



SOS VILLAGGI  
DEI BAMBINI  
OSTUNI

# **CARTA DEI SERVIZI**

## *Casa Mamma Bambino*

### **“L’Abbraccio”**

La Carta dei Servizi è stata aggiornata alla normativa vigente e approvata dal Consiglio di Amministrazione del Villaggio SOS-Ostuni in data 12/12/2017

## GRUPPO APPARTAMENTO PER GESTANTI E MADRI CON FIGLI A CARICO

Autorizzata a norma del Regolamento Regionale n. 4/2007 dal Comune di Ostuni con determina n. 1848 dell'11.11.2011 ed iscritta al Registro delle Strutture e dei Servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate agli adulti con problematiche sociali con atto dirigenziale della Regione Puglia n. 17 del 17.1.2012.

### I VILLAGGI SOS 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:

1. la mamma SOS,
2. la fratellanza,
3. la casa,
4. il villaggio.

Anche nel tempo e fino alla morte (1986), pur accogliendo le nuove realtà ed esigenze derivanti dai cambiamenti storico-culturali, il fondatore confermò sempre la validità ed efficacia di tali quattro principi e lavorò per ampliarne la diffusione ed elaborare ulteriori motivazioni.

Per coordinare e sostenere il lavoro di tutti, nel 1960 fondò la SOS Kinderdorf International, che continua ad essere un'organizzazione non governativa con sede a Innsbruck.

Attualmente, distribuiti in 133 Paesi, esistono 533 Villaggi SOS ed oltre 1000 Istituzioni simili.

In Italia funzionano sette Villaggi SOS (Trento, Ostuni, Vicenza, Roma, Morosolo, Saronno, Mantova), che giuridicamente si configurano come una particolare ed originale forma di affidamento familiare.

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, tra l'altro, a *“prevenire l'abbandono affinché ogni bambino del mondo possa crescere con la sua mamma, con la sua famiglia”*.

## 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».

Costruite le case del Villaggio SOS e le necessarie strutture di funzionamento su un terreno sito in Via dei Colli (oggi Strada dei Colli H. Gmeiner), nel 1969 la Cooperativa iniziò effettivamente l'attività di accoglienza dei bambini. Nel 2001 avvenne la trasformazione in Cooperativa Sociale denominata: **"VILLAGGIO SOS - OSTUNI Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S."**

Nel tempo, anche in rapporto alle nuove esigenze emerse, ha attivato tre nuovi servizi:

1. nel 1983, la **“Casa dei Giovani “Hermann Gmeiner”** per offrire ai giovani già residenti nel Villaggio SOS ed a quelli segnalati dai Servizi Territoriali ulteriori opportunità di sviluppo tramite percorsi formativi verso l'autonomia personale ed il rientro definitivo nelle famiglie di origine;
2. nel 2001, il **“Progetto SAMO”** (Servizio di Accoglienza per Minori in Osservazione) per raccogliere, tra l'altro, in modo sistematico e scientifico, informazioni sulle risorse e difficoltà di alcuni minori segnalati dalle Istituzioni, informazioni necessarie per ogni ulteriore decisione circa il futuro di quei minori.
3. Nel 2012, la **Casa Mamma – Bambino “L'Abbraccio”**, gruppo appartamento destinato all'accoglienza di gestanti e madri con figli a carico.

Con l'ausilio della Commissione psico-pedagogica, infine, da sempre funzionante nel Villaggio e composta da esperti, la Cooperativa è impegnata a valutare l'opportunità di creare la **“Casa delle Giovani”** con finalità, modalità ed organizzazione in linea con quelle già sperimentate e consolidate nella “Casa dei Giovani”.

### **La Casa Mamma Bambino “L’Abbraccio”:**

è un servizio residenziale, rivolto a gestanti e madri con figli a carico, segnalate dalle Istituzioni preposte, prive di validi riferimenti familiari o per le quali si reputi opportuno l’allontanamento dal nucleo familiare e che necessitano di sostegno nel percorso di inserimento o reinserimento sociale.

accoglie da un minimo di due ad un massimo di cinque ospiti adulte;

si pone in linea con le idee di Hermann Gmeiner, fondatore SOS Villaggi dei Bambini, sulla necessità di essere attenti ai reali ed urgenti bisogni dell’infanzia e delle famiglie in difficoltà;

è collocato in una struttura abitativa all’interno del Villaggio SOS.

Il progetto prevede che tutti gli interventi da realizzare siano orientati verso le seguenti finalità:

- Aiutare i destinatari del progetto a creare i presupposti per un proprio progetto di vita;
- Sostenere le Istituzioni nei processi di comprensione dei reali bisogni delle donne e dei minori accolti;
- Recuperare le risorse già esistenti sul territorio per valorizzarle ed utilizzarle.

### **Realizza il servizio con un gruppo di operatori:**

- **il direttore**, nominato dal Consiglio di Amministrazione del Villaggio SOS – Ostuni Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S, coordina, aiuta e garantisce l’effettiva attuazione dei Piani Individuali di lavoro ed è responsabile dell’attuazione di quanto deliberato dagli organi statutari del Villaggio SOS e della gestione dei rapporti con la Magistratura minorile e gli Enti pubblici;
- **un educatore professionale** in qualità di responsabile del servizio;
- **alcuni operatori ausiliari** (cuoca, collaboratore, ecc.), in misura sufficiente a garantire assistenza materiale alle ospiti;
- **uno psicologo-psicoterapeuta** in qualità di supervisore delle dinamiche interne della casa e di referente per le problematiche di carattere psicologico, qualora se ne ravvisi la necessità;
- **operatori sociali** e figure professionali idonee del mondo del Volontariato Sociale;
- **la commissione psico-pedagogica**, la stessa che opera nel Villaggio SOS di Ostuni, che propone le linee programmatiche generali.

