.

La palazzina è articolata su tre piani. Ha un cortile interno ed un piccolo giardino, è provvista di videocitofono ed è stata ristrutturata ed arredata per somigliare il più possibile ad una "casa". È un ambiente familiare curato nei suoi aspetti estetici e funzionali per garantire riservatezza e sicurezza alle proprie ospiti.

La Comunità Educativa è sita al primo piano e ospita fino a dieci ragazze; al secondo piano dello stabile vi è un piccolo appartamento, adibito ad alloggio per le attività del Progetto Sperimentale "ProSpettiva" e può ospitare due ragazze.

Casa del Sorriso

Via Piave, 57/59 – Fagnano Olona (VA)

Tel. 0331 611 386 – Fax 0331 612 815

casadelsorriso@associazionebetania.org – agbonlus@pec.it

www.associazionebetania.org

La struttura è raggiungibile con:

Ferrovie - stazioni ferroviarie vicine: Busto Arsizio, Gallarate, Tradate

Autostrada A8 uscita Busto Arsizio

15. A chi ci rivolgiamo

Adolescenti femmine italiane e straniere, d'età compresa tra i 12 e i 18 anni, su invio dei Servizi Sociali e dei Servizi Tutela Minori dei Comuni di residenza, su disposizione del Tribunale per i Minorenni. 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. Il nostro scopo

È accogliere in una casa piacevole e confortevole ragazze in gravi difficoltà, proponendo loro l'inserimento in un'esperienza di vita in gruppo, accompagnandole nella loro crescita, in un percorso personalizzato d'ascolto e sostegno, al fine del raggiungimento dell'autonomia all'interno delle relazioni familiari, ove possibile, e nella società più ampia.

La Comunità diventa così, punto di riferimento affettivo e normativo, grazie al lavoro pedagogico di educatori che offrono alle adolescenti relazioni che le aiutino a crescere. Questa finalità è perseguita attraverso il Progetto Educativo Individuale (PEI), costruito con la partecipazione attiva della minore e in collaborazione con i Servizi Sociali e la famiglia.

17. Accoglienza

Il processo di **inserimento** inizia con la richiesta presentata dal Servizio Sociale su provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario.

Seguono gli incontri tra l'Equipe Educativa e il Servizio Sociale, per la conoscenza della situazione, la condivisione degli aspetti istituzionali, dei tempi e modi d'intervento, dei rapporti con la famiglia.

L'incontro con la ragazza e il suo conseguente consenso, costituiscono i presupposti per lo sviluppo della vicenda educativa.

L'incontro con la famiglia della ragazza, se possibile, è fatto per motivare la richiesta di collaborazione che la Comunità rivolge alle famiglie.

Al fine di perfezionare l'inserimento della minore sono richiesti al Servizio Sociale i seguenti documenti:

- Decreto del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario
- Impegnativa/ delibera di pagamento del Comune di residenza
- Progetto Quadro
- Consenso trattamento dati personali (in attuazione D. Lgs. 196 del 30/06/2003).

Ai familiari sono richiesti in originale:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- Certificato di tutte le vaccinazioni
- Cartella sanitaria
- Documentazione scolastica
- Permesso di soggiorno
- Passaporto o dichiarazione consolare con foto

Il processo di inserimento si conclude con la definizione del PEI nella Riunione di Sintesi.

18. Dimissione

Il processo di **dimissione** si sviluppa in accordo con il Servizio Sociale inviante e la ragazza, in collaborazione con la famiglia, coerentemente con gli obiettivi e i tempi previsti dal PEI.

Al compimento dei diciassette anni si esplorano a fondo le capacità e le possibilità di ogni ragazza, coinvolgendola sempre di più nella costruzione del suo futuro e della soluzione migliore per lei.

La Casa del Sorriso offre la possibilità di un'esperienza di sperimentazione di maggior autonomia, nell'Alloggio destinato al Progetto Sperimentale "ProSpettiva", collegato alla Comunità Educativa (vedi parte terza della Carta dei Servizi).

Nel caso in cui la ragazza scelga il prosieguo, a tre mesi dal compimento dei diciotto anni, scriverà e firmerà la richiesta al Giudice di riferimento.

