



SOS VILLAGGI  
DEI BAMBINI  
OSTUNI

# CARTA DEI SERVIZI

## Comunità familiare

# VILLAGGIO SOS OSTUNI – CASA SOS

La Carta dei Servizi è stata aggiornata alla normativa vigente ed approvata dal Consiglio di Amministrazione del Villaggio SOS-Ostuni in data 12.12.2017



## 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 131 Nazioni, esistono 450 Villaggi SOS ed oltre 1000 Istituzioni similari.

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 Villaggi SOS 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 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 due nuovi servizi:

1. nel 1983, la **"Casa dei Giovani "Hermann Gmeiner"** per offrire ai giovani già residenti nel Villaggio 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.

Nel 2007, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge regionale n. 19 del 2006, ha organizzato n. 9 comunità familiari e per ciascuna di esse ha ottenuto dal comune di Ostuni la necessaria autorizzazione.

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".



## IL "VILLAGGIO SOS-OSTUNI *Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S.*" E LE NOVE COMUNITA' SOS

Le nove comunità SOS di Ostuni sono una forma originale di accoglienza per minori in stato di temporaneo abbandono, per i quali non è praticabile l'affido familiare.

Ciascuna di esse, denominata "Casa SOS", è totalmente autonoma, ha una propria abitazione indipendente, è inserita nel "Villaggio" e può usufruire di:

- ◆ ambienti comuni esistenti nel Villaggio (parco giochi, verde attrezzato, sala multimediale, laboratorio per il sostegno scolastico pomeridiano, uffici amministrativi, sala riunioni);
- ◆ servizi socio-psico-pedagogici funzionanti nel Villaggio ed assicurati da:
  - operatori, alcuni dei quali in esso residenti;
  - consulenti esterni;
  - Commissione psico-pedagogica.

In particolare, il "VILLAGGIO SOS – OSTUNI. Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S.", mette a disposizione di ciascuna delle nove Case SOS:

- **il direttore**, che:
  - è nominato dal Consiglio di Amministrazione,
  - risiede nel Villaggio,
  - ha il compito di coordinare i servizi comuni attivati e fruibili da ogni Casa SOS e di relazionare sistematicamente agli organi competenti;
- **un gruppo di operatori socio-pedagogici**, che organizza e realizza attività comuni finalizzate a favorire la socializzazione dei minori e a migliorare il rendimento scolastico di ciascuno di essi;
- **lo psicologo**, che effettua in modo sistematico attività di consulenza per:
  - individuare capacità, bisogni e difficoltà di ciascun minore,
  - favorire l'impianto e lo sviluppo delle relazioni interpersonali fra tutti coloro che, a qualunque titolo, vivono nelle Case SOS e nel Villaggio;



- **la commissione psico-pedagogica**, costituita da esperti, anche esterni al Villaggio, come da regolamento, che:
  - elabora e propone le linee programmatiche generali,
  - promuove la formazione permanente di tutti gli operatori che, in modo diretto o indiretto, hanno responsabilità educativa nelle Case SOS e nel Villaggio.

Per le attività comuni ed i servizi, il "VILLAGGIO SOS – OSTUNI. Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S.", infine, dispone anche di:

1. locali per gli uffici (direzione, segreteria, archivio, ecc.) ed i servizi di funzionamento (garage, centrale termica, centrale idrica, ecc.);
2. abitazione per il direttore e per il custode;
3. ambienti attrezzati per le attività (sala multimediale-biblioteca, sala per le riunioni, ecc.);
4. locali per alcuni operatori residenti (giovani del Servizio Civile, educatori, ecc.).



## VILLAGGIO SOS – OSTUNI – CASA SOS

La comunità familiare, denominata Villaggio SOS Ostuni - Casa SOS:

**A. accoglie di norma minori di età compresa tra 0 e 14 anni e, in particolari situazioni di evidente necessità, anche i relativi genitori;**

**B. si propone, come finalità, di offrire a minori in essa accolti:**

- **opportunità di sviluppo** di ogni dimensione della persona, attraverso l'attuazione di progetti educativi concordati con i Servizi Sociali competenti;
- **una abitazione sicura**, nella quale far vivere insieme fratelli e sorelle;
- **un ambiente familiare** accogliente, capace, cioè, di favorire lo sviluppo di relazioni positive, di creare situazioni di benessere fisico e psicologico e di sperimentare dinamiche familiari indispensabili per lo sviluppo personale e sociale;
- **occasioni promozionali**, per far vivere a tutti, attraverso attività con le altre comunità familiari esistenti nel Villaggio, esperienze di condivisione e solidarietà;
- **situazioni di incontro** di ciascun minore con i componenti della propria famiglia di origine sia per mantenere, sviluppare e rinforzare i legami affettivi e sia per rendere possibile, nel futuro, il reinserimento stabile e definitivo;
- **due adulti**, con funzioni genitoriali, che vivono stabilmente nella casa con i minori e si prendono quotidianamente cura di loro;

**C. realizza il proprio lavoro avvalendosi di:**

- **due adulti** (uno con funzione di responsabile della comunità, l'altro con funzioni di sostegno educativo) che sono motivati a questa particolare forma di impegno con i minori ed hanno seguito un percorso formativo mirato a:
  - strutturare competenze per vivere la funzione genitoriale;
  - prendersi cura dei minori;
  - lavorare insieme agli altri operatori.



➤ **risorse umane e strutturali del Villaggio** (già descritte precedentemente, nel paragrafo "*Villaggio SOS–Ostuni Società Cooperativa Sociale a r.l. O.N.L.U.S.*" e le nove comunità SOS):

- ◆ il direttore;
- ◆ il gruppo degli operatori socio-pedagogici;
- ◆ lo psicologo;
- ◆ la commissione psico-pedagogica;
- ◆ i diversi ambienti fisici e le attrezzature in essi esistenti e funzionanti;

**D. interviene** seguendo un iter di lavoro che comprende cinque fasi:

1. **accoglienza**, durante la quale il minore è posto nelle condizioni più funzionali per iniziare una nuova esperienza di vita ed i due adulti responsabili della Casa, insieme all'équipe psico-pedagogica messa a disposizione dal Villaggio, analizzano la storia personale del minore per stabilirne la migliore forma di inserimento;
2. **osservazione preliminare**, durante la quale i due adulti della Casa, anche seguendo le indicazioni dell'équipe psico-pedagogica, raccolgono sistematicamente informazioni sulla condotta del minore, rilevando le risorse acquisite e padroneggiate e le difficoltà di sviluppo manifestate, indispensabili per il successivo lavoro di progettazione educativa;
3. **progettazione**, durante la quale tutti (i due adulti, l'équipe psico-pedagogica, i responsabili dei Servizi Territoriali e, ove possibile, alcuni componenti della famiglia di origine del minore):
  - predispongono collegialmente un progetto educativo individualizzato (P.E.I.) comprendente anche le modalità ed i tempi di verifica intermedia e finale;
  - programmano gli opportuni interventi per favorire la completa realizzazione di tale progetto educativo;
  - individuano le modalità operative più funzionali per consentire al minore di mantenere stabili, o avviare e sviluppare, i contatti con la propria famiglia d'origine, in vista del reinserimento nel più breve tempo possibile;
4. **attuazione del P.E.I.**, durante la quale i due adulti responsabili della Casa, utilizzando anche le opportunità e le risorse umane e strutturali esistenti nel Villaggio, effettuano gli interventi educativi programmati;



5. **dimissione del minore dalla comunità SOS**, che comprende:
- la verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati nel P.E.I.;
  - la proposta di dimissione del minore da avanzare all’Autorità Giudiziaria e ai Servizi Sociali territoriali, secondo le rispettive competenze;
  - la programmazione del necessario iter, soprattutto di tipo educativo, per rendere graduale ed efficace il ritorno del minore nella famiglia di origine;
  - l’indicazione di altre forme di accoglienza nel caso di impossibilità ad effettuare il reinserimento.

**E. dispone di propri ambienti fisici, funzionali ed indipendenti:**

1. una abitazione di 150 mq, sobriamente inserita nel verde su un terreno collinare di 16.000 m<sup>2</sup> sito sulla Strada dei Colli “Hermann Gmeiner”, funzionale ad ospitare comodamente 5/6 minori e composta da:
  - ◆ quattro stanze da letto,
  - ◆ tre bagni (di cui uno attrezzato per disabili),
  - ◆ una cucina,
  - ◆ un soggiorno;

Il Consiglio di Amministrazione della Società Cooperativa Sociale “Villaggio SOS Ostuni”, ONLUS stabilisce che la tariffa per la retta giornaliera:

1. è di euro 65,00 più iva come per legge;
2. è comprensiva di tutti i servizi e prestazioni espressamente elencati nei precedenti punti ed in particolare nel punto C;
3. è a totale carico dell’Ente affidante per i minori sottoposti a provvedimento dell’Autorità Giudiziaria Minorile. Per i minori la cui condizione economica familiare prevede la compartecipazione al costo delle prestazioni sociali, secondo il disposto dell’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 SOS e quelle comuni organizzate e vissute nel Villaggio SOS 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 in fase di attivazione [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.