



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
OSTUNI

CARTA DEI SERVIZI

Centro socio
educativo diurno
“Il ponte dei sorrisi”



SOS VILLAGGI DEI BAMBINI NEL MONDO

Nel 1949, ad Imst (Austria), Hermann Gmeiner maturò l'idea dei Villaggi SOS per aiutare i minori in stato di bisogno e ne fissò i principi basilari, qualificanti, complementari ed irrinunciabili: la mamma SOS, la fratellanza, la casa, il Villaggio.

Nel contesto attuale questi quattro principi si sono evoluti nei seguenti:

IL BAMBINO: Ogni bambino è unico e rispettato. Riconosciamo il potenziale dei bambini e li guidiamo e accompagniamo nel loro percorso verso l'indipendenza e verso il diventare membri attivi della loro società.

LA FIGURA GENITORIALE: Ogni bambino ha bisogno di una figura genitoriale stabile e premurosa. Lavoriamo per assicurarci che i bambini possano instaurare con chi si prende cura di loro una relazione basata sull'amore, sul rispetto e sulla sicurezza.

LA FAMIGLIA: Ogni bambino cresce in una famiglia unita e di supporto. Supportiamo le famiglie affinché rimangano unite. Qualora però i bambini non possano crescere con le loro famiglie di origine, li supportiamo affinché creino dei legami duraturi in un ambiente familiare alternativo, assicurandoci anche che i fratelli rimangano uniti.

LA COMUNITÀ: Ogni bambino è parte di una comunità sicura e di supporto. Assistiamo le famiglie affinché entrino in contatto con la comunità, condividano esperienze, si supportino reciprocamente e lavorino insieme per creare un ambiente positivo per lo sviluppo dei bambini e dei giovani.

Il Villaggio SOS – Ostuni è gestito da una società cooperativa sociale, è riconosciuto come Onlus e, tramite l'Associazione Nazionale SOS Villaggi dei Bambini Italia aderisce a SOS Kinderdorf International, un'organizzazione attualmente impegnata in 536 Paesi nel mondo, con 572 Villaggi SOS e 8 fra Villaggi e programmi in Italia.

La nostra Visione: Ogni bambino cresce nell'amore, nel rispetto e nella sicurezza.

La nostra Mission: Sosteniamo la crescita di ogni bambino in un ambiente familiare. Lo aiutiamo a costruire il suo futuro, contribuendo allo sviluppo della sua comunità.

LA NASCITA E LE ATTIVITÀ DEL VILLAGGIO SOS DI OSTUNI

Nel 1964, in Ostuni, presso il notaio Cosimo Mario dello Preite, 15 soci fondatori costituirono una società cooperativa a r.l. e la denominarono «S.O.S Villaggio del Fanciullo – Ostuni», trasformatosi nel 2001 in Cooperativa Sociale denominata: "VILLAGGIO SOS - OSTUNI Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S."

I NOSTRI SERVIZI

- Le Comunità Familiari SOS: Accolgono bambini e ragazzi di età compresa tra 0 e 16, nel numero massimo di 6, provenienti da situazioni di disagio familiare e sociale segnalati dai competenti Servizi Territoriale e dall'Autorità Giudiziaria minorile;
- La Casa dei Giovani: Accoglie adolescenti e giovani provenienti dalle comunità del Villaggio SOS o segnalati dai Servizi Territoriali ed offre loro ulteriori opportunità di sviluppo tramite percorsi formativi verso l'autonomia personale ed il rientro definitivo nelle famiglie di origine;



- La Casa mamma – bambino: Accoglie gestanti e madri con figli a carico, segnalate dalle autorità preposte, per le quali si reputi opportuno l'allontanamento dal nucleo familiare di origine, che necessitano di sostegno nel percorso di inserimento o reinserimento sociale;
- Il progetto Lu.N.A. (Luogo Neutro per l'Accoglienza): Servizio rivolto a famiglie affidatarie, famiglie di origine, genitori separati o divorziati e a situazioni familiari multiproblematiche per le quali vi sia la necessità di incontri protetti.

Il lavoro della cooperativa a favore dei minori è coordinata da una équipe direttiva con l'ausilio costante di una Commissione psico-pedagogica, composta da esperti.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Per noi accoglienza e cure di qualità significa che i bambini sono protetti, che viene garantita un'attenzione individuale al loro benessere e che la loro crescita è continuamente sostenuta per sviluppare al massimo le loro potenzialità.

Ci basiamo su principi e standard internazionali, quali la Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza e le Linee Guida ONU per l'accoglienza etero familiare e gli standard internazionali "Quality4Children", per uniformare, migliorare e monitorare la qualità dell'accoglienza fuori dalla famiglia d'origine, partendo dal coinvolgimento dei bambini e dei ragazzi accolti.