Prima della sua uscita la ragazza saluta il gruppo durante la riunione settimanale a lei dedicata. Insieme agli educatori prepara questo momento. Motiva le sue scelte alle compagne, esplicita ciò che si porta via e ciò che vuole lasciare; concretizza il saluto con un segno. Nel caso in cui la ragazza interrompa il suo Progetto Educativo e non voglia più proseguire il percorso in Comunità, in accordo con il Servizio Sociale si stabilisce la data di uscita.

19. Il Progetto Educativo Individuale

a. Osservazione Psicodiagnostica

Scopo dell'Accoglienza, come viene chiamato il periodo che va dall'ingresso alla Riunione di Sintesi, è permettere una reciproca conoscenza e la puntuale osservazione della ragazza da parte dell'Equipe Educativa, grazie alla quale può formulare il PEI. L'aspetto strettamente psicologico è elaborato dallo psicologo, consulente della Comunità, che incontra la ragazza, in tre colloqui individuali, prima della Riunione di Sintesi.

Le osservazioni degli Operatori sono arricchite dallo strumento della Scheda Sociale (l'Albero Genealogico, la Linea del Tempo ed il Giro dei Luoghi del Cuore), elaborata con la partecipazione e la condivisione della giovane.

In questi mesi alla ragazza vengono consegnati:

- la scatola dei ricordi nella quale potrà mettere gli oggetti legati alle tappe più significative del suo percorso e che porterà con sé quando, al momento della dimissione, lascerà la Casa del Sorriso. È quindi anche un segno preciso che all'entrata seguirà, primo o poi, l'uscita.
- il quaderno dei desideri per programmare i fine settimana e le vacanze.

b. Riunione di Sintesi

Avviene a tre/quattro mesi dall'ingresso, vi partecipano: l'Equipe Educativa, lo psicologo Responsabile della diagnostica, i Servizi Sociali del Territorio, la ragazza (nella seconda parte). L'Equipe Educativa porta per iscritto la propria osservazione, lo psicologo la diagnosi psicologica, il Servizio Sociale la storia della minore e del suo

nucleo familiare e la ragazza espone le ragioni della sua scelta e le sue aspettative. Quanto concordato viene messo per iscritto e inviato al Tribunale per i Minorenni ed al Servizio Sociale entro un mese dall'incontro.

c. PEI trimestrale

L'Equipe educativa è tenuta alla redazione trimestrale del Progetto Educativo Individuale su richiesta dell'ATS.

La stesura del PEI è organizzata per aree d'intervento per monitorare costantemente l'evoluzione affettiva e cognitiva e il percorso della ragazza.

Gli obiettivi, a lungo e breve termine, segnalano gli ambiti su cui lavorare insieme, in un processo in continua evoluzione.

Il PEI è preceduto da un colloquio tra la ragazza e l'educatore. Se è già stato redatto un PEI, esso è utilizzato come punto di partenza per riflettere insieme alla giovane sul cammino da lei intrapreso. La famiglia è coinvolta nella misura dei vincoli dati e degli accordi con il Servizio Sociale.

d. Riunione di Aggiornamento

Ogni anno l'Equipe Educativa e lo psicologo della Comunità, in collaborazione con il Servizio Sociale revisionano il Progetto Pedagogico. La ragazza vi partecipa con uno scritto personale.

In questa riunione si valuta il percorso educativo della giovane svolto fino a quel momento e si stabiliscono i nuovi obiettivi da perseguire nell'anno successivo.

Viene stesa la relazione ed inviata al Tribunale per i Minorenni e al Servizio Sociale entro un mese dall'incontro.

20. Che cosa offriamo

a. Esperienza educativa di vita in gruppo

La Casa del Sorriso è un luogo fisico, ma anche mentale, per le ragazze e per gli Operatori. L'esperienza di legami, vincoli e partecipazione alla vita insieme è indispensabile come misura di contenimento e come esercizio alla relazione, che aiuta nella strutturazione della persona.