## **Mette a disposizione ambienti fisici funzionali:**

un appartamento sito nel Villaggio SOS, di circa 150 mq., composto da:

- 5 stanze da letto singole destinate all'accoglienza delle madri e dei bambini;
- tre locali per servizi igienici di cui uno adibito per la non autosufficienza,
- 1 locale soggiorno-pranzo con idonei spazi per attività di gruppo ed individuali;
- una cucina adeguatamente attrezzata;
- un locale adibito a lavanderia;
- un locale adibito a ripostiglio;
- una postazione telefonica collocata all'ingresso dell'appartamento, accessibile anche agli utenti.

Gli operatori:

- **si impegnano** a supportare la mamma nel suo ruolo genitoriale attraverso le seguenti azioni:
  - ✓ sostenere e valutare le capacità genitoriali;
  - ✓ promuovere l'autonomia e l'assunzione di responsabilità nella gestione della quotidianità e nella relazione madre-figlio;
  - ✓ verificare periodicamente la qualità dei rapporti madre-bambino e con i familiari;
  - ✓ predisporre le condizioni più favorevoli affinché le donne accolte possano continuare ad occuparsi autonomamente dei propri figli;
  - ✓ supportare costantemente le mamme nello svolgimento dei compiti educativi e nella gestione domestica;
  - ✓ potenziare il ruolo educativo delle stesse attraverso un processo di codifica di norme ed impegni finalizzati al raggiungimento di obiettivi condivisi;
  - ✓ stimolare alla consapevolezza ed alla valorizzazione del proprio sé;
  - ✓ potenziare le capacità comunicative e relazionali;
  - ✓ ristrutturare le relazioni sociali e familiari;
  - ✓ realizzare all'esterno della comunità attività di inserimento sociale per favorire il processo di integrazione di mamme e bambini;
  - ✓ curare l'inserimento lavorativo/formativo;
  - ✓ implementare la rete di risorse territoriale (gruppo appartamento, servizi territoriali, scuola, parrocchia, associazioni) per creare una cultura ed interventi a sostegno di mamme e minori.

## **B. Intervengono seguendo un iter che comprende tre fasi:**

### **1. fase di accoglienza – osservazione - progettazione, caratterizzata da:**

- accoglienza delle gestanti e mamme con figli, segnalate dai Servizi preposti;
- osservazione dei comportamenti delle persone accolte per rilevare le risorse maturate, acquisite e padroneggiate e le difficoltà manifestate;

- ❑ elaborazione da parte dell'equipe psicopedagogica della Casa, d'intesa con i Servizi e, laddove sia possibile con le stesse utenti, del Piano di intervento individualizzato.

**2. fase di permanenza nella Casa**, durante la quale ciascun ospite vive secondo uno stile caratterizzato da:

- ❑ accettazione del percorso educativo elaborato;
- ❑ rispetto del Regolamento Interno ed adesione alle regole concordate fra tutte le persone che operano e vivono nella casa;
- ❑ legittimazione del ruolo di chi ha responsabilità educative nella Casa (responsabile, educatori, ecc.) ed impegno ad accogliere gli orientamenti progettuali e le indicazioni operative da loro espressi;
- ❑ rispetto di sé, degli altri e delle cose proprie, altrui e comuni;
- ❑ impegno nella cura dei figli con particolare attenzione alla salute fisica, alle attività di integrazione e socializzazione suggerite, al percorso scolastico.

**3. fase di dimissione e follow-up**, durante la quale, in accordo con i Servizi Territoriali, gli operatori si impegnano nel graduale accompagnamento del nucleo verso un'autonomia sostenibile. In particolare viene offerto sostegno nella ricerca di un'attività lavorativa e di un'adeguata sistemazione abitativa. L'equipe educativa della Casa collabora inoltre con i Servizi Territoriali competenti nei casi in cui, dietro formale richiesta da parte degli stessi servizi, si sia ravvisata la necessità di continuare ad assicurare una relazione di sostegno da parte della struttura anche dopo le dimissioni delle utenti.

Il Consiglio di Amministrazione del Villaggio SOS – Ostuni. Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S stabilisce che la tariffa per la retta giornaliera pro-capite:

- è di euro 65,00 più iva come per legge; in presenza di due o più bambini la quota relativa alla madre viene ridotta del 30%.
- è comprensiva di tutti i servizi e prestazioni espressamente elencati nei precedenti punti;
- è a totale carico dell'Ente affidante. Per gli utenti la cui condizione economica familiare prevede la compartecipazione al costo delle prestazioni sociali, secondo quanto disposto dall'art.6 c.6 del Regolamento Regionale n. 4/07, la quota a carico dell'utente è pari al 10% della retta giornaliera.

## 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 compartecipazione 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 per vivere 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.

Alcune attività significative realizzate nella Casa Mamma – Bambino “L’Abbraccio” sono pubblicizzate:

- 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](http://www.sos-kdi.org)
- a livello nazionale su:
  - AMICI SOS, notiziario dell’Associazione Villaggi SOS Italia, Milano;
  - sito internet [www.sositalia.it](http://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](http://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 in carta 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.