In questo quadro di riferimento ci siamo dotati di 18 livelli essenziali di qualità che, a livello nazionale, sono adottati da tutti i partecipanti alla Rete SOS Villaggi dei Bambini, promossi e monitorati dall'Associazione Nazionale SOS Villaggi dei Bambini.

La presente Carta dei Servizi si ispira in primis a tutti i principi contenuti della Dichiarazione Internazionale sui Diritti dei Fanciulli, ratificata in Italia con la legge del 27 maggio 1991, n.176, ed è prevista dall'art.13 della legge 28/11/2000 n. 328, dell'art.5 del Decreto 21/5/2001 n.308 edell'art.7 del R.R. della Regione Puglia n.4 del 18/01/2007 in applicazione dell'art.58 della L.R. del10/07/2006 n.19.

Questo documento è uno strumento informativo, all'interno del quale sono chiaramente descritti i servizi, i principi fondanti, le modalità organizzative, gli aspetti strutturali, le risorse umane impiegate.

Un documento che è altresì uno strumento di comunicazione chiara e trasparente tra la Cooperativa, le famiglie, il territorio e gli Enti; con l'obiettivo di stimolare un dialogo proficuo che possa migliorare costantemente i servizi resi.

Essa ha anche l'ambizione di porsi come uno strumento di controllo, monitoraggio, analisi e verifica della gestione degli interventi, per apportare eventuali correttivi a situazioni di disagio o di disservizio che potrebbero presentarsi.



CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO “IL PONTE DEI SORRISI”

Il progetto si inserisce nel quadro generale dell'organizzazione SOS VILLAGGI DEI BAMBINI

Che cosa è

Il Ponte dei Sorrisi è una struttura Semiresidenziale che accoglie persone di minore età appartenenti a contesti familiari vulnerabili. La presa in carico del minore avviene sulla base della segnalazione del disagio sociale o familiare da parte dei servizi sociali territoriali.

L'obiettivo principale del Centro Socio Educativo Diurno è quello di sostenere la permanenza del minore presso la propria famiglia di origine prevenendo, dove possibile, l'allontanamento e il *break-down* genitoriale. In continuità alle prerogative definite dalla legislazione vigente, il progetto mira quindi a garantire il diritto di ogni minore a vivere all'interno della propria famiglia e, dove possibile, a mantenere la continuità affettiva, rafforzando sia le risorse individuali del minore sia quelle presenti o potenziali inerenti la relazione genitoriale attraverso attività specifiche.

Oltre a ridurre i rischi legati all'esposizione a contesti pregiudizievoli, il centro Socio Educativo Diurno si propone, in un'ottica ecologica, di facilitare la transizione, l'accompagnamento, l'inclusione e la partecipazione del minore agli svariati contesti educativi e sociali (scuola, famiglia, sport), affinché l'ambiente di vita si configuri realmente come una rete di sostegno globalmente protettiva e inclusiva sia per il minore sia per la famiglia di origine.

A chi si rivolge

Le attività formative e di laboratorio del Centro Socio Educativo Diurno sono destinate per un numero massimo di 15 minori, dai 6 ai 18 anni (secondo le indicazioni contenute nell'art. 52 del regolamento attuativo L.R. n. 19/06). E' previsto l'inserimento di minori al di sotto dei 6 anni se accompagnati da fratelli, evitando la separazione. Nel Centro sono accolti prioritariamente minori residenti nel Comune di Ostuni, per i quali sono state individuate specifiche problematiche tra cui:

1. esistenza di uno stato di bisogno determinato da difficoltà del nucleo familiare a svolgere la funzione educativa;
2. presenza di difficoltà, transitorie o temporanee, anche scolastiche, affrontabili con un intervento di sostegno didattico;
3. esistenza di circostanze che comportino situazioni a rischio di emarginazione e disadattamento per i minori.

Ai fini della formulazione della modalità di accesso si terrà conto di situazioni oggettive di disagio che complessivamente contribuiscono a definire il quadro del bisogno dei richiedenti il servizio:

- ▶ assenza significativa dei genitori, per grave malattia, per lavoro, tali da comportare un disagio per il minore;
- ▶ difficoltà scolastiche e/o relazionali del minore;
- ▶ gravi situazioni sociali, ambientali e relazionali della famiglia;
- ▶ situazioni a rischio segnalate dai servizi sociali territoriale e dal Tribunale per i Minorenni.