Gli educatori vivono nel gruppo ed esplicano la funzione di modulare l'intensità delle emozioni, di introdurre la capacità riflessiva sui comportamenti, sui bisogni, sulle esperienze, su tutto ciò che accade nella vita personale e di gruppo. Attraverso la relazione educativa e la residenzialità, si promuove "l'autonomia della persona all'interno della relazione interpersonale e sociale" nel rispetto di sé e degli altri e delle regole dello stare insieme in modo responsabile e partecipato.

b. Cura di sé e delle radici culturali

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'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. L'ascolto del proprio corpo è incentivato anche da attività sportive e culturali.

Gli educatori, per contribuire a promuovere personalità capaci di integrarsi nel nostro contesto sociale, senza dover rinnegare il proprio ambito originario di appartenenza, sono impegnati nella raccolta delle tradizioni connesse alla cultura di origine, sia etnica sia 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.

c. Regolarizzazione della documentazione anagrafica e sanitaria

La 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.

Verifica la validità ed efficacia della documentazione consegnata all'ingresso interfacciandosi con le istituzioni preposte (Anagrafe, Consolati, Questura, Giudice Tutelare, Agenzia delle Entrate).

d. Partecipazione attiva dell'ospite

Ciascuna ragazza accolta nella Casa del Sorriso è chiamata ad essere protagonista del proprio progetto educativo e ad impegnarsi gradualmente per il proprio futuro, sostenuta dagli educatori e dalla rete relazionale che la Comunità Educativa sviluppa **con lei e per lei**.

Ciò si concretizza in alcune azioni particolari della ragazza:

- Partecipa settimanalmente alla riunione di gruppo.
- Partecipa alla costruzione del suo progetto nelle fasi preparatorie (costruzione della scheda sociale, incontri di diagnostica) e durante la Riunione di Sintesi portando il suo scritto.
- È coinvolta nella stesura e nella revisione del regolamento comunitario.
- Esprime, ogni settimana, sul "quaderno dei desideri" le proprie proposte per la programmazione del fine settimana e del tempo libero. Si confronta con gli educatori se e come poter concretizzare tali proposte.
- Partecipa all'assemblea trimestrale indetta dalla Responsabile, contribuisce nella discussione degli argomenti inerenti l'aspetto istituzionale della Casa e alle decisioni conseguenti.

e. Preparazione e accompagnamento alla psicoterapia

La Casa del Sorriso garantisce ad ogni minore il diritto di usufruire della psicoterapia: di proseguire un percorso già iniziato, garantendo l'accompagnamento nella sede originaria o di favorire l'inizio del percorso qualora ne venga valutata la necessità durante la Riunione di Sintesi. La ragazza vi accede con un'esplicita e motivata richiesta.

Allo psicoterapeuta viene richiesta una relazione annuale circa l'andamento del percorso e una previsione rispetto alla sua durata.

f. Scuola e sostegno scolastico

Al momento dell'ingresso si cerca di mantenere l'indirizzo di studi scelto e la frequenza nella scuola di provenienza. Qualora ciò non fosse possibile (distanza, percorso di studi non idoneo) si procede con la ragazza alla ricerca di un nuovo Istituto.

Gli educatori, in stretta collaborazione con le scuole, supportano la ragazza nei processi di apprendimento e nell'affrontare le diverse problematiche che si possono manifestare nel corso dell'esperienza di studio.

Affiancano la ragazza nello studio pomeridiano e predispongono, insieme ai volontari, piani di studio personalizzati o di recupero, a seconda delle esigenze di ciascuna.

Nel caso in cui non fosse possibile avviare alcun percorso di studi, si predispongono attività alternative. Vedi punti h. e i.

g. Educazione al lavoro: laboratori e tirocini

Si tratta di una prima forma di responsabilizzazione affinché la giovane comprenda l'importanza del denaro, il rispetto degli orari e la mansione che le viene assegnata. I tirocini, in collaborazione con il Servizio di Educazione al Lavoro dell'Associazione, vengono preferibilmente attivati durante il periodo estivo o, in casi eccezionali, anche durante l'anno qualora non vi sia frequenza scolastica. Si ricercano sul territorio aziende o imprese sociali disposte ad accogliere tirocinanti, predisponendo un percorso di formazione/lavoro personalizzato.

h. Tempo libero: gioco, attività sportive e culturali

Gli educatori con le ragazze e i volontari ricercano e propongono attività ludico/ricreative sia all'interno sia all'esterno della Comunità, in modo particolare per il fine settimana e i momenti di festa. Ogni ragazza ha, quindi, la possibilità di scegliere i propri momenti di riposo e di divertimento.

i. Progettazione estiva

La progettazione del periodo estivo inizia nel mese di aprile e ad essa viene posta particolare cura, perché l'uscita dalla Comunità e il conseguente incontro con realtà sconosciute, attiva paura del cambiamento e del nuovo.

