

PROGETTO SOS PER LE FAMIGLIE

50
ANNI



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
ITALIA

il calore di una casa per ogni bambino



PREFAZIONE

Il presente contributo nasce all'interno del progetto "SOS per le Famiglie" approvato e finanziato dal Dipartimento per le Politiche per la Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri (Convenzione n. PROT. DIPOFAM. 0001218 P-4-26.1.6 del 22/04/2011, Bando Le Idee di Domani - Dipartimento per le Politiche della Famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

Questo documento, come da progetto, è stato elaborato dai gruppi operativi e approvato dal gruppo di monitoraggio e valutazione e costituisce delle linee guida per la promozione, lo sviluppo e l'implementazione dei seguenti servizi:

- Servizio di ascolto e sostegno alla famiglia
- Spazio neutro
- Servizi di accoglienza "Mamma con bambino"

Si ringraziano i componenti dei gruppi operativi che hanno elaborato i contenuti del presente documento:
Cristina Pirri (Villaggio SOS di Mantova)
Eva Sampetro, Anna Scarfato e Vittoria Tamborini (Villaggio SOS di Morosolo)
Anna Chirulli (Villaggio SOS di Ostuni)
Benedetta Carminati (Villaggio SOS di Roma)
Loredana Esposito (Villaggio SOS di Saronno)
Marta Mogenicato e Bruno Scortegagna (Villaggio SOS di Vicenza)
Marco Zaniboni (Associazione Nazionale SOS Villaggi dei Bambini Onlus)

INDICE

SERVIZIO DI ASCOLTO

E DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

pag.4

SPAZIO NEUTRO:

servizio di offerta interna ai Villaggi SOS italiani

pag. 9

SERVIZI DI ACCOGLIENZA “Mamma con bambino”

pag.15

SERVIZIO DI ASCOLTO E DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

1. *Contesto istituzionale e normativo*

I Villaggi SOS di Vicenza e Roma, già dal 2008, hanno messo a disposizione, in accordo con i Servizi Sociali, una serie di prestazioni organizzate in servizi a favore delle famiglie naturali, affidatarie e adottive dei bambini e ragazzi accolti presso le proprie strutture. Per i genitori ciò ha rappresentato la possibilità di continuare a vivere l'esperienza genitoriale con una accezione promozionale e di affrontare alcune delle problematiche che hanno condotto all'allontanamento dei figli, in uno spazio professionalmente competente. Questa linea d'intervento traduce operativamente la nuova policy internazionale di SOS Villaggi dei Bambini (2009).

Il Servizio, quindi, nasce in risposta ai bisogni emersi nella realizzazione del progetto di crescita dei bambini accolti e si apre anche ai bisogni delle famiglie del territorio. Ciò avviene in concomitanza con una progressiva contrazione delle risorse messe a disposizione degli Enti Pubblici, che richiede lo sviluppo di nuove risposte ai bisogni emergenti di molte famiglie.

2. *Finalità*

- Promuovere e sostenere le competenze della famiglia perché possa affrontare con efficacia i momenti di criticità.
- Prevenire la separazione del bambino/ragazzo dal proprio nucleo familiare.
- Favorire il ricongiungimento familiare.
- Favorire l'integrazione delle famiglie a rischio di esclusione sociale.
- Garantire diritti di espressione e ascolto nella comunicazione tra familiari.

3. *Obiettivi*

- Promuovere la rete dei servizi dove orientare e accompagnare le famiglie.
- Valorizzare, laddove presente, la rete primaria.
- Offrire uno spazio di ascolto accogliente e professionale a singoli, coppie e/o famiglie in particolari momenti di crisi – difficoltà – cambiamento.
- Promuovere interventi formativi, culturali, di sensibilizzazione sulle tematiche riguardanti la famiglia rivolti al territorio.
- Integrare l'accoglienza e la presa in carico dei bambini/ragazzi del Villaggio SOS offrendo un sostegno professionalmente qualificato (psicologi, psicoterapeuti, pedagogisti, educatori, counsellor), attraverso l'individuazione di interventi diretti alla persona e al contesto socio-familiare.
- Aiutare la persona e/o il nucleo familiare per meglio chiarire la propria domanda d'aiuto in modo da individuare il contesto appropriato ove rivolgersi.

