



**CASA DEL SORRISO**

*Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

# Carta dei Servizi

## Casa del Sorriso

Comunità Educativa

Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali



## Associazione Gruppo di Betania ETS



**ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA ETS**

*Servizi Sociopsicopedagogici*

## La Carta dei Servizi

*È il documento con il quale l'Associazione Gruppo di Betania:*

*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 inserimento.*

### Come leggere la nostra Carta dei Servizi

*Questa Carta dei Servizi è composta da tre parti.*

*La **prima** contiene informazioni e dati dell'Associazione Gruppo di Betania Ets*

*quale Ente gestore di più Sezioni operative, attività e progetti.*

*La **seconda** parte fornisce informazioni sui Servizi comuni alle strutture e i relativi adempimenti*

*normativi concernenti la Sezione Educativa Casa del Sorriso.*

*La **terza** parte contiene informazioni, dati e procedure concernenti*

*la Comunità Educativa Casa del Sorriso, gli Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo*

*e il Progetto Sperimentale "ProSpettiva".*

## INDICE

PARTE PRIMA: ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA ETS.....	6
1. L'Associazione Gruppo di Betania: Chi siamo .....	6
2. Mission .....	6
3. Storia .....	7
4. Principi fondamentali .....	7
5. Approccio scientifico/metodologico.....	9
6. Organigramma .....	11
7. Personale.....	12
8. Riservatezza dati e sicurezza degli ambienti.....	13
9. Codice etico (D.LGS. 231/2001) .....	13
10. Whistleblowing (D.LGS. 24/2003) .....	13
11. Riconoscimenti e contributi.....	14
12. Convenzioni .....	16
13. Contatti .....	17
PARTE SECONDA: CASA DEL SORRISO .....	18
14. Formazione del personale e dei volontari.....	18
15. Customer satisfaction .....	20
16. Riferimenti normativi .....	20
17. Contatti / Dove Siamo .....	21
PARTE TERZA: LE UNITA' D'OFFERTA.....	22
COMUNITÀ EDUCATIVA CASA DEL SORRISO.....	22
18. Chi siamo .....	22
19. Descrizione della struttura.....	22
20. Destinatari del servizio .....	22
21. Orario del servizio .....	22

22. Mission .....	22
23. Inserimento.....	23
24. Dimissione.....	23
25. Costo del servizio.....	24
26. Progetto Educativo Individualizzato (PEI).....	25
27. Offerta specifica alle ospiti e servizi interni .....	26
28. Il personale .....	29
29. Documentazione .....	29
 ALLOGGI PER L’AUTONOMIA DI TIPO EDUCATIVO .....	 30
30. Chi siamo .....	30
31. Mission .....	30
32. Descrizione della struttura.....	31
33. Destinatari del servizio.....	31
34. Orario del servizio .....	31
35. Inserimento.....	32
36. Dimissione.....	32
37. Costo del servizio.....	33
38. Progetto Educativo Individualizzato (PEI).....	34
39. Offerta specifica alle ospiti e servizi interni.....	34
 PROGETTO SPERIMENTALE PROSPETTIVA.....	 37
40. Chi siamo.....	37
41. Descrizione della struttura.....	37
42. Destinatari del servizio .....	37
43. Mission .....	37
44. Orari del servizio .....	37
45. Inserimento.....	38
46. Dimissione .....	38

47. Costo del Servizio .....	38
48. Il Progetto Educativo Individualizzato .....	39
49. Struttura organizzativa.....	40
50. Documentazione .....	41
51. Indicatori di Qualità .....	42
ALLEGATI - MODELLI DI QUESTIONARI SODDISFACIMENTO .....	45

# PARTE PRIMA: ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA ETS

## 1. L'ASSOCIAZIONE GRUPPO DI BETANIA: CHI SIAMO

L'Associazione Gruppo di Betania Ets (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 iscritto nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), nella sezione “g- Altri Enti del Terzo Settore”, repertorio n. 164286, dal 31.01.2026. 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 per adolescenti – Milano 1980;
- ❖ **Pegaso** - Comunità Educativa di Pronta Accoglienza per adolescenti – Milano 1993;
- ❖ **Casa del Sorriso** - Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo e Progetto Sperimentale ProSpettiva per adolescenti – Fagnano Olona (VA) 1996;

### Sezione Operativa che offre Servizi per la salute mentale

- ❖ **Omada** - Struttura Residenziale di Neuropsichiatria infantile per adolescenti – Milano 2016;

### Servizi aperti al territorio e alle fragilità familiari

- ❖ Spazio Neutro **Armonia** – Milano 2024

## 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 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 A. M. Vandoni Bianchi** per sostenere le ragazze dimesse – Milano

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

2001 la coop. sociale **Il Mandorlo srl**, successivamente impresa sociale, sino al 2015 – Milano

2003 l'**Associazione Familiare conVoi Onlus** – Milano

#### 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 dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea.

#### Uguaglianza

L'Associazione accoglie adolescenti femmine senza distinzione di etnia, lingua, religione.

#### Imparzialità

L'Associazione si impegna ad eliminare ogni forma possibile di discriminazione.

## **Continuità**

L'attuazione del modello educativo è garantita con regolarità e continuità.

## **Partecipazione**

La specificità del modello di trattamento implementato, che prevede la mobilitazione di ogni soggetto coinvolto nella vita delle minori, richiede necessariamente la partecipazione delle giovani stesse e, quando possibile, delle loro famiglie e/o rete parentale. L'Associazione opera in un contesto di relazioni sociali, coerente con la propria impostazione pedagogica fondante, dove la ragazza e la sua crescita occupano un posto centrale. Luogo istituzionale di raccordo e programmazione, sviluppa costantemente una rete di rapporti e di collegamenti istituzionali con le famiglie, i servizi sociali territoriali, la magistratura, gli enti pubblici, il mondo della scuola, del lavoro, le associazioni e le realtà del territorio, le rappresentanze di diverse fedi e tradizioni religiose.

## **Specificità**

Il trattamento erogato si diversifica a seconda dei bisogni e delle specifiche condizioni in cui si trovano le giovani ospiti al momento del loro ingresso in una delle sezioni dell'Associazione. Il trattamento, specifico per ogni minore, viene continuamente rimesso a punto tenendo conto delle variabili relazionali e temporali che intervengono nella sua rete di relazioni.

## **Efficacia – efficienza – tempestività**

Il trattamento viene fornito con efficacia ed efficienza mediante un uso ottimale delle risorse relazionali ed adottando ogni misura necessaria per rispondere, con tempestività, ai bisogni delle ospiti.

## **Accoglienza**

L'Associazione accoglie ogni minore, per tutta la durata del trattamento, nella globalità della sua persona. Essa richiede ai propri operatori, e promuove, un'alta capacità di accogliimento che renderà possibile un'adeguata partecipazione delle ospiti alla loro stessa "educazione".

## **Riservatezza**

In conformità 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 investirci appassionatamente, così da essere disposta a pagare il prezzo di un impegno difficile, ma necessario, per sentirsi "persona" e "cittadina" a pieno diritto.