In un primo tempo la ragazza esprimere i propri desideri: dove e con chi vorrebbe passare il periodo estivo. In un secondo tempo si cerca una mediazione fra i sogni e le reali possibilità.

Ogni ragazza partecipa alla vacanza con il gruppo educativo che ha come scopo primario il divertirsi insieme, lo scoprirsi l'un l'altra in un diverso contesto.

Successivamente si favorisce un'esperienza personale, inserita in strutture adeguate e, laddove è possibile, nella famiglia di origine.

j. Educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità

Esperienza spesso carente nelle ragazze ospitate in Comunità è quella relativa alla distinzione di ciò che fa bene (salute) e ciò che fa male (malattia). Insegnare la cura della propria persona e stabilire dei buoni rapporti con i servizi socio-sanitari è una delle priorità della Comunità. Dalla figura del medico di base allo specialista, la Casa

del Sorriso 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.

k. Progetto Sperimentale "ProSpettiva"

Casa del Sorriso propone il Progetto Sperimentale "ProSpettiva" come una tappa propedeutica a proseguire il "viaggio" di crescita personale della giovane, cominciando ad esperire una maggiore autogestione per il proprio sviluppo, con la supervisione e la presenza mentale, affettiva e professionalmente competente dell'educatore. Le quattro dimensioni indispensabili per realizzare gli obiettivi di "ProSpettiva" riguardano l'abitare, l'impegno scolastico, le relazioni personali, i comportamenti sociali e la salute.

l. Dimensione religiosa

Sono previsti incontri periodici per la riflessione e la ricerca religiosa. Si riflette con le ragazze su temi che interessano trasversalmente ogni religione. È interessante il confronto e la conoscenza del "diverso" derivante dalla presenza di ragazze di credo differenti. Ogni ragazza è libera di praticare la propria religione.

Vi sono due momenti dell'anno in cui partecipano tutte le ragazze: la celebrazione pre-natalizia e del giovedì Santo; vi partecipano anche la Famiglia Foglia, gli amici e i volontari.

m. Rapporto con la famiglia di origine

È uno dei punti cardine del lavoro educativo ed è fondamentale per una lettura del vissuto e del presente di ogni ragazza. Il richiamo alle origini, infatti, è viscerale e porta la giovane a muoversi verso la famiglia, per ritrovare abitudini e stili di vita a lei noti, anche quando è lei stessa a denunciare e ad allontanarsi.

Le sempre più numerose fragilità familiari richiedono l'intensificazione del sostegno alle famiglie per favorire una corresponsabilità tra educatori e genitori nella condivisione del Progetto Educativo. È un lavoro fatto di contatti telefonici costanti, di incontri, di collaborazione per l'impegno scolastico e per le vacanze.

21. Come siamo organizzati

a. Organigramma funzionale

Responsabile di Sezione	1
Coordinatrice pedagogica	1
Educatori Professionali	6
Segreteria	1
Pulizie/Manutenzione	3
Formatore *	1

*Si avvale della consulenza di uno psicologo psicoterapeuta che effettua le diagnosi psicologiche; partecipa alla riunione di Sintesi e contribuisce alla stesura del Progetto Individuale della ragazza. È responsabile della formazione nel suo complesso.

b. Inquadramento Contrattuale

Dipendenti a tempo indeterminato	11
Liberi professionisti	1
Volontari	15

22. Documentazione

- **Documenti relativi alla Comunità:** Progetto Istituzionale, Progetto Attuativo, Carta dei Servizi, Regolamenti, Mansionario, Processi, Relazione Annuale, Documento per l'estate.
- **Documenti relativi alle ragazze:** la relazione con il Progetto Educativo Individuale pensato nella riunione di Sintesi, i PEI trimestrali, le relazioni d'aggiornamento, la progettazione e il consuntivo delle vacanze estive e la relazione di dimissione.
- **Documenti relativi agli operatori** e alle loro presenze.
- **Documenti relativi all'immobile:** Dichiarazione di agibilità come civile abitazione, Certificazione degli impianti.