4. *Principi*

- Rispetto delle persone in quanto tali, secondo quanto sancito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e dalla Convenzione ONU

sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (l.176/91).

- Il Servizio si ispira ed è coerente con la filosofia, il modello pedagogico e il Progetto Culturale di SOS Villaggi dei Bambini.
- Rispetto della matrice culturale della famiglia.
- Coinvolgimento motivazionale dei genitori e, laddove possibile, della rete primaria, per facilitare la consapevolezza e l'assunzione di responsabilità rispetto al proprio ruolo e alla definizione e realizzazione del proprio progetto di vita.
- Pensiamo che i soggetti coinvolti siano gli "esperti" dei problemi che portano e che quindi possano anche diventare gli "esperti" delle possibili soluzioni.
- La pratica dell'ascolto competente garantisce rispetto, riservatezza e discrezione, equidistanza da parte del professionista, favorisce circolarità della comunicazione, ascolto e spazio di espressione libera.

5. Beneficiari

5.1 Beneficiari diretti

- Bambini e ragazzi accolti nei servizi residenziali e diurni nei Villaggi SOS Italiani. Familiari dei bambini e dei ragazzi del Villaggio SOS.
- Famiglie affidatarie dei bambini e dei ragazzi del Villaggio SOS.
- Bambini e ragazzi, coppie e famiglie anche adottive del territorio.

5.2 Beneficiari indiretti

- **Operatori dei Villaggi SOS:** le equipe dei Villaggi SOS usufruiscono di una supervisione periodica e strutturata, centrata sulle dinamiche e problematiche legate al gruppo di lavoro, al lavoro con i bambini e sui rapporti istituzionali. Per situazioni particolari e in forma individuale i Villaggi SOS mettono a disposizione uno spazio di ascolto, confronto, riflessione mediante lo strumento del counselling.
- **La pubblica amministrazione e il sistema dei servizi socio – sanitari** che incrementano le unità di offerta. Valore aggiunto del servizio riguarda il fatto che riesce a integrare le risorse che il pubblico ha a disposizione.
- **Il Villaggio SOS** come organizzazione in quanto diviene in grado di aumentare la qualità del lavoro, differenziare i servizi, rispondere così a una gamma più ampia di bisogni del territorio e delle famiglie.

6. Gestione dei casi

Il Servizio si configura come un insieme di interventi, riconosciuti in Letteratura, flessibili, accoglienti e non giudicanti che si articolano attorno ai bisogni in connessione con le risorse già attive nella comunità locale. Gli interventi mirano a fornire le conoscenze e le abilità necessarie per padroneggiare i compiti di sviluppo propri di ogni specifica situazione, con particolare attenzione agli eventi critici del ciclo di vita familiare.

L'accesso al servizio può avvenire a seguito di:

- proposta di un percorso da parte dell'equipe multidisciplinare del Villaggio SOS ai soggetti interessati;

- invio dei Servizi Sociali;
- domanda spontanea della persona.

L'adesione al percorso è subordinata al consenso da parte della persona e, in caso di minorenni anche, di chi ha la potestà genitoriale.

Percorso operativo:

- primo colloquio di conoscenza con il professionista coinvolto (psicologo/ psicoterapeuta/pedagogista/counsellor) nel quale vengono raccolti i bisogni e viene presentata la metodologia di lavoro;
- un successivo momento di definizione e realizzazione del percorso individuale nel quale vengono concordati la durata e le caratteristiche del percorso (counselling, consulenza educativa, percorso terapeutico...);
- valutazione del percorso e modalità di conclusione dello stesso.