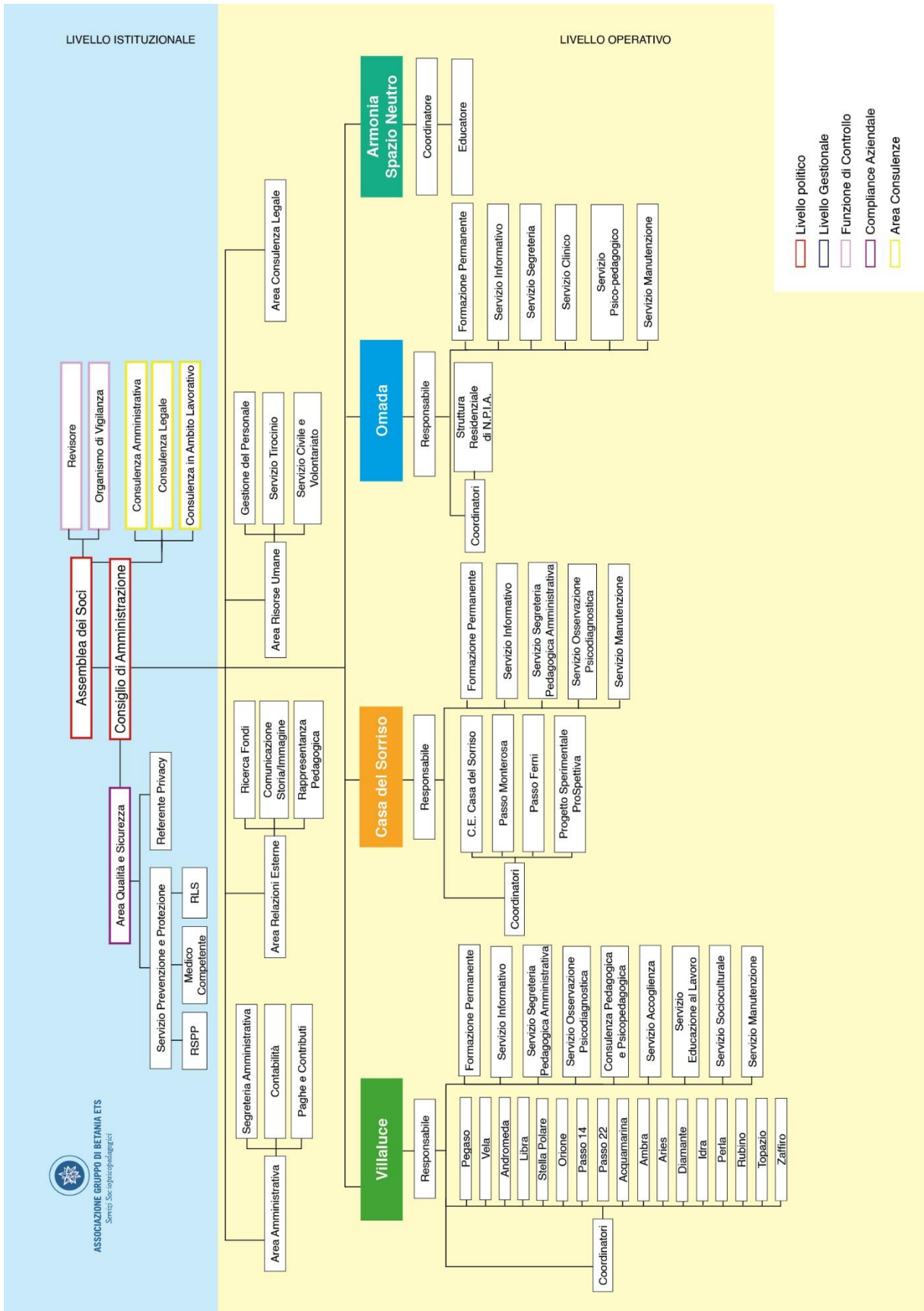
## **L'approccio scientifico/metodologico applicato alla salute mentale: un modello terapeutico integrato individuale**

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, operatori sanitari, infermieri professionali, psicologi, neuropsichiatri.

### Ambito educativo

**Educatore:** è responsabile del ruolo educativo e della realizzazione del Progetto di ciascuna ragazza. Accoglimento e contenimento relazionale sono sue funzioni precipue.

**Operatore:** svolge una funzione educativa in favore delle ospiti, qualunque sia il suo ruolo, nel rispetto delle specifiche professionalità.

### Ambito sanitario

Della conduzione del Servizio è incaricata l'équipe multidisciplinare composta da Neuropsichiatri, Psicologi, Educatori, Terapisti di riabilitazione psichiatrica (TERP), Infermieri, Neuropsicomotricisti (TNPEE), Operatori Socio Sanitari (OSS). 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	N.
Dipendenti a tempo indeterminato	76
Dipendenti a tempo determinato	3
Collaboratori	4
Liberi Professionisti	15
Volontari*	56

\*Viene contata come unità anche il volontario che presta la sua attività volontaria anche solo per un'ora alla settimana.

<b>Organigramma Funzionale</b>	<b>N.</b>
Presidente	1
Assistente del Presidente/ Responsabile Risorse Umane	1
Responsabili di Sezione	2
Educatori Professionali (Operatori Socio Educativi)	39
Educatori Professionali Sanitari	8
Operatori sanitari (OSS, TERP, TNPEE, infermieri)	9
Impiegati	6
Operatori Socio Pedagogici (Servizi)	7
Cucina/Pulizie/Manutenzione	9
Formatori (psicologi / neuropsichiatri / pedagogisti)	6
Psicologi (+ privati convenzionati) 3	3+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. WHISTLEBLOWING (D.LGS. 24/2003)**

In attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937, il legislatore italiano ha emanato il D.Lgs. 10 marzo 2023 n. 24, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali (c.d. whistleblowers).

Whistleblowing (letteralmente: “soffiare nel fischietto”) indica il contributo offerto da soggetti interni o esterni (segnalanti-whistleblower) all’Associazione Gruppo di Betania Ets volto alla individuazione e gestione di comportamenti in violazioni di quelle disposizioni normative sia nazionali sia dell’Unione Europea espressamente indicate nel decreto n. 24/2023, che ledono l’interesse pubblico o l’integrità dell’Associazione. Quanto viene segnalato deve essere quindi sempre attinente con l’attività dell’Associazione, basato su una solida cognizione dei fatti e delle circostanze, evitando di riferire contenuti ingiuriosi, calunniosi o diffamatori che non saranno presi in considerazione. In linea con le normative Europea ed Italiana in materia di Whistleblowing ed al fine di garantire la trasparenza e la possibilità a dipendenti e collaboratori, tirocinanti e fornitori, e tutti gli autorizzati dalla normativa di segnalare liberamente, l’Associazione Gruppo di Betania Ets ha attivato un sistema di tutela che offre un’alta garanzia di riservatezza.