Tutta la documentazione è raccolta e rigorosamente custodita nell'archivio sito nella segreteria della Casa del Sorriso. Essa è accessibile solo ai componenti dell'équipe educativa e alla segretaria; al personale e ai volontari è richiesto l'assoluto rispetto del segreto d'ufficio e del segreto professionale.

PARTE TERZA
Progetto Sperimentale
"ProSpettiva"

23. Chi siamo

L'esperienza educativa maturata in questi anni, ha suggerito un uso mirato dell'appartamento posto al secondo piano della casa, dandovi una configurazione di Alloggio per il Progetto Sperimentale "ProSpettiva". Lo spazio è semi-autonomo, si tratta cioè di un appartamento con una camera da letto, una cucina, un soggiorno, un bagno e un ampio corridoio/disimpegno abitabile senza ingresso autonomo, in quanto la scala di accesso è situata nel corridoio principale della Comunità. Questa collocazione rende l'appartamento abbastanza autonomo ma comunque interno alla Casa del Sorriso ed ha il vantaggio di poter offrire alle ospiti del progetto molti dei servizi della Comunità Educativa, tra cui tutela, protezione e vigilanza 24 ore su 24, ma contemporaneamente, anche spazi di sperimentazione e di allenamento più intenso delle competenze e delle capacità di autogestione e autonomia.

24. A chi ci rivolgiamo

Il Progetto fornisce un affiancamento educativo a ragazze dai 16 anni che, in preparazione alla maggiore età, necessitano di un periodo di sperimentazione per cominciare a pianificare più concretamente il proprio progetto di vita, in prospettiva dell'uscita dalla Comunità, sia che intendano fare richiesta di prosieguo amministrativo, sia che non intendano farlo.

25. Il nostro scopo

Il Progetto Sperimentale "ProSpettiva" si colloca all'interno ed in continuità con i Progetti Educativi Individualizzati (PEI) delle giovani ospiti, già ideati durante la loro permanenza nel Gruppo Educativo della Casa del Sorriso. Esso è finalizzato ad accompagnare la giovane nello sviluppo di un'autonomia personale e sociale; in ragione dell'età della ragazza e della sua storia, l'intervento stimola a mettere in campo quegli strumenti che l'aiuteranno a diventare una cittadina attiva e responsabile, in grado di mantenere i propri impegni e di essere sufficientemente autonoma nella gestione del vivere quotidiano. È fondamentale che la giovane, utilizzando tutte le risorse a sua disposizione, riesca ad appropriarsi del ruolo di protagonista della propria esistenza e acquisisca una capacità critica, non subendo passivamente gli eventi della vita. "ProSpettiva" è un intervento che mira ad accompagnare la minore passo dopo passo verso l'autonomia consapevole: dall'orientamento scolastico all'educazione alla salute, dalle attività culturali o creative all'inserimento lavorativo.

26. Accoglienza

Il Progetto prende avvio e si sviluppa in stretta collaborazione con il Servizio Sociale e con la ragazza, coinvolgendo anche la famiglia, ove presente. Può essere delineato già nel PEI, scaturito dalla Riunione di Sintesi, o in una fase successiva di aggiornamento e di verifica del percorso. Gli educatori del gruppo educativo cureranno in modo

particolare il passaggio nella nuova realtà sperimentale di "ProSpettiva", in modo che possa essere vissuto dalla ragazza nella logica non di una rottura o di perdita, bensì di arricchimento e di evoluzione delle relazioni in precedenza costruite. Saranno preparati con la stessa ragazza il momento di saluto al gruppo e la condivisione di quanto vissuto insieme con le compagne e gli educatori. La ritualità del saluto non ha la finalità di sancire un addio e un abbandono del resto del gruppo educativo, bensì di segnare l'inizio di un nuovo percorso, in evoluzione con quello intrapreso fino a quel momento.