Nota

Per le persone segnalate dai Servizi si attiva un confronto tra Servizio inviante, destinatario dell'intervento e "Servizio di Ascolto" a partire dal Progetto Quadro redatto dai Servizi Sociali e dal Progetto Educativo Individualizzato costruito assieme all'equipe, alla famiglia e al bambino o ragazzo, dal quale può scaturire la proposta di un percorso individualizzato, di coppia o familiare di ascolto e aiuto.

7. Metodologia

Il Servizio offre un sistema integrato di strumenti flessibili per rispondere ai bisogni dell'utenza.

I diversi interventi si sviluppano mediante colloqui, conversazioni e attività in un ambiente riservato e dedicato e possono avvenire in co-conduzione tra professionalità diverse.

I professionisti coinvolti hanno un approccio non direttivo che mira ad attivare le risorse del bambino o del ragazzo per leggere e affrontare i propri problemi e per l'individuazione di percorsi di cambiamento fattibili.

L'aver più Servizi a disposizione nei Villaggi SOS consente di indirizzare e accompagnare la persona verso risposte adeguate ai suoi bisogni.

Qualora i Servizi Invianti lo richiedano e previo consenso del/dei partecipanti può essere redatto un report che viene condiviso e sottoscritto dai partecipanti prima di essere consegnato.

Il Servizio di Ascolto e di Sostegno alla Famiglia offre i seguenti interventi:

Counselling

Il counselling è rivolto a singoli, coppie e famiglie. L'intervento si configura in un ciclo breve e definito di incontri finalizzati a una chiarificazione dei problemi, a una sensibilizzazione dell'utente/i riguardo a questioni rilevanti connesse a problemi di cui non vi è chiara consapevolezza, al riconoscimento e alla valorizzazione delle risorse personali e ambientali disponibili e a una evidenziazione di possibili percorsi risolutivi e di "crescita".

Spazio neutro

Lo spazio neutro è un'opportunità che garantisce, anche al genitore non affidatario, l'esercizio del diritto di visita al figlio in situazioni di gravi conflittualità di coppia, di rischio o in presenza di psicopatologie dei genitori.

Lo spazio neutro si propone di facilitare il riavvicinamento tra il minore e le figure significative di riferimento (genitori, nonni, zii o altri parenti) che, a causa dell'allontanamento o delle dinamiche gravemente conflittuali all'interno della coppia coniugale, sono rimaste escluse dalla relazione.

Consulenza educativa

La consulenza educativa è uno spazio di ascolto e di sostegno rivolto a genitori, insegnanti e operatori impegnati in compiti di aiuto alla crescita. All'interno di questo spazio viene fornito un orientamento nella risoluzione dei problemi e il sostegno all'acquisizione di competenze educative e strategie operative.

Gruppi tematici

I gruppi vengono condotti e coordinati su tematiche specifiche, con l'obiettivo di facilitare l'espressione dei bisogni individuali dei componenti del gruppo, per favorire la creazione di spazi aperti di confronto e di creatività entro cui ogni partecipante possa esprimere e chiarire liberamente i propri dubbi in un clima di rispetto e di reciproco coinvolgimento. Tale metodologia consente l'avvio di processi sia di attivazione delle risorse individuali e di gruppo, sia lo sviluppo di dinamiche legate alla solidarietà e alla socializzazione tra individui e famiglie.

Family Group Conference

Le Riunioni di famiglia (Family Group Conference) rappresentano un modello d'intervento per lavorare con le famiglie, favorendo la loro diretta partecipazione alla soluzione dei problemi (family decision making) e delle difficoltà che si trovano ad affrontare.

Una Riunione di famiglia può essere definita come un incontro tra i componenti della famiglia, gli operatori coinvolti nella situazione e altre persone legate al nucleo familiare volto a elaborare un Progetto per la tutela del minore in difficoltà.