## 11. RICONOSCIMENTI E CONTRIBUTI

### Riconoscimenti

- Attestato di Benemerenzza Civica 1980 – Comune di Milano
- Medaglia d’Argento di Benemerenzza Civica a “Villa Luce” 1995 – Comune di Milano
- Medaglia d’Oro di Riconoscenza a Md. Teresa Gospar 1996 – Provincia di Milano
- Premio della Bontà Motta 1998 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Teresa Gospar – Fondazione Rotary del Rotary International
- Medaglia d’Oro di benemerenzza Civica a Md. Teresa Gospar 2002, Ambrogino d’Oro – Comune di Milano
- Onorificenza Milanodonna, Marzo 2007 – Comune di Milano
- Titolo di Paul Harris Fellow a Md. Franca Rosso – Fondazione Rotary del Rotary International
- Premio alla Virtù Civica “Panettone d’Oro” 2018 – Comitato Panettone d’Oro
- Premio Impresa e Lavoro 2018 – Camera di Commercio di Milano, Monza Brianza, Lodi

### Contributi

Il nostro contributo ai Tavoli di Lavoro e Seminari Nazionali

- dal 1982 AGB partecipa ai tavoli di lavoro di Regione Lombardia come Ente qualificato
- dal 1999 AGB, nella figura della sua Presidente, coordina la Commissione Area Minori di Uneba (Unione Nazionale Istituzioni ed Iniziative di Assistenza Sociale).
- 1999 Firenze – AGB partecipa come relatore al Seminario formativo internazionale “*La progettazione nell’ambito della L.285/97*”.
- 1999 Roma – AGB è convocata a far parte del Comitato Tecnico Scientifico UNITERUNI, costituito dalla Commissione Ministeriale, per la definizione delle norme qualitative sui servizi minorili.
- 2000 Milano – AGB, in occasione del ventennale di Villaluce, 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 Mino
- 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, Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia Onlus e ora Terre des Hommes.

## 12. 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 di unità residenziali o semiresidenziali per i minori o madri con bambini del portale NEASS
- iscritti negli elenchi aperti dei soggetti gestori di servizi socio assistenziali a carattere residenziale per minori e adulti della provincia autonoma di Trento
- 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
- inseriti nell'elenco strutture residenziali del Ministero di Giustizia e soggetti al Protocollo d'intesa con il Centro Giustizia Minorile per la Lombardia per l'inserimento di minori sottoposti a procedimento penale in strutture residenziali.

La comunità Educativa Casa del Sorriso:

- inserita 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

•

La struttura residenziale di NPIA Omada:

- è accreditata da Regione Lombardia e inserita nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate al n. 1335. Codice struttura (CUDES) 007906
- ha in essere un contratto con ATS della Città Metropolitana di Milano
- è convenzionata con l'ASST Fatebenefratelli/Sacco (gennaio 2017)

•

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
- Energheia Impresa Sociale s.r.l.

### **13. CONTATTI**

#### **Associazione Gruppo di Betania Ets**

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 – agbmilano@pec.it

www.associazionebetania.org

Facebook: Associazione Gruppo di Betania Ets

Youtube: AGB Ets

#### **Come raggiungerci:**

Autobus 35, 40, 41, 52, 70, 89 - MM gialla fermata Affori FN

Ferrovie Nord Milano fermata Affori

Autostrada Milano/Venezia, uscita Cormano direzione centro

## PARTE SECONDA: CASA DEL SORRISO

La Sezione **Casa del Sorriso** è nata come Comunità Educativa nel 1996 grazie alla generosa iniziativa della Fondazione Paolo Foglia, che ha messo a disposizione dell'Associazione una splendida villa a Fagnano Olona, in provincia di Varese.

La Casa del Sorriso si ispira ai principi fondamentali dell'Associazione Gruppo di Betania, garantendo che i servizi offerti alle ragazze ospitate siano conformi alla Convenzione Internazionale dell'ONU sui diritti dell'infanzia e alla Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea.

Fin dalla sua nascita, in linea con la mission di AGB, la comunità ha accolto ragazze adolescenti segnalate dal Tribunale per i Minorenni, con l'obiettivo di aiutarle a elaborare il proprio vissuto di sofferenza e supportarle nel percorso verso un'autonomia consapevole, che, dove possibile, possa culminare nel rientro in famiglia.

Tuttavia, a causa delle complesse situazioni familiari di alcune ragazze, questo passaggio non è sempre attuabile. Per questo motivo, nel corso degli anni, la Casa del Sorriso ha sviluppato diversi progetti personalizzati in collaborazione con i Servizi Sociali. Questi progetti hanno incluso sperimentazioni in famiglia con il supporto degli educatori della Comunità, nonché il coinvolgimento di Famiglie Amiche, che hanno offerto alle ragazze l'opportunità di vivere esperienze familiari significative e creare legami importanti. Negli ultimi anni, la necessità di sostenere le ragazze anche oltre il compimento dei 18 anni ci ha portato a sviluppare alloggi per la semiautonomia. Oggi, oltre alla **Comunità Educativa** e al **Progetto Sperimentale Prospettiva**, la struttura offre ulteriori unità di servizio: gli **Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo Passo Monterosa** e **Passo Forni**. L'Alloggio Monterosa e ProSpettiva sono situati accanto alla comunità, dove le ragazze neomaggiorenni o alla soglia della maggior età possono sperimentarsi, in un contesto di maggiore autonomia, seguite in un rapporto 1:1 da un educatore non convivente. In Passo Monterosa alle ragazze vengono date in gestione le chiavi di casa consentendo loro una maggiore autonomia negli spostamenti. Passo Forni si trova invece a Gallarate, appartamento scelto per permettere alle ragazze di sperimentarsi in un contesto servito dai mezzi pubblici in modo da potersi spostare agilmente in autonomia, sia per recarsi al lavoro e a scuola, ma anche per lo sviluppo della rete relazionale. Il passaggio in questo appartamento è riservato esclusivamente alle ragazze maggiorenni. Attraverso la relazione educativa e la residenzialità, il nostro obiettivo è promuovere "l'autonomia della persona all'interno della relazione interpersonale e sociale", nel rispetto di sé e degli altri, oltre che delle regole della convivenza, vissute in modo responsabile e partecipativo.

Di seguito presentiamo dettagliatamente la Comunità Educativa Casa del Sorriso, gli Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo e il Progetto Sperimentale ProSpettiva, preceduti da alcune specifiche comuni.

### 14. FORMAZIONE DEL PERSONALE E DEI VOLONTARI

Il piano formativo del personale si sviluppa lungo i seguenti percorsi:

- Formazione permanente per tutti gli operatori
- Formazione obbligatoria, ai sensi del D. Lgs. 81/08
- Formazione specifica per gli operatori volontari

## Formazione permanente per tutti gli operatori

La Formazione Permanente di tutti gli Educatori ed Operatori rappresenta un momento e uno strumento indispensabile, da un lato, per garantire il continuo ancoraggio della visione pedagogica alla dinamica realtà sociale in cui l'intera Istituzione è immersa e, dall'altro, per garantire un servizio scientifico e storicizzato. Questo tipo di formazione garantisce che l'Istituzione sia continuamente ripensata, ristrutturata e riorganizzata grazie all'apporto di tutti, mantenendo così una dinamicità essenziale per il lavoro educativo ed in particolare quello con le adolescenti. Attraverso il suo Piano Formativo e le consulenze pedagogiche e psicologiche, fornite su richiesta dell'operatore/educatore, l'Istituzione riesce a contenere il turnover degli operatori stessi, perché è in grado di captare i segnali di stress lavorativo (carico di lavoro eccessivo, conflitti con colleghi, insoddisfazione delle condizioni contrattuali, ...) e intervenire con modalità adeguate alla loro risoluzione. La formazione che AGB, in quanto Istituzione, mette a disposizione dei suoi Operatori è caratterizzata dall'aspetto relazionale del lavoro pedagogico ed è totalmente a carico dell'Associazione stessa.