Finalità

La finalità della struttura è offrire un servizio educativo ai minori in difficoltà in conformità con le indicazioni del Piano Sociale, del Regolamento Regionale 4/2007 e della Conferenza Stato- Regione e nel rispetto delle norme legislative in materia.

La struttura si colloca nell'ambito delle risorse a sostegno della famiglia finalizzata a soddisfare adeguatamente i bisogni di socializzazione, identificazione, relazione, appartenenza, espressione, autonomia, riservatezza del minore.

Il Centro Socio Educativo Diurno opera nel campo della prevenzione primaria e secondaria ed è finalizzato al trattamento e recupero del disagio minorile attraverso un percorso educativo e formativo.

Tra gli obiettivi prioritari si pone:

- a) garantire la permanenza del minore nel nucleo d'origine;
- b) favorire i processi di socializzazione con i pari;
- c) accompagnare alla piena realizzazione delle proprie capacità;
- d) promuovere la formazione ad una società multietnica e multiculturale;
- e) favorire l'educazione alla pace ed alla solidarietà.

Gli obiettivi specifici promossi dal Centro Socio Educativo Diurno sono:

- prevenire la dispersione scolastica dei minori a rischio;
- prevenire e contrastare la violenza minorile;
- promuovere la cura del sé;
- incrementare l'autostima personale attraverso la valorizzazione dei successi;
- accogliere il minore nella sua specificità e nella sua storia personale comprendendo le cause reali del disagio manifesto;
- esplorare e favorire l'espressione delle competenze formali e informali;
- potenziare gli aspetti positivi delle interazioni genitori-figli;
- favorire la strutturazione di relazioni significative;
- favorire la socializzazione e l'inclusione;
- favorire l'esperienza della regolazione emotivo-affettiva e del contenimento;
- favorire risposte adeguate ai bisogni specifici dei minori;
- offrire un'esperienza di protezione e di accoglienza;
- supportare il minore nella sperimentazione di modalità relazionali positive con i propri genitori;
- facilitare la partecipazione, la responsabilità genitoriale e la co-progettazione educativa dei genitori al progetto del figlio evitando meccanismi di delega;
- favorire la sperimentazione della continuità e della stabilità relazionale ed affettiva.



Caratteristiche del progetto:

Inserimento del minore, definizione del PEI e monitoraggio

L'ingresso del minore nel Centro Socio Educativo Diurno avviene in maniera processuale e si struttura nel tempo attraverso il monitoraggio costante del percorso svolto e degli obiettivi perseguiti, favorendo la partecipazione attiva del minore e della famiglia di origine all'interno del processo di valutazione dell'intervento. Nello specifico, l'inserimento del minore avviene secondo la seguente processualità:

1. Presentazione della richiesta di inserimento da parte del Servizio Sociale di competenza del minore portatore di uno specifico disagio o secondo le procedure previste nel "Catalogo servizi infanzia e adolescenza" della Regione Puglia (cosiddetti "Buoni servizi e Catalogo dell'offerta");
2. Valutazione del caso e della relativa pertinenza dell'inserimento da parte dell'equipe del Centro;
3. Incontro tecnico tra i referenti del caso (servizio sociale) ed equipe educativa del Centro per la definizione condivisa degli obiettivi generali e la valutazione congiunta dei requisiti progettuali;
4. Incontro di conoscenza tra assistenti sociali, equipe educativa e componenti del nucleo familiare del minore finalizzato alla stipula di un "Patto Educativo" e all'avvio dell'inserimento del minore nel Centro.
5. Definizione di un PEI partecipato da parte del ragazzo, attraverso la scheda educativa individualizzata, sottoscritta e firmata dal Servizio Sociale, referenti scolastici, referenti dell'equipe educativa e genitori del minore.
6. Osservazione e monitoraggio costante del percorso da parte dell'equipe attraverso l'uso della scheda educativa individualizzata e incontri di valutazione e di aggiornamento periodici (bimestrali) con i referenti del caso (referenti del progetto e assistenti sociali).

Attività e servizi:

Il Centro Socio Educativo Diurno deve garantire:

- partecipazione alle routine quotidiane (pranzo, merenda)
- attività di supporto alla scuola
- organizzazione di:
 - ▶ attività sportive
 - ▶ attività ricreative
 - ▶ laboratori culturali e di animazione
 - ▶ laboratori di educazione alla Legalità
 - ▶ laboratori musicali
 - ▶ momenti di informazione
- *outdoor* education in specifici momenti dell'anno;
- sostegno psico-educativo;
- sostegno differenziato e accoglienza dei bisogni specifici di ogni minore in coerenza con gli obiettivi progettuali (cura di sé, rinforzo delle competenze relazionali, ecc.)