L'idea di famiglia abbracciata dal modello è ampia: comprende, oltre al minore, ai genitori e ai parenti, anche amici, colleghi, vicini di casa e altre persone significative

(insegnanti, allenatori...) in grado di aiutare concretamente il nucleo in difficoltà.

Il processo della Riunione di famiglia è accompagnato da una figura denominata "facilitatore" che ha il compito di guidare la famiglia e gli altri partecipanti all'elaborazione del Progetto.

All'incontro può essere presente un operatore di advocacy il cui compito è quello di dar voce ai pensieri e opinioni del minorenne affinché vengano ascoltati e trovino un posto concreto nell'elaborazione del Progetto.

Gruppi di parola

Lo spazio "Gruppi di parola" si rivolge a bambini che vivono un'esperienza di SEPARAZIONE (separazione dei genitori, affidamento, adozione, lutti, malattie), collocandosi come un'esperienza "correttiva" che facilita l'espressione di emozioni, sentimenti, paure e dubbi all'interno di uno spazio rassicurante. L'intervento migliora il dialogo tra i figli e i genitori e consente una maggiore elaborazione della riorganizzazione familiare.

8. Risorse umane

Le risorse umane impiegate sono in possesso del titolo di studio previsto dalle normative vigenti, usufruiscono di una formazione permanente e agiscono nel rispetto delle norme di riservatezza.

Il servizio di Ascolto e di Sostegno alla Famiglia si avvale di:

- figure professionali qualificate (counsellor, pedagogo, psicologo, psicoterapeuta, educatore professionale, mediatore familiare).
- Staff direttivo del Villaggio SOS per le funzioni di coordinamento e di monitoraggio del Servizio.
- Supervisione.

9. Infrastrutture

Uno spazio accogliente a dimensione familiare, coerente con il modello SOS, adeguatamente attrezzato e riservato per gli incontri con i beneficiari del Servizio.

10. Lavoro di rete

Il lavoro di rete vede partecipi tutti i soggetti che a vario titolo sono coinvolti nella ricerca di soluzioni alle problematiche della persona per:

- a) far emergere e analizzare i bisogni;
- b) elaborare un progetto condiviso;
- c) monitorare il processo avviato;
- d) verificare il raggiungimento degli obiettivi e definirne, se necessario, di nuovi.

Nello specifico, il servizio è in connessione con:

- I servizi socio sanitari.
- I servizi specialistici del territorio.

- Le famiglie naturali degli ospiti del Villaggio SOS.
- Le famiglie affidatarie.
- Le famiglie adottive.
- Le scuole.

11. Criteri di qualità, sistema di monitoraggio

Criteri di qualità

- rispetto degli standard di qualità previsti dal “Quality4Children”;
- esperienza consolidata nell’ambito del lavoro con le famiglie;
- credibilità e riconoscimento da parte dei servizi del territorio;
- pertinenza: capacità di rispondere alle peculiari problematiche portate dalla persona;
- gradimento e percezione di utilità da parte delle persone;
- incontri di supervisione.

Raccolta dati

- documentazione dei casi attraverso cartella personalizzata;
- valutazione degli interventi attraverso verifiche periodiche sul raggiungimento degli obiettivi e interventi di follow up;
- rilevazione dei livelli di adesione e partecipazione dell’utente attraverso registro delle presenze;
- rilevazione del grado di soddisfazione dell’utente mediante somministrazione di questionari e/o incontri di restituzione.

SPAZIO NEUTRO:

Servizio di offerta interna ai Villaggi SOS italiani

Definizione: spazio opportunamente attrezzato e organizzato per favorire il mantenimento, rafforzamento o recupero della relazione tra bambini, genitori e/o familiari nella situazione in cui il rapporto è compromesso dalle condizioni di allontanamento temporaneo o da situazioni di profonda crisi familiare.

Il servizio di Spazio Neutro per incontri protetti è inteso come una delle Unità di Offerta integrate, che i Villaggi SOS mettono a disposizione dei bambini accolti nei servizi residenziali e semiresidenziali.