- Supervisione mensile condotta attraverso gruppi di discussione, con il fine di riattivare la "funzione relazionale dell'educatore"; funzione indispensabile per promuovere la vicenda evolutiva di ogni soggetto e per far sì che, con questo sostegno, ogni giovane porti a compimento la propria crescita adolescenziale e venga aiutata a trasformare le proprie esperienze e i propri deficit in un potenziale elemento di investimento da portarsi con efficacia nella propria partecipazione alla vita sociale, cui è chiamata in quanto cittadina del nostro Paese. Essi vengono condotti da psicologi, che stimolano i membri del proprio gruppo a presentare situazioni concrete del loro lavoro educativo e a discutere dell'aspetto relazionale in tutte le sue sfaccettature.

- Supervisione quindicinale condotta da una pedagoga che supporta l'equipe nella gestione della quotidianità, alla luce del modello pedagogico di AGB

- Verifica équipe: riunione che ha l'obiettivo di mantenere un costante monitoraggio e di effettuare una verifica del lavoro educativo in atto; inoltre, permette di coordinarsi rispetto agli interventi dei singoli progetti educativi e per dare concretezza con quanto elaborato nella Formazione.

## Formazione obbligatoria

Sicurezza e Salute sul Lavoro ai sensi dell'art. 37 comma 2 D. Lgs. 81/08: un percorso di formazione obbligatoria di tutti i lavoratori, dei preposti e dei due RLS, inseriti nella nostra Associazione. Nel rispetto delle normative vigenti vengono proposti corsi HACCP, Covid-19, antincendio e informatica, in base agli specifici ruoli e mansioni ricoperte dagli operatori stessi.

## Formazione specifica per gli operatori volontari

Tutti i volontari che prestano la loro attività sono iscritti all'Associazione Il Melograno Onlus che, per statuto, svolge la propria attività di volontariato in favore delle ragazze collocate nelle Sezioni operative di AGB. Il personale è costantemente orientato a favorire nel volontario lo sviluppo di un'identità di appartenenza che sia congruente con la visione pedagogica dell'Istituzione; inoltre, si svolgono incontri mensili su tematiche e problematiche quotidiane ed incontri di approfondimento e con le responsabili di Sezione.

## 15. CUSTOMER SATISFACTION

Annualmente viene distribuito il questionario di soddisfazione alle ospiti, alle loro famiglie, agli enti affidatari ed agli operatori della Casa del Sorriso. La Commissione preposta si occupa della raccolta, lettura, analisi e rielaborazione dei dati comunicando all'équipe educativa i risultati emersi. La Casa del Sorriso garantisce la funzione di tutela nei confronti delle ospiti attraverso la possibilità di sporgere reclamo. Osservazioni, lamentele e reclami vengono inviati dalle ospiti, dai servizi invianti e dalle famiglie tramite comunicazione scritta, alla email [info@associazionebetania.org](mailto:info@associazionebetania.org) o imbucandoli nell'apposita cassetta.

Vi è anche la possibilità di presentare un reclamo in forma anonima: non potremo rispondere, ma la segnalazione verrà trattata al fine di migliorare il nostro servizio. Presso la sede Casa del Sorriso è presente una cassetta per la raccolta dei questionari e delle schede di reclamo. Annualmente alle ospiti viene anche somministrato il questionario di soddisfacimento relativo ai percorsi di psicoterapia al fine di valutare la qualità del servizio offerto.

## 16. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le strutture educative operano con riferimento e nel rispetto delle seguenti normative:

- L. 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Decreto Ministeriale 21 maggio 2001, n. 308 (Ministro per la Solidarietà Sociale) “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell'articolo 11 della Legge 8 novembre 2000 n.328;
- D.G.R. 16 febbraio 2005, n. 20762 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziale 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 e s.m.i. 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 e Solidarietà Sociale Regione Lombardia 15 febbraio 2010, n. 1254 “Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociali”
- 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”
- Decreto Legislativo 3 luglio 2017 n.117 “Codice del Terzo Settore”. Art. 55 “Coinvolgimento degli enti del Terzo Settore”
- D.G.R. 28.12.2017, n 7633. Precisazione in merito alla figura di “Volontariato” nelle unità di offerte sociali di cui alla R.L.3/2008.

- D.G.R. 18 febbraio 2020, n.2857 “Evoluzione della rete di unità d’offerta per minori in difficoltà”.
- Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali 31 marzo 2021 n.72 “Linee guida sul rapporto tra Pubbliche Amministrazioni ed enti del Terzo Settore negli art. 55-57 del D.L.G. n.117/2017”.
- D.G.R. 31 maggio 2022, n.6443 “Indicazioni circa le figure professionali socio Educative che operano nelle unità d’offerta sociale.”

## 17. CONTATTI / DOVE SIAMO

La Sezione Casa del Sorriso ha sede nella palazzina messa a disposizione dalla “Fondazione Paolo Foglia” all’Associazione Gruppo di Betania Ets, nel comune di Fagnano Olona (VA).

Il complesso si colloca in una zona residenziale, posizionata vicino ad esercizi commerciali e servizi essenziali. È situata in prossimità del centro del paese e si affaccia su un ben attrezzato giardino pubblico con comodi spazi di parcheggio. Può essere raggiunta facilmente dalle vie provinciali per Busto Arsizio e Gallarate ed è collegata alle vicine città da autolinee pubbliche, a 5km da alcune stazioni ferroviarie, raggiungibili tramite l’autobus.

### **Casa del Sorriso**

Via Piave,57/59 – Fagnano Olona (VA)

Tel. 0331 611 386

casadelsorriso@associazionebetania.org – agbmilano@pec.it

[www.associazionebetania.org](http://www.associazionebetania.org)

La struttura è raggiungibile con:

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

Autostrada A8 uscita Busto Arsizio

## **PARTE TERZA: LE UNITA' D'OFFERTA**

### **COMUNITÀ EDUCATIVA CASA DEL SORRISO**

#### **18. CHI SIAMO**

La Comunità Educativa Casa del Sorriso ha competenza per il trattamento delle difficoltà psicoaffettive, di comportamento, di carattere e familiari di adolescenti e preadolescenti di sesso femminile. È 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 Comunità nasce nel 1996 a Fagnano Olona, accolta nella palazzina messa a disposizione dalla "Fondazione Paolo Foglia" all'Associazione Gruppo di Betania Ets. È gestita da un gruppo di Operatori religiosi e laici, coadiuvati dal gruppo di volontari.

#### **19. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La Comunità Casa del Sorriso è collocata al primo piano della palazzina ad uso esclusivo della Sezione con cui condivide un cortile interno e un piccolo giardino; provvista di videocitofono è stata ristrutturata ed arredata per somigliare il più possibile ad un appartamento vero e proprio. L'appartamento si compone di uno spazioso soggiorno con camino, una cucina e un grande terrazzo. Un ampio corridoio si apre su un altro salone dedicato agli incontri istituzionali (sia degli educatori che delle ragazze) a fianco del quale si trova l'ufficio degli educatori. Infine un lungo corridoio conduce la zona notte dove si trovano le quattro camere delle ragazze con tre bagni. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è esposto un documento che attesta le norme comportamentali da tenersi nelle emergenze e nell'eventuale evacuazione dei locali. È presente un regolamento dell'appartamento che viene condiviso con le ragazze accolte.