27. Dimissione

Quando si avvicina il termine del Progetto Sperimentale, cioè al compimento dei 18 anni o, qualora vi sia il prosieguo amministrativo, dei 21, si prepara la dimissione valutando con la ragazza e con i Servizi Sociali la collocazione abitativa futura più adeguata in base ai bisogni: si analizzeranno limiti e risorse del possibile rientro nella famiglia di origine o si individueranno situazioni alternative.

28. Il Progetto Educativo Individuale

a. PEI trimestrale

L'Equipe educativa è tenuta alla redazione trimestrale del Progetto Educativo Individualizzato su richiesta dell'ATS. La stesura del PEI è organizzata per aree d'intervento per monitorare costantemente l'evoluzione affettiva e cognitiva e il percorso della ragazza. Gli obiettivi, a lungo e breve termine, segnalano gli ambiti su cui lavorare insieme, in un processo in continua evoluzione. È preceduta da un colloquio tra la ragazza e l'educatore. Se è già stato redatto un PEI, esso è utilizzato come punto di partenza per riflettere insieme alla giovane sul cammino da lei intrapreso. La famiglia è coinvolta nella misura dei vincoli dati e degli accordi con il Servizio Sociale.

b. Riunione di Aggiornamento

Ogni anno l'Equipe Educativa e lo psicologo della Comunità, in collaborazione con i Servizi Sociali, revisionano il Progetto Pedagogico. La ragazza vi partecipa con uno scritto personale.

In questa riunione si valuta il percorso educativo della giovane svolto fino a quel momento e si stabiliscono i nuovi obiettivi da perseguire nei mesi successivi.

Viene stesa la relazione ed inviata al Tribunale per i Minorenni e al Servizio Sociale, entro un mese dall'incontro.

c. Che cosa offriamo

- Un'esperienza di vita insieme propedeutica a proseguire il "viaggio" di crescita personale. L'educatore condivide con le ragazze alcuni momenti significativi della giornata, in tempi e modalità elaborati su misura dei singoli progetti, basati sulla sua presenza/assenza.

- La continua connessione con il Gruppo Educativo della Casa del Sorriso, per mantenere vivo lo sguardo attivo su due fronti: il percorso di crescita passato e quello nuovo appena intrapreso.
- Partecipazione ad alcuni momenti ed attività comunitarie collettivi.
- Uno spazio come luogo da abitare e da condividere per poter sperimentare la propria capacità di autonomia, i propri limiti e le proprie risorse. Si cercano insieme dispositivi e modalità utili per affrontare gli aspetti problematici della convivenza e della gestione degli ambienti, aiutando la messa a frutto di quanto già acquisito nel periodo di permanenza comunitaria precedente.
- Una relazione educativa in cui esperire una maggiore autogestione, con la supervisione e la presenza mentale, affettuosa e professionalmente competente dell'educatrice.
- La partecipazione attiva della ragazza affinché diventi costruttrice partecipe e responsabile del suo futuro, verificando la realizzabilità dei suoi desideri.
- Il regolamento dell'appartamento revisionato periodicamente insieme alle ragazze.
- Il sostegno nel percorso scolastico spronando sempre più la ragazza a riconoscerne l'importanza in vista di una futura collocazione lavorativa.
- La continuità del percorso terapeutico intrapreso.
- L'educazione alla salute, all'affettività e alla sessualità e all'utilizzo dei Servizi Sanitari del territorio.
- Lo spazio e il tempo per la ricerca e la riflessione nell'ambito della dimensione spirituale.
- La cura dei rapporti con la famiglia d'origine.
- L'integrazione nel tessuto sociale. La costruzione e il consolidamento del suo mondo affettivo e relazionale e, in particolare, di una rete parentale e amicale che possa costruire un appoggio su cui poter contare.
- L'educazione al mondo del lavoro e la ricerca di esperienze lavorative.
- L'aiuto nell'organizzare i propri ritmi quotidiani, gli impegni e il tempo libero.
- L'educazione all'uso del denaro e alla gestione del budget economico mensile per l'acquisto del cibo per una sana alimentazione.
- La progettazione e l'organizzazione di eventuali esperienze estive.
- Il rapporto con gli Enti affidatari e il Tribunale per i Minorenni.

d. Interazioni con la Comunità Educativa

L'Alloggio per il Progetto Sperimentale "ProSpettiva" è strettamente collegato con la struttura fisica della casa quindi i rapporti con la Comunità Educativa sono quotidiani e permettono un'attività di vigilanza costante, anche nei momenti in cui non è presente l'educatrice di riferimento del Progetto.