1. **Contesto istituzionale e normativo**

La dizione “spazio neutro” non trova origine né specificazione in alcun contesto normativo nazionale, si fa però riferimento al diritto di visita nella legislazione vigente in materia, nello specifico:

- Convenzione ONU sui Diritti dell’Infanzia e dell’Adolescenza del 1989 (L.176/91).
- Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea del 1996.
- Legge n.149 del 28 Marzo 2001.
- Legge n.328 del 8 Novembre 2000.
- Legge n.285 del 28 Agosto 1997.

Alcune Regioni italiane hanno promulgato norme che includono questa Unità di Offerta.

2. **Finalità**

- Agevolare, sostenere, mantenere o recuperare la relazione tra il bambino e i suoi genitori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, affido e altre vicende di grave o profonda crisi familiare.
- Garantire il diritto di visita e la continuità relazionale tra il bambino, i genitori, familiari e/o adulti significativi .

3. **Obiettivi**

- Consentire l’incontro tra il bambino e i suoi genitori, familiari e/o adulti significativi per riprendere una relazione interrotta, in un contesto neutro e all’occorrenza protetto.
- Garantire al bambino e alla persona che incontra, sicurezza, attenzione e ascolto nel percorso.
- Osservare le relazioni e restituire, ove previsto e ritenuto utile, alle persone coinvolte quanto rilevato.
- Sostenere, favorire, accompagnare e/o recuperare lo sviluppo e l’esercizio delle competenze genitoriali.
- Nel caso si tratti di una ripresa del rapporto tra bambino e familiare, garantire in termini protettivi la continuità della relazione e prevenire eventuali ulteriori abbandoni.

4. Principi

Il Servizio si ispira ed è coerente con la filosofia, il modello pedagogico e il Progetto Culturale di SOS Villaggi dei Bambini e si fonda su:

- principio del diritto di visita e di relazione del bambino e del genitore: per il bambino questo significa riconoscere l'importanza della relazione parentale nella costruzione dell'identità personale; per il genitore poter esercitare la propria genitorialità riconosciuta.
- Rispetto delle persone in quanto tali, secondo quanto sancito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e dalla Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (L.176/91).
- Riconoscimento del diritto dell'individuo a tenere vive le proprie radici biologico-storiche.
- Coinvolgimento motivazionale dei genitori e, laddove possibile, della rete primaria, per facilitare la consapevolezza e l'assunzione di responsabilità rispetto al proprio ruolo e alla definizione e realizzazione del proprio progetto di vita.
- In coerenza con il *Quality4Children Standards*² si promuove il coinvolgimento dei beneficiari nell'organizzazione dell'intervento.

5. Beneficiari

I beneficiari del servizio sono i bambini accolti nei Villaggi SOS e i familiari o altre figure significative nella vita dei bambini.

6. Gestione dei casi

Lo SPAZIO NEUTRO, Servizio di offerta interna ai Villaggi SOS Italiani

viene attivato su richiesta dei Servizi o dei diretti interessati (previo consenso dei Servizi socio sanitari), su ordinanza dell'organo giudiziario competente. La strutturazione e la durata degli interventi sono strettamente connesse alle caratteristiche dei singoli progetti. Gli incontri rientrano all'interno di una programmazione che considera una fase di preparazione del bambino e degli altri interlocutori, un momento di ascolto dei soggetti coinvolti e un momento di restituzione dell'andamento dell'incontro e del rapporto. Di norma gli interventi prevedono i seguenti passaggi:

Presa in carico

- Conoscenza del più ampio progetto per il nucleo familiare in modo che la costruzione dell'intervento sia coerente con esso.
- Attivazione di momenti preliminari volti alla conoscenza dei genitori e del bambino da parte dell'operatore che gestirà gli incontri. In questa fase si valuta l'aspetto motivazionale del familiare incontrante, si forniscono informazioni, si cerca di comprendere la rappresentazione del problema secondo i genitori e di costruire un'alleanza di lavoro. Si aiuta il bambino a prefigurarsi l'incontro e si negoziano con lui e con i genitori le condizioni del suo svolgimento.
- Recuperare separatamente da tutti i partecipanti agli incontri, la storia familiare.