#### **20. DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Adolescenti femmine italiane e straniere, d'età compresa tra i 12 e i 18 anni, con possibilità di prosieguo amministrativo fino ai 21 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.

#### **21. ORARIO DEL SERVIZIO**

La struttura è aperta 365 giorni all'anno dalle 0 alle 24.

#### **22. MISSION**

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 Individualizzato (PEI), costruito con la partecipazione attiva della minore e in collaborazione con i Servizi Sociali e la famiglia.

### **23. INSERIMENTO**

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 è necessario presentare 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).

Inoltre chiediamo in originale i seguenti documenti:

- 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

### **24. 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. Motivando le sue scelte alle compagne, esplicitando ciò che si porta via e ciò che vuole lasciare. 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.

## 25. COSTO DEL SERVIZIO

<b>RETTE</b> (salvo diverse convenzioni)	<b>RETTA PIENA</b>	<b>MANTENIMENTO POSTO</b>
COMUNITÀ EDUCATIVA	€ 136,90	€ 109,52
RETTA DIVERSIFICATA PROGETTI SPECIALI	Concordata con l'Ente affidatario	

### Escluse dalla retta

La retta non comprende ticket e spese sanitarie superiori a 50,00€ mensili; assistenza sanitaria per ricoveri ospedalieri; acquisto di lenti e montature; necessità odontoiatriche; tasse d'iscrizione e test scolastici; divise e materiale didattico specifico; viaggi d'istruzione promossi dalla scuola; spese relative all'ottenimento dei documenti; eventuale educatore dedicato (a sostegno dell'equipe educativa, laddove se ne presentasse la necessità per la complessità della realizzazione del PEI); accompagnamenti che distano oltre 30km dalla comunità educativa.

### 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 Ets. 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 Ets

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

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

## **26. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)**

### **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 attiva della ragazza.

### **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 l'osservazione 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.

### **PEI trimestrale**

L'Equipe educativa è tenuta alla redazione trimestrale del Progetto Educativo Individualizzato. 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 dal decreto del Tribunale per i Minorenni e degli accordi con il Servizio Sociale.

### **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.

## **27. OFFERTA SPECIFICA ALLE OSPITI E SERVIZI INTERNI**

### **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.

### **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.

### **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).

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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 esprime 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.

## **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 Consultori territoriali consente un avvicinamento al tema in maniera individuale.

## **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.

## **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 quella del giovedì Santo; vi partecipano anche la Famiglia Foglia, gli amici e i volontari.

## **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 la vita quotidiana e relazionale, ma anche rispetto all'impegno scolastico e all'organizzazione dei periodi di vacanza.

## 28. IL PERSONALE

Organigramma Funzionale	N.
Responsabile di Sezione	1
Coordinatore pedagogico	1
Educatori Professionali	8
Segreteria	1
Pulizie/Manutenzione	3
Formatore *	2

\*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.

Inquadramento Contrattuale	N.
Dipendenti a tempo Indeterminato	12
Dipendenti a tempo Determinato	1
Liberi Professionisti	1
Volontari	15

## 29. DOCUMENTAZIONE

- **Documenti** relativi alla **comunità**: Carta dei Servizi, Procedure, Regolamenti, Mansionario, Relazione Annuale, Documento per l'estate.
- **Documenti** relativi alle **ragazze**: la relazione con il Progetto Educativo Individualizzato 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'èquipe educativa e alla segretaria; al personale e ai volontari è richiesto l'assoluto rispetto del segreto d'ufficio e del segreto professionale.

## ALLOGGI PER L'AUTONOMIA DI TIPO EDUCATIVO

### Passo Monterosa e Passo Forni

#### 30. CHI SIAMO

Gli Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo sono pensati per accogliere ragazze che necessitano di un accompagnamento pedagogico personalizzato nel percorso verso l'autonomia, in vista del compimento della maggiore età e/o della conclusione dell'esperienza comunitaria. Questi spazi educativi rispondono ai bisogni di chi non può più beneficiare della protezione e della struttura della comunità, ma non è ancora pronto a vivere in autonomia. Offrono un contesto relazionale e abitativo che consente una sperimentazione di sé più profonda e responsabile, pur restando in un ambiente tutelato e accompagnato.

Il nome "Passo" si riferisce al mondo alpino perché, rappresentando il collegamento tra due località o valli attraverso una catena montuosa, mostra simbolicamente il passaggio da un contesto educativo molto protetto ad un altro luogo che può essere un alloggio per l'autonomia oppure il rientro in famiglia. I "passi" si trovano spesso proprio sopra la sorgente di un fiume, costituendo una sorta di ponte sopra le acque. I passi possono essere molto corti, consistendo in ripidi cammini verso la cima, o possono essere vallate di molti chilometri ed anche la permanenza delle ragazze in questi alloggi dipenderà dal loro progetto educativo e dalle competenze che saranno in grado di mettere in campo.

Il nome "Monterosa/Forni" identifica la via in cui è collocato l'appartamento mostrando così l'ancoraggio alla concretezza della vita quotidiana che si svolge tra scuola, lavoro, crescita personale e sociale, attraverso lo sviluppo per ogni ragazza del proprio progetto educativo.

#### 31. MISSION

L'Alloggio Educativo offre infatti uno spazio di crescita finalizzato ad un più graduale accompagnamento delle ragazze all'età adulta, per consentire loro di impegnarsi in una sperimentazione di sé più complessa, talvolta impossibile da attuare nel contesto comunitario, ma comunque protetta e assistita. Questo percorso presuppone una maggiore partecipazione e corresponsabilità, dal punto di vista dell'acquisizione di autonomia nel portare avanti le proprie scelte progettuali, negli impegni giornalieri nella gestione concreta della propria quotidianità, nel misurarsi in modo più diretto con le norme che regolano la convivenza e la vita adulta, come ad esempio la responsabilità delle chiavi di casa e la rendicontazione del budget mensile. L'educatore mantiene un ruolo centrale nel calibrare spazi di autonomia e richieste, adeguandoli alle capacità e ai bisogni delle singole ragazze, con l'obiettivo di favorire un effettivo passaggio verso una vita autonoma.

## 32. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

**Passo Monterosa:** l'appartamento è composto da un ingresso autonomo, una cucina a vista, un soggiorno, una camera doppia e un bagno. Tutti i locali rispettano i requisiti previsti dalla normativa vigente. Gli impianti elettrici, idraulici e i rilevatori di fumo sono muniti di dichiarazione di conformità. All'interno dell'appartamento è affisso un documento con le norme comportamentali da seguire in caso di emergenza ed evacuazione. Inoltre, è disponibile un regolamento dell'appartamento, condiviso con le ragazze accolte.