Ci sono, inoltre, spazi comuni da condividere e da regolamentare: ingresso, atrio, cortile, salone, scale, Cappella.

29. Struttura organizzativa

Responsabile è una religiosa, socia dell'Associazione Gruppo di Betania Onlus	3 h sett.
Coordinatrice pedagogica	5 h sett.
Educatrice referente	30 h sett.
Educatrice di supporto	7 h sett.
Segretaria	5 h mensili
Assistente socio-educativa	5 h mensili
Psicologo Psicoterapeuta responsabile supervisione e formazione	5 h mensili

30. Documentazione

Tutta la documentazione è raccolta e rigorosamente custodita nell'archivio sito nella segreteria che è la stessa della Casa del Sorriso. La documentazione è accessibile solo ai componenti dell'équipe educativa e alla segreteria stessa; al personale e ai volontari è richiesto l'assoluto rispetto del segreto d'ufficio e del segreto professionale.

Elenchiamo la documentazione già disponibile o prodotta ad hoc:

- **Documenti relativi alla Comunità Casa del Sorriso:** Progetto Istituzionale, Progetto Attuativo, Carta dei Servizi, Regolamenti, Mansionario, Processi, Relazione Annuale, Documento di programmazione estiva.
- **Documentazione clinica:** PEI trimestrali, relazioni d'aggiornamento, progettazioni individuali, consuntivo delle vacanze estive e relazione di dimissione.
- **Documentazione amministrativa:** fogli firma e registri delle presenze degli operatori.
- **Documenti relativi all'immobile:** Dichiarazione di agibilità come civile abitazione, Certificazione degli impianti.

PARTE QUARTA
Servizi comuni
e adempimenti normativi

31. Formazione del personale e dei volontari

È garantita a tutti gli operatori una formazione permanente di cui è responsabile lo psicologo psicoterapeuta consulente.

La formazione avviene in gruppo per un duplice obiettivo: pensare agli aspetti istituzionali, riflettere sui cambiamenti che avvengono e avere un contenitore alle tensioni relazionali interne alla Comunità; aiutare l'educatore e la Comunità a mantenere la qualità della relazione educativa, creare le condizioni per una pensabilità delle emozioni ed una restituzione idonea e adeguata all'adolescente.

32. Customer satisfaction

Annualmente viene distribuito il questionario di soddisfazione alle ospiti, alle loro famiglie, agli Enti affidatari ed agli operatori. Le osservazioni vengono inviate tramite comunicazione scritta, all'e-mail casadelsorriso@associazionebetania.org o imbucandoli nell'apposita cassetta.

33. 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".

34. Costi del servizio

RETTE (salvo diverse convenzioni)	Retta piena	Mantenimento Posto
Comunità Educativa	€ 125,99	€ 100,79
Retta diversificata Progetti Speciali	Concordata con l'Ente affidatario	

La retta esposta è comprensiva di ticket e spese sanitarie, acquisto di lenti e montature, tasse d'iscrizione e test scolastici, divise, materiale didattico specifico e viaggi d'istruzione.

Escluse dalla retta

Dalla retta esposta sono escluse le spese relative a necessità odontoiatriche, all'ottenimento dei documenti e dell'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 Casa del Sorriso (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 Onlus.

Le rette esposte sono esente IVA art. 10 comma 21 D.P.R. 633/72 e bollo (art.82 c.5 del D.Lgs 117/2017) con pagamento a 60 gg. d.f.f.m.