2 I Quality4Children Standards sono nati nel 2004 dalla collaborazione di SOS Villaggi dei Bambini, International Foster Care Organisation (IFCO) e Fédération Internationale des Communautés Educatives (FICE), unitesi nel progetto di ricerca europeo Quality4Children, con l'obiettivo di sviluppare standard di qualità nell'accoglienza dei bambini in affido familiare o presso strutture educative.

- Definizione del setting (della cornice normativa, organizzativa, logistica e relazionale): si concorda una prima calendarizzazione degli incontri e si presenta alle persone lo spazio dedicato nel quale si svolgeranno.

Gestione degli incontri

- Gli incontri vengono attivati seguendo un criterio di gradualità e con una gestione del tempo (frequenza e durata) rispettosa dei bisogni di ciascun partecipante.
- L'operatore ha cura degli aspetti organizzativi e tecnici che facilitano il corretto svolgimento degli incontri.
- L'operatore gestisce il proprio ruolo (di osservazione, facilitazione, funzione normativa...) a seconda della situazione che incontra e lo esplicita.
- L'operatore offre al termine dell'incontro uno spazio individuale personalizzato di ascolto, confronto e decompressione al bambino e al familiare incontrante.
- Gli educatori di riferimento preparano il bambino e lo accompagnano anche nei giorni successivi nell'elaborazione dei vissuti connessi con l'incontro.
- Vengono attivati colloqui e incontri di Rete per una valutazione in itinere.

Conclusione degli interventi

- Sono previsti colloqui di restituzione con tutte le persone coinvolte sia in caso di interruzione, sia in caso di conclusione dell'intervento.
- Si procede alla restituzione ai Servizi invianti ed eventualmente all'autorità giudiziaria competente. Tale restituzione viene previamente condivisa con le persone coinvolte nel percorso laddove possibile.
- È auspicabile la redazione di una relazione conclusiva di valutazione del percorso svolto.

7. Metodologia

La pratica dell'ascolto competente garantisce rispetto, riservatezza e discrezione, equidistanza da parte del professionista, favorisce circolarità della comunicazione, ascolto e spazio di espressione libera.

I Villaggi SOS si avvalgono di operatori opportunamente formati che lavorano in equipe multiprofessionali, quali spazi di riflessione, autoformazione, analisi e programmazione. Contesti relazionali nei quali depositare problematiche e attivare la ricerca di soluzioni alternative.

Il Villaggio SOS può mettere a disposizione le seguenti tipologie di incontri che possono essere considerate anche delle articolazioni di uno stesso intervento che si declinerà su un asse che va dalla protezione degli incontri, alla facilitazione degli stessi. In quest'ottica il ruolo del facilitatore, conduttore degli incontri protetti, è di terzietà, un "terzo relazionale" con la funzione di unire.

- Incontri protetti

Laddove previsto dall'autorità giudiziaria, gli incontri avvengono alla costante presenza dell'operatore che monitora la qualità delle comunicazioni, vigila sull'incolumità dei partecipanti e al contempo aiuta a costruire il campo relazionale.

- Incontri guidati

Quando gli adulti presentano difficoltà nella conduzione dell'incontro oppure non sono sufficientemente capaci/competenti (ad esempio non sono nelle condizioni di gestire situazioni critiche o comportamenti complessi del bambino), è possibile, concordando con l'adulto, proporre attività in ottica di modeling, per interrompere copioni negativi, per facilitare la comunicazione e rassicurare i partecipanti. Questa pratica viene gradualmente ridotta fino a promuovere l'autonomia dell'adulto nella gestione degli incontri.