**Passo Forni:** l'appartamento è composto da un ingresso autonomo, una cucina a vista, un soggiorno, una camera doppia e un bagno. Tutti i locali rispettano i requisiti previsti dalla normativa vigente. Gli impianti elettrici ed idraulici sono muniti di dichiarazione di conformità. All'interno dell'appartamento è affisso un documento con le norme comportamentali da seguire in caso di emergenza ed evacuazione. Inoltre, è disponibile un regolamento dell'appartamento, condiviso con le ragazze accolte. L'appartamento è inserito in un condominio vicino alla stazione di Gallarate per permettere alle ragazze di sperimentare gli spostamenti in autonomia e di poter raggiungere con facilità sia i luoghi di studio che quelli di lavoro.

## 33. DESTINATARI DEL SERVIZIO

**Passo Monterosa:** l'appartamento può accogliere 2 ragazze dai 17 ai 21 anni (dal compimento dei 18 anni con decreto di prosieguo amministrativo).

**Passo Forni:** l'appartamento può accogliere 2 ragazze dai 18 ai 21 anni con decreto di prosieguo amministrativo.

Nello specifico accolgono ragazze:

- che hanno bisogno di sperimentarsi in un contesto di maggior autonomia per poter sviluppare le competenze necessarie per costruire un futuro autonomo;
- che presentano caratteristiche di personalità per le quali il contesto della comunità educativa rischia di essere sovrastimolante o comunque non più adeguato, alla luce spesso di molti anni trascorsi in Comunità Educativa o per la tipologia della convivenza grupppale;
- che presentano situazioni di particolare fragilità, spesso a causa della relazione traumatica vissuta con le figure genitoriali, tale da rendere non tollerabile la permanenza in comunità educativa per l'eccessiva vicinanza con figure educative adulte conviventi. L'alloggio Educativo permette infatti di gestire la relazione con gli educatori con una maggiore flessibilità, consentendo il riavvicinamento progressivo a figure adulte di sostegno alla crescita.

## 34. ORARIO DEL SERVIZIO

La struttura è aperta 365 giorni all'anno dalle 0 alle 24

### 35. INSERIMENTO

L'inserimento alla struttura avviene attraverso la richiesta inoltrata al Servizio di Segreteria Pedagogica da parte del Servizio Sociale dell'Ente Locale su provvedimento del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario o del Centro di Giustizia Minorile. L'inserimento, per le ragazze provenienti dalla Comunità Educativa Casa del Sorriso o del progetto sperimentale "Prospettiva", avviene su richiesta della giovane in accordo con l'équipe educativa ed il Servizio Sociale. Le giovani devono aver raggiunto un livello di autonomia sufficiente per abitare in un appartamento senza il presidio dell'educatore convivente.

Al fine di perfezionare l'inserimento della minore è necessario presentare i seguenti documenti:

- Decreto del Tribunale per i Minorenni o del Tribunale Ordinario
- Impegnativa/ delibera di pagamento o dichiarazione con l'impegno al pagamento del Comune di residenza
- Progetto Quadro
- Consenso trattamento dati personali (in attuazione GDPR n. 2016/679).

Inoltre chiediamo in originale i seguenti documenti:

- 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
- n. 4 fotografie (formato tessera)

### 36. DIMISSIONE

La dimissione avviene in accordo con la ragazza ed il Servizio Sociale inviante, in collaborazione con la famiglia, coerentemente con gli obiettivi e i tempi previsti dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI). La dimissione viene comunicata al Tribunale per i Minorenni. In vista del termine del percorso educativo, operiamo perché la giovane abbia la possibilità di raggiungere un adeguato grado di autonomia e possa aver costruito una situazione lavorativa e abitativa che le permetta di vivere "dignitosamente" nella società.

## 37. COSTO DEL SERVIZIO

<b>RETTE</b> (salvo diverse convenzioni)	<b>RETTA PIENA</b>	<b>MANTENIMENTO POSTO</b>
ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA DI TIPO EDUCATIVO	€ 119,20	€ 95,36
RETTA DIVERSIFICATA PROGETTI SPECIALI	Concordata con l'Ente affidatario	

### Escluse dalla retta

La retta non comprende ticket e spese sanitarie superiori a 50,00€ mensili; assistenza sanitaria per ricoveri ospedalieri; acquisto di lenti e montature; necessità odontoiatriche; tasse d'iscrizione e test scolastici; divise e materiale didattico specifico; viaggi d'istruzione promossi dalla scuola; spese relative all'ottenimento dei documenti; eventuale educatore dedicato (a sostegno dell'equipe educativa, laddove se ne presentasse la necessità per la complessità della realizzazione del PEI); accompagnamenti che distano oltre 30km dalla comunità educativa.

### 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 Ets. 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 Ets

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

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

## 38. PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI)

### Riunione di Sintesi

La costruzione del Progetto Educativo Individualizzato di ogni ragazza prevede un iter istituzionale definito: sin dal suo inserimento, le educatrici effettuano un'osservazione pedagogica della ragazza e, al tempo stesso, vengono avviati i colloqui clinici con lo Psicologo Responsabile del Servizio di osservazione psicodiagnostica e psicoterapia di Casa del Sorriso, finalizzati ad una valutazione psicologica. Queste osservazioni convergono in un momento chiamato "Riunione di Sintesi", a cui viene invitato il Servizio Sociale, al fine di mettere in comune i diversi sguardi e costruire il PEI.

La Riunione di Sintesi è presieduta dalla Responsabile di Casa del Sorriso e vede la partecipazione attiva della ragazza stessa. Successivamente, laddove possibile, è previsto un incontro con i genitori della ragazza, chiamato dopo-Sintesi, gestito dalla Responsabile, finalizzato ad attivare un'alleanza collaborativa per la riuscita del percorso di crescita della figlia. Da quel momento in poi il PEI viene costantemente ripuntualizzato, vengono verificati gli obiettivi raggiunti e da raggiungere a cadenza annuale (trimestrale o semestrale o su richiesta dell'ente affidatario). Inoltre, viene aggiornato quando avvengono fatti rilevanti nel percorso di crescita e ogni volta in cui avviene un passaggio nel progetto sperimentale "Prospettiva" oppure nell'Alloggio per l'autonomia di tipo Educativo La ragazza è protagonista attiva dell'aggiornamento e verifica del suo Progetto.

### PEI trimestrale

L'educatore è tenuto alla redazione trimestrale del Progetto Educativo Individualizzato. La stesura del P.E.I. 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 P.E.I. è preceduto da un colloquio tra la ragazza e l'educatore. Se è già stato redatto un P.E.I., 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.

## 39. OFFERTA SPECIFICA ALLE OSPITI E SERVIZI INTERNI

### Partecipazione attiva dell'ospite

Casa del Sorriso richiede ad ogni giovane di impegnarsi gradualmente nel pensare, costruire e realizzare il proprio progetto educativo. Partendo dal presupposto che ciascuna ragazza è chiamata ad essere sempre protagonista del proprio percorso di crescita, sono stati attivati alcuni strumenti istituzionali che stimolano una reale partecipazione e una graduale assunzione di responsabilità da parte delle ospiti:

- Programmazione: le giovani, supportate dalle educatrici, sono chiamate ad inviare la loro programmazione della settimana e del weekend, motivandone le scelte alla Responsabile;
- Relazione mensile: alla giovane è richiesto di elaborare ogni due mesi una "relazione" scritta come verifica dell'andamento del suo PEI, che documenti globalmente il suo cammino di crescita (individuale e grupale) attraverso la riflessione sulla relazione con la famiglia, i rapporti con il ragazzo, gli amici, l'andamento scolastico-lavorativo, il percorso di psicoterapia e il tempo libero. Alla relazione l'Educatrice allega il proprio commento pedagogico, i cui contenuti sono stati precedentemente dialogati con la ragazza. Questa "relazione" viene indirizzata alla Responsabile che rappresenta, nella sua persona, la continuità e la garante del cammino

pedagogico. La “relazione mensile” si qualifica come strumento indispensabile di verifica - e per l’Istituzione e per le giovani – del percorso educativo compiuto e costituisce un importante momento di riflessione che consente all’adolescente e all’educatore di ripuntualizzare il progetto pedagogico individuale che insieme hanno costruito e stanno portando a termine.