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

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

35. Indicatori di qualità

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Orario di funzionamento	Orario giornaliero	24 ore
	Giorni di funzionamento	365 giorni l'anno
Stabilità organizzativa	Permanenza degli educatori e operatori	turn-over monitorato
Informazione	Frequenza incontri/contatto con l'Ente affidatario	Incontri periodici, telefonate
	Relazione psicopedagogica PEI	Entro 3 mesi dall'inserimento
	Relazione d'Aggiornamento	Ogni 3 mesi
	Progettazione e consuntivo vacanze estive	Ogni 12 mesi
	Relazione di dimissione	Ogni anno
	Informazioni sull'attività	Entro 1 mese dalla dimissione Sito web Carta dei Servizi
Comunicazione	Ricerca in tempo reale dall'esterno	Caselle e-mail, Posta Pec, servizio telefonico, telefonia mobile di servizio
	Interna tra operatori	Rete informatica
Documentazione	Documenti della Comunità	Archivio cartaceo e informatico
	Cartelle delle ragazze	Una accessibile alla ragazza e una riservata agli operatori, costantemente aggiornate.
Partecipazione della ragazza	Consenso all'inserimento	1/2 giorni dal primo colloquio
	Presenza alla Riunione di Sintesi	Seconda parte della riunione
	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

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Partecipazione della ragazza	Incontro Operatori e ragazza con Servizio Sociale	Periodico
	Incontro educatrice con i familiari	Periodico
	Relazioni scritte relative al proprio progetto	Contributo per la riunione di sintesi, di aggiornamento e di dimissione. Progetto per l'estate
	Programmazioni settimanali	1 volta alla settimana
	Partecipazione alla riunione di gruppo	1 volta alla settimana
	Partecipazione all'Assemblea Comunità Educativa	Ogni 3 mesi
	Stesura del Regolamento	Revisione ogni 2 anni
Istruzione e formazione	Frequenza scolastica	Garantita a tutte le ospiti compresa la partecipazione ad attività extrascolastiche, a stage di orientamento e scuola-lavoro
	Incontro educatrici con insegnanti o referente in ambito lavorativo	Colloqui periodici con redazione verbale
	Sostegno scolastico	Affiancamento dei volontari
Lavoro di rete	Riunione di Sintesi	Collaborazione con il Servizio Sociale e N.P.I.
	Incontro di dopo Sintesi	1 incontro dopo la riunione di Sintesi
	Magistratura Minorile	Costante raccordo
	Magistratura Ordinaria e Minorile	Costante raccordo
	ATS	Costante raccordo
	Comune e Regione	Costante raccordo
	Scuole	Costante raccordo
	Psicoterapeuti privati esterni	Costante raccordo
Strumenti di verifica Progetto Educativo Personalizzato	Incontro d'equipe per ogni singolo progetto	1 volta al mese

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard minimi
Salute	Prevenzione e cura	Scelta medico di base. Aggiornamento e/o rinnovo Tessera Sanitaria. Visita generale e compilazione cartella sanitaria. Controllo ortodontico e oculistico
	Sostegno psicoterapeutico	Garantito alle ragazze che ne fanno richiesta in accordo con il Servizio Sociale o continuazione se già hanno iniziato un percorso.
Integrazione con il contesto sociale	Attività	Partecipazione alla vita dell'oratorio, dei gruppi sportivi e alle iniziative del territorio
Dimissione	Tipo di soluzione adottata	Rientro in famiglia Esperienza di affido familiare Prosiegua a carico della Comunità o di altro Ente
Qualificazione professionale degli operatori	Interventi formativi effettuati	Piano di formazione annuale
Strumenti di verifica	Incontro Equipe Educativa	1 volta alla settimana, progettazione, programmazione e verifica relazionale tra educatori
	Procedure	Revisionate ogni 2 anni
	Consulenza al ruolo della Responsabile	1 volta al mese
Convenzione con Associazione Volontari il Melograno Onlus	Accesso al servizio per l'organizzazione della collaborazione	A richiesta
	Piano di formazione	1 volta all'anno
	Assemblea con Responsabile ed Equipe Educativa	1 volta all'anno
	Programmazione e verifica	Periodica



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - ospiti

Data

Come ti sei sentita accolta al tuo arrivo in Casa del Sorriso?

☐ 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 ☐ sì

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?



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

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?



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

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

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



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

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

Ti senti ascoltato nelle tue richieste? Perché?

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



CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa e Progetto Sperimentale ProSpettiva

Scheda di Segnalazione Lamentale – Apprezzamenti

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

Data _____ Firma _____

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

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