- Incontri completamente autogestiti e/o con spazio preliminare di conversazione, counselling e spazio di valutazione.

Nel momento in cui i familiari si rivelano capaci di gestire autonomamente gli incontri, risulta particolarmente utile avere un tempo di preparazione con l'operatore: uno spazio pensato per lo scambio di informazioni (come sta il bambino, eventi significativi...), la programmazione (come intendono gestire l'incontro, quali attività,...), la condivisione di problematiche (anticipandole), la verifica (che cosa è successo, come si potevano gestire i rapporti in modo diverso, come è andata, problemi...).

Altre forme per garantire il diritto di visita e di relazione

- Spazio autogestito dal nucleo

Un'altra possibilità è quella che prevede di mettere a disposizione uno spazio che il nucleo si autogestisce autonomamente. Questa opportunità viene proposta nelle situazioni in assenza di rischio e/o verso il concludersi del percorso di riavvicinamento o di avvicinamento (nel caso di famiglia affidataria o adottiva).

- Incontri residenziali con permanenza di due o più giorni

È una pratica innovativa in Italia. Vi sono poche organizzazioni che hanno le strutture e l'organizzazione per gestire incontri protetti residenziali sia perché comporta la presenza costante di un operatore, sia perché è difficile avere a disposizione una struttura adeguata. Punto di forza è che le informazioni che emergono in questa pratica sono molto più approfondite e ricche; si pensi a quanto è importante poter osservare o accompagnare il nucleo nel momento del pasto, nel momento in cui si va a dormire o del risveglio al mattino.

Oltre alla gestione con personale SOS, è prevista la seguente opportunità:

- Spazio con presenza di operatore esterno al Villaggio SOS

È una situazione in cui si valuta che sia più efficace e utile la presenza di un operatore competente non appartenente all'organizzazione che ospita il bambino. Ciò in quanto è maggiormente garantita la terzietà o per assicurare la continuità nel caso gli incontri siano iniziati prima dell'inserimento oppure possano proseguire dopo le dimissioni.

8. Risorse umane

Le professionalità previste in questo servizio sono operatori formati appositamente, quali ad esempio: psicologi, pedagogisti, counsellor, educatori, assistenti sociali.

È prevista la supervisione degli operatori.

9. Infrastrutture

Il servizio si avvale di uno o più spazi dedicati (interni o esterni al Villaggio SOS), coerenti con il modello SOS: accogliente, familiare e adeguatamente attrezzato per le attività previste.

10. Lavoro di rete

Il servizio, ove presenti, è in stretta connessione con:

- I servizi socio sanitari.
- I servizi specialistici del territorio.
- Le famiglie naturali degli ospiti del Villaggio SOS.
- Le eventuali famiglie affidatarie o adottive.
- Autorità Giudiziarie e, se ritenuto utile, Forze dell'ordine.

11. Criteri di qualità, sistema di monitoraggio

Criteri di qualità

- Rispetto degli standard di qualità previsti dal "Quality4Children".
- Esperienza consolidata nell'ambito del lavoro con le famiglie.
- Credibilità e riconoscimento da parte dei servizi del territorio.
- Pertinenza: capacità di rispondere alle peculiari problematiche portate dalla persona.
- Accredimento dove previsto.
- Rilevazione del grado di soddisfazione della persona mediante somministrazione di questionari e/o incontri di restituzione.
- Ove esiste il servizio sarà accreditato dagli organi competenti.

Documentazione

- Documentazione degli interventi attraverso cartella personalizzata.
- Valutazione degli interventi attraverso verifiche periodiche sul raggiungimento degli obiettivi e interventi di follow up.
- Rilevazione dei livelli di adesione e partecipazione della persona anche attraverso registro delle presenze.

La documentazione viene prodotta, messa a disposizione e conservata nel totale rispetto delle norme sulla privacy e con criterio di riservatezza.

12. Sostenibilità economica

Il costo del servizio è a carico dei servizi sociali territoriali.