- attività di Orientamento alla Formazione Lavoro
- partecipazione agli incontri periodici di verifica del progetto con i referenti progettuali e gli assistenti sociali
- sostegno genitoriale
- attività di accompagnamento dei minori nei vari contesti di crescita, socializzazione e inclusione

Conclusione del percorso e dimissioni

La durata della presa in carico del minore nel centro Socio Educativo Diurno è stabilita in base alla valutazione congiunta del servizio sociale e dei referenti progettuali tenendo conto delle specifiche esigenze evolutive di ogni minore e delle relative trasformazioni inerenti le dinamiche relazionali e familiari. Le dimissioni dei minori dal centro semiresidenziale avvengono secondo i criteri della gradualità e dell'inclusione nei contesti sociali di appartenenza (in continuità con le priorità individuate nel Piano Sociale di Zona che coinvolge il comune di Ostuni).

Articolazione del Servizio Erogato

La presa in carico del minore avviene perseguendo l'ottica della continuità e della regolarità dell'intervento.

Nello specifico, nei periodi di attività scolastica il centro semiresidenziale accoglie i minori nella fascia oraria pomeridiana, ossia dalle 13 alle 19.

- Durante il periodo estivo le attività sono spostate al mattino e protratte nel tardo pomeriggio anche attraverso l'organizzazione di attività esterne.

Giorni di apertura

Dal lunedì al sabato

Ipotesi di progettare, in collaborazione con i genitori, attività mirate esterne nel giorno di chiusura del Centro, al fine di ridurre il più possibile i rischi legati all'esposizione del minore a contesti disfunzionali e pregiudizievole per il suo sviluppo.

Le attività organizzate dal Centro sono distribuite nell'arco della giornata e della settimana secondo i seguenti criteri cardine:

- cura della quotidianità e attenzione ai ritmi, ai rituali e alle routine strutturanti l'esperienza del minore;
- flessibilità della routine in funzione delle esigenze specifiche presentate dai minori;
- interiorizzazione della "regolarità" delle routine quotidiane, intesa come esperienza regolativa, di scaffolding e contenimento di cui i minori presi in carico risultano spesso carenti e/o deprivati.

Articolazione oraria dei servizi erogati

13,00-13,30: accompagnamento dei minori dalla scuola al Centro Socio Educativo Diurno; 13,30/40-14,30: pranzo

14,30-15,30: riposo e/o momenti di relax e gioco libero.

15,30-17,00: attività in piccolo gruppo finalizzate al recupero/rinforzo di specifiche competenze scolastiche attraverso attività laboratoriali e ludiche mirate e trasversali (ascolto e traduzione delle canzoni in inglese; approfondimento della storia attraverso sceneggiature; rinforzo delle competenze logico-matematiche attraverso quiz e giochi di logica ecc.), o incontri individuali di verifica;

17,00-17,30: pausa merenda;



17,30 alle 19,00: laboratori differenziati in base ai compiti evolutivi specifici e accompagnamenti in contesti di inserimento sportivo e/o sociale;
19,00 alle 19,30: accompagnamento presso la propria abitazione.

Periodi/ Giorni di chiusura dell'attività nell'arco dell'anno

Festività

Festività natalizie (dal 23/12 al 2/01), festività pasquali (dal venerdì santo alla pasquetta compresa) Interruzione estiva: la settimana del Ferragosto

La permanenza presso il Centro Socio Educativo Diurno, è definita in rapporto alla caratteristica e ai bisogni dei minori inseriti e condivisa con la famiglia e il servizio inviante.

Mensa: Il Centro Socio Educativo Diurno garantisce il servizio mensa per i minori inseriti e per i quali è stata fatta richiesta.

Figure professionali coinvolte

Le figure professionali coinvolte sono:

- n. 2 educatori professionali, di cui uno con funzioni di coordinatore
- un supervisore psicologo
- personale ausiliario (una unità)
- autista
- volontari e tirocinanti

È fatto obbligo a tutti gli operatori:

- a) di partecipare alle riunioni settimanali di settore per discutere ogni problema inerente al Centro Socio Educativo Diurno;
- b) di partecipare alle riunioni mensili di tutti gli operatori per un aggiornamento e monitoraggio continuo;
- c) di partecipare agli incontri su richiesta dei Servizi Sociali e altri Enti coinvolti nell'affidamento del minore;
- d) di compilare il registro del Centro che riassume giornalmente le attività svolte, le presenze degli utenti, degli operatori e le ore di attività.