La Responsabile risponde per iscritto in maniera personale.

- **Regolamento:** il regolamento della struttura educativa viene redatto e revisionato ogni anno dalle ragazze insieme all’educatrice.
- **Riunione di Appartamento:** un altro strumento è la riunione di Appartamento, un incontro settimanale di gruppo per la verifica della vita comunitaria e per confrontarsi su temi di interesse comune: l’ordine del giorno viene costruito dalle ragazze con l’educatrice e il verbale viene inviato alla Responsabile;
- **Incontri con la Responsabile:** sono degli incontri, a cadenza bimensile, condotti dalla Responsabile, insieme all’educatrice e alle ragazze che vivono negli appartamenti come occasioni di verifica del percorso fatto, sia a livello individuale che gruppale;
- **Alimentazione:** il cibo è un aspetto centrale della relazione con sé e con gli altri, quindi l’educatore deve prendersene cura, aiutando la giovane a gestirne l’acquisto e la preparazione e ad alimentarsi in modo corretto.
- **La gestione delle risorse economiche:** un compito particolare, che vede impegnato l’educatore insieme alle ragazze, è quello relativo alla gestione economica dell’alloggio educativo che prevede la partecipazione responsabile di tutte le giovani. Aiutate dall’educatore valutano e pianificano le spese, rendendosi così responsabili anche nell’ambito economico. Per ogni giovane è indispensabile che sperimenti la propria capacità di gestione economica e intraprenda un percorso di risparmio. Pertanto, appena avrà iniziato ad avere uno stipendio, costruirà, insieme con la sua educatrice, un piano di gestione economica che tenga conto di una graduale partecipazione attiva al suo mantenimento. Il vaglio delle spese sostenute tramite gli scontrini diventa un riscontro reale del cammino pedagogico della giovane in ordine alla sua capacità di prendersi cura di sé e al suo processo di autonomia.

## **Scuola e lavoro**

Ogni ragazza viene accompagnata nella conclusione del suo percorso formativo e nell’inserimento nel mondo del lavoro. Per quanto riguarda il progetto scolastico-formativo, in linea con il progetto individuale di crescita, l’educatore supporta e orienta la ragazza ad acquisire il proprio sapere e a concludere il suo iter formativo, supportandola anche attivando percorsi individuali di supporto allo studio. Per quanto riguarda il lavoro, attivando anche il servizio di Educazione lavoro di AGB, l’educatore accompagna la ragazza nella preparazione del cv e nell’inserimento nel mondo del lavoro; Per sostenere gli aspetti di maggiore fragilità della ragazza, ma anche per farne emergere e potenziare le risorse e le capacità personali, il metodo di lavoro prevede la progressiva corresponsabilizzazione della giovane, in un processo di presa in carico di sé rispetto ai propri bisogni, desideri e progetti di emancipazione. Il Servizio collabora con gli Enti preposti per l’attivazione di tirocini formativi. I progetti di inserimento lavorativo prevedono: l’orientamento per comprendere le attitudini e le capacità della ragazza, l’attivazione di tirocini che le permettano di sperimentarsi in ambito professionale e la ricerca attiva del lavoro.

## **Sperimentazione dell’autonomia e inserimento sociale**

All’educatore che lavora con una giovane che ormai ha un proprio appartamento, è richiesto di operare su più versanti. Deve, infatti, ricercare modi sempre nuovi e funzionali per favorire

l'utilizzazione della rete istituzionale e dei servizi territoriali da parte della giovane, così che possa ricavarne sostegno per il proprio progetto educativo in evoluzione. Inoltre, deve individuare e indicare alla giovane strumenti adeguati, quali per esempio nuove modalità relazionali, per attivare lo scambio e i rapporti con gli altri, incrementando il proprio impegno quale membro della società civile nell'ambiente scolastico, lavorativo e di tempo libero. Pertanto, l'educatore, dopo avere accolto la giovane ed avere con lei e per lei ricercato ed organizzato in modo confortevole una abitazione, costruirà dei momenti di incontro con la giovane - una sorta di "visite domiciliari" - come spazio relazionale in cui sia presente ciò che ella pensa, progetta e vive nel corso della sua giornata. Questi incontri esprimono una importante funzione pedagogica propria di una Istituzione educativa che concepisce la crescita e lo sviluppo di ogni individuo come il frutto di una dialettica relazionale. Questa, mentre porta a compimento un'evoluzione, prepara anche la personalità ad un adeguato e responsabile inserimento nella vita sociale più ampia. In questa logica che si esprime nella strutturazione di una personalità singola ed originale, l'esperienza negli Alloggi per l'Autonomia di tipo Educativo, è da considerarsi un momento forte della vitalità pedagogica del metodo relazionale a cui gli operatori si ispirano. L'aspetto formale degli incontri con l'educatore è, perciò, la coerente conseguenza di una vicenda pedagogica che deve potersi prospettare lo sviluppo di un'identità personale che soltanto attraverso un'esperienza di solitudine - ancorché assistita - può ritrovare un suo personale ed originale modo di costituirsi un nuovo gruppo sociale.

### Lavoro con le famiglie

Casa del Sorriso ritiene che non sia possibile sostenere un'adolescente nel suo percorso di crescita, senza accogliere la sua famiglia, quale essa sia: la storia di ogni ragazza è ineludibilmente connessa a quella della propria famiglia che costituisce comunque la sua unica radice e il suo punto di riferimento per la vita. Chiedere ad una giovane di sostenere cambiamenti significativi operando senza far spazio alla sua famiglia e all'elaborazione delle sue radici rende vano ogni sforzo. Partendo da questo presupposto, sin dai colloqui di valutazione dell'inserimento, gli operatori cercano di stringere una partnership con la famiglia, coinvolgendola programmaticamente nella costruzione e realizzazione del percorso della figlia. In particolare, sono previsti incontri individuali e raccordi con gli educatori sia per quanto concerne lo sviluppo del percorso della ragazza, sia per un supporto al ruolo genitoriale.

# PROGETTO SPERIMENTALE PROSPETTIVA

## 40. CHI SIAMO

L'esperienza educativa maturata in questi anni, ha suggerito un uso mirato dell'appartamento posto al secondo piano della palazzina, dandovi una configurazione di Alloggio per il Progetto Sperimentale "ProSpettiva". 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.

## 41. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

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. Tutti i locali sono dotati dei requisiti previsti dalla normativa vigente, gli impianti elettrici, idraulici e rilevatori di fumo sono dotati di dichiarazione di conformità, è esposto un documento che attesta le norme comportamentali da tenersi nelle emergenze e nell'eventuale evacuazione dei locali. È presente un regolamento dell'appartamento che viene condiviso con le ragazze accolte.

## 42. DESTINATARI DEL SERVIZIO

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.

## 43. MISSION

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 nella Comunità 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.

## 44. ORARI DEL SERVIZIO

La struttura è aperta 365 giorni all'anno dalle 0 alle 24

## 45. INSERIMENTO

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.

## 46. DIMISSIONE

Al termine del percorso nel progetto “ProSpettiva” si valuterà con la ragazza e con il Servizio Sociale il passaggio più idoneo: si analizzeranno limiti e risorse del possibile rientro nella famiglia di origine o si identificherà l’alloggio verso l’autonomia nel quale proseguire il percorso.

## 47. COSTO DEL SERVIZIO

<b>RETTE</b> (salvo diverse convenzioni)	<b>RETTA PIENA</b>	<b>MANTENIMENTO POSTO</b>
PROSPETTIVA	€ 136,90	€ 109,52
RETTA DIVERSIFICATA PROGETTI SPECIALI	Concordata con l’Ente affidatario	

### Escluse dalla retta

La retta non comprende ticket e spese sanitarie superiori a 50,00€ mensili; assistenza sanitaria per ricoveri ospedalieri; acquisto di lenti e montature; necessità odontoiatriche; tasse d’iscrizione e testi scolastici; divise e materiale didattico specifico; viaggi d’istruzione promossi dalla scuola; spese relative all’ottenimento dei documenti; eventuale educatore dedicato (a sostegno dell’equipe educativa, laddove se ne presentasse la necessità per la complessità della realizzazione del PEI); accompagnamenti che distano oltre 30km dalla comunità educativa.

### 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 Ets. 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 Ets

Sede legale: Via Ettore Ciccotti, 9 - 20161 Milano

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

## **48. IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO**

### **PEI trimestrale**

L'Equipe educativa è tenuta alla redazione trimestrale del Progetto Educativo Individualizzato. 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.

### **Riunione di Aggiornamento**

Ogni anno l'Equipe Educativa e la Responsabile della Comunità, in collaborazione con i Servizi Sociali, revisionano il Progetto Pedagogico. La ragazza vi partecipa con uno scritto personale e con la sua presenza all'incontro. 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.

### **Offerta specifica alle ospiti**

- 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.

#### 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.

#### 49. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Responsabile	5 h settimanali
Coordinatore pedagogico	5 h settimanali
Educatrice referente	30 h settimanali
Segretaria	6 h mensili
Assistente socio-educativa	5 h mensili
Psicologo Psicoterapeuta – responsabile supervisore formazione	5 h mensili

## 50. 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 segretaria 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.
- **Documenti** relativi alle **ragazze**: PEI trimestrali, relazioni d'aggiornamento, progettazioni individuali, consuntivo delle vacanze estive e relazione di dimissione.
- **Documenti** relativi agli **operatori** e alle loro presenze
- **Documenti** relativi **all'immobile**: Dichiarazione di agibilità come civile abitazione, Certificazione degli impianti.

## 51. 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	Entro 3 mesi dall'inserimento
	PEI	Ogni 3 mesi
	Relazione d'Aggiornamento	Ogni 12 mesi
	Progettazione e consuntivo Vacanze estive	Ogni anno
	Relazione di dimissione	Entro 1 mese dalla dimissione
	Informazione sull'attività	Sito Web- Carta dei Servizi
Comunicazione	Ricerca in tempo reale dall'esterno	Caselle mail – PEC – Servizio telefonico – Telefonia mobile
	Interna tra operatori	Rete informatica
Documentazione	Documenti della Comunità	Archivio cartaceo 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 alle Riunioni 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
Partecipazione della ragazza	Incontri operatori e ragazza con il 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

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard minimi</b>
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	Affiancamenti di 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
	Magistratura Minorile	di Sintesi
	Magistratura Ordinaria e Minorile	Costante raccordo
	ATS	Costante raccordo
	Comune e Regione	Costante raccordo
	Scuole	Costante raccordo
Strumenti di verifica Progetto Educativo Personalizzato	Psicoterapeuti privati esterni	Costante raccordo
	Incontro d'equipe per ogni singolo progetto	1 volta al mese
Salute	Prevenzione e cura	Scelta medico di base. Aggiornamento e/o rinnovo Tessera Sanitaria. Visita generale e compilazione cartella sanitaria. Controllo odontoiatrico 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 - Esperienze di affido familiare. Proseguo a carico della Comunità o di altro Ente
Qualificazione professionale degli operatori	Interventi formativi effettuati	Piano di formazione annuale

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard minimi</b>
Strumenti di verifica	Incontro Equipe Educativa	1 volta alla settimana, progettazione, programmazione e verifica relazionale tra educatori
	Procedure	Revisionata ogni 2 anni
	Consulenza al ruolo della Responsabile	1 volta al mese

## ALLEGATI - MODELLI DI QUESTIONARI SODDISFACIMENTO



### CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali

#### Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - ospiti

Data

Come ti sei sentita accolta al tuo arrivo in 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





## CASA DEL SORRISO

*Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

### Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio Operatori del Servizio Sociale

Data

Compilare mettendo una crocetta, si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

	ARGOMENTO	RISPOSTE			
1	È soddisfatto del primo contatto con la struttura?	0	1	2	3
2	Nella fase di presentazione di un possibile inserimento, trova soddisfacente la modalità attuata dal servizio?	0	1	2	3
3	È soddisfatto dei tempi d'inserimento?	0	1	2	3
4	È soddisfatto della reperibilità dell'educatore di riferimento?	0	1	2	3
5	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della collaborazione con gli educatori?	0	1	2	3
6	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della capacità di rispondere alle emergenze?	0	1	2	3
7	Nella gestione del PEI si ritiene soddisfatto della possibilità di costruire soluzioni creative e innovative che rispondono al bisogno della ragazza?	0	1	2	3
8	Si ritiene soddisfatto delle modalità di comunicazione con la nostra struttura?	0	1	2	3
9	Si ritiene soddisfatta del lavoro di rete messo in atto dalla nostra struttura?	0	1	2	3

Hai suggerimenti e consigli da offrirci?

---

---

---

---



## CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali

### Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Operatori - Educatori

Data

Compilare mettendo una crocetta. Si intenda come grado di soddisfazione:  
-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

Da quanto tempo lavori in struttura?  meno di 5 anni  più di 5 anni

1	ARGOMENTO	RISPOSTE				
		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						



**CASA DEL SORRISO**

*Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

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

---

---

---

---

---

---

---



## CASA DEL SORRISO

Comunità Educativa, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali

### Questionario per la valutazione qualitativa del nostro servizio - Operatori - Educatori

Data

Compilare mettendo una crocetta. Si intenda come grado di soddisfazione:

-0: per niente -1: mediocre -2: sufficiente -3: buono -4: ottimo

Da quanto tempo lavori in struttura?  meno di 5 anni  più di 5 anni

	ARGOMENTO	RISPOSTE				
1	*Sei soddisfatto di come la struttura ti ha accolto?	0	1	2	3	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, Alloggi per l'Autonomia e Progetti Sperimentali*

### 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.

Milano, 2 Febbraio 2026