La proposta può riguardare il solo utilizzo dello spazio, la gestione degli incontri o altre prestazioni connesse.

SOS Villaggi dei Bambini Onlus si fa carico della ricerca di risorse da dedicare all'allestimento degli spazi, il reperimento di strumentazione ad hoc, la formazione e l'addestramento del personale, la supervisione, la promozione e la gestione del servizio..

SERVIZI DI ACCOGLIENZA “MAMMA CON BAMBINO”

1. *Contesto istituzionale e normativo*

Il riferimento istituzionale è specifico per ogni realtà territoriale.

I servizi nascono da un'accurata analisi dei bisogni territoriali.

2. *Finalità*

- Sostenere e tutelare il benessere psico-fisico dei bambini nel loro percorso di crescita, valutando la possibilità effettiva di prevenire la separazione familiare.
- Sostegno alla genitorialità, con particolare riferimento alla madre biologica.
- Favorire l'autonomia del nucleo familiare.
- Sostenere i nuclei familiari a rischio di povertà ed esclusione sociale.
- Si possono effettuare interventi di pronta accoglienza per gestire le emergenze.

3. *Obiettivi*

- Valutare le competenze genitoriali nella dimensione accuditiva-educativa della quotidianità.
- Migliorare le competenze genitoriali.
- Accompagnare il nucleo familiare verso un'autonomia economica, lavorativa, abitativa, educativa e sociale sostenibile.
- Sostenere la rielaborazione del ruolo genitoriale, laddove previsto dal progetto individuale.

4. *Principi*

- **RISPETTO** delle persone in quanto tali, secondo quanto sancito dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e dalla Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (I.176/91).
- **RICONOSCIMENTO** del diritto a esercitare la genitorialità.
- **ACCOGLIENZA** del nucleo familiare nel rispetto della propria cultura
- **PARTECIPAZIONE ATTIVA** della madre nel progetto di vita.
- **COINVOLGIMENTO** della rete familiare laddove essa rappresenti una risorsa potenziale per co-costruire un progetto di vita ad hoc per ogni nucleo.

5. *Beneficiari*

Nuclei famigliari monogenitoriali con figli minorenni, donne gestanti anche minorenni.

Altri beneficiari: familiari del nucleo non residenti nel servizio.

6. *Gestione dei casi*

6.1 *Ammissione*

- Criteri di ammissione: su richiesta del servizio sociale.
- Presentazione della struttura, accettazione del contratto di accoglienza e del regolamento interno da parte della madre e del servizio inviante.
- NON vengono accolte madri con problematiche psichiatriche diagnosticate, possono essere valutate le richieste che riguardano madri con altri fattori di

rischio per le competenze genitoriali (ad esempio possono essere prese in carico donne con problematiche legate alla tossicodipendenza o alcool dipendenza solo nel caso siano già seguite dai servizi territoriali specifici).

6.2 Presa in carico

- È previsto un tempo di osservazione di massimo 3 mesi al termine del quale l'equipe costruisce il PEI (Progetto Educativo Individualizzato) con il nucleo e il Servizio inviante.
- Accompagnamento educativo finalizzato al raggiungimento degli obiettivi condivisi nel PEI
- I tempi di permanenza vengono stabiliti nel PEI.

6.3 Dimissione e post dimissione

- Una particolare attenzione viene posta alla cura della delicata fase di dimissione, attraverso un accompagnamento a un'autonomia sostenibile del nucleo.
- La dimissione può avvenire per i seguenti motivi: decadenza dei requisiti dell'accoglienza; abbandono del percorso da parte della madre; decisione dell'autorità competente; mancata adesione al progetto; conclusione del percorso.
- Possono essere previsti interventi post dimissione dopo le dimissioni modulati secondo il grado di autonomia raggiunto dal nucleo (monitoraggio periodico, appartamenti di autonomia, possibilità di usufruire dei servizi del Villaggio SOS, interventi educativi, assistenziali e