Gli ambienti

Per la programmazione, realizzazione e valutazione delle attività previste nel presente progetto saranno utilizzati:

- una struttura residenziale del Villaggio SOS di Ostuni, idonea ad ospitare le attività del Centro Socio Educativo Diurno, adeguata agli standard stabiliti dal Regolamento Regionale;
- altri ambienti, altrettanto idonei, reperiti nel territorio, per effettuare particolari attività di animazione, sportive, ludiche, espressive.



Retta

La retta è definita nel contratto sottoscritto fra la Società Coop. Sociale a r.l. O.N.L.U.S. VillaggioSOS di Ostuni nella persona del legale rappresentante con gli enti locali di riferimento.

Regole del Centro Socio Educativo Diurno

Le regole del Centro Socio Educativo Diurno vanno intese come occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, educativo e comportamentale del minore accolto e come strumento educativo-coercitivo di controllo dei comportamenti.

In questa prospettiva, i minori saranno accompagnati alla elaborazione delle seguenti regole:

- a) rispetto delle persone e delle cose che lo circondano;
- b) partecipazione alla vita comune;
- c) esecuzione di propri impegni

personali. concretamente per tutti:

- ▶ è assolutamente vietata e aborrita la violenza e il danneggiamento volontario delle cose
- ▶ è inderogabile l'esecuzione dei propri impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato

Principi guida e approccio metodologico

La teoria ecologica dello sviluppo umano di Bronfenbrenner e la matrice socio costruttivista dell'intervento a orientamento relazionale, sono i modelli a cui si ispira la progettualità del Centro. Entro la prospettiva ecologica, il Centro deve poter favorire lo sviluppo del minore inteso come l'esito congiunto dell'interazione tra diversi sistemi a cui partecipa direttamente (famiglia, scuola, contesti di socializzazione etc.) o indirettamente (occupazione lavorativa dei genitori etc.). L'adozione di un approccio relazionale presuppone il pieno superamento dell'ottica assistenziale/istituzionale dell'intervento. Questi principi guida si traducono nella pratica educativa favorendo la co-costruzione dell'intervento, mirando a stimolare, da un lato, la responsabilità genitoriale (versus le deleghe a terzi del minore), e dall'altro lato, la motivazione autentica a partecipare ad una quotidianità pensata per rispondere alle singole e specifiche esigenze del minore.



IL SISTEMA DI PROMOZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il VILLAGGIO SOS - OSTUNI Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S. nella gestione dei propri Servizi attiva un sistema di promozione e controllo della qualità.

In tale prospettiva:

- ❖ definisce la qualità come azione organizzativa mirata al suo continuo miglioramento;
- ❖ utilizza specifici strumenti per la gestione della qualità e garantisce la partecipazione degli utenti
- ❖ cura il miglioramento continuo della qualità attraverso il soddisfacimento dei bisogni essenziali di tutti i soggetti (minori e relative famiglie di origine, in particolare) e delle richieste espresse dal Servizio Sociale e dal Tribunale per i Minorenni.

Per rendere più trasparente e democratico il sistema di promozione e controllo della qualità e pervivere le relative operazioni come ulteriore e qualificante esperienza educativa, attiva:

- ❖ una commissione nominata dal proprio Consiglio di Amministrazione e costituita da rappresentanti degli amministratori, degli utenti, degli operatori e delle organizzazioni sindacali, previa designazione da parte di ciascuna categoria suddetta.

ANNOTAZIONI CONCLUSIVE

Per quanto elencato nella presente Carta dei Servizi valgono le annotazioni di seguito riportate:

A. Modalità di informazione.

- a livello internazionale su:
 - ▶ SOS-KINDERDORF INTERNATIONAL, periodico dell'Associazione SOS Kinderdorf International, Innsbruck;
 - ▶ SOS KINDERDORFORUM, rivista dell'Accademia "H. Gmeiner", Innsbruck;
 - ▶ sito internet www.sos-kdi.org
 - ▶ a livello nazionale su sito internet www.sositalia.it
- a livello locale con



- ▶ incontri culturali organizzati sistematicamente dal Villaggio SOS di Ostuni nel territorio di competenza in collaborazione con Istituzioni ed Associazioni;
- ▶ il sito internet www.sosostuni.it
- ▶ “CARTA DEI SERVIZI”, pubblicazione del Villaggio SOS Ostuni;

B. Modalità dei ricorsi.

Per segnalare disservizi e situazioni ritenute incongrue, gli utenti possono inoltrare ricorso incarta semplice al Presidente del Consiglio di Amministrazione del Villaggio SOS di Ostuni.

C. Informazioni sul regolamento interno.

Oltre alle informazioni già riportate nella presente Carta dei Servizi, chiunque ne abbia interesse può richiedere alla direzione del Villaggio SOS copia del relativo regolamento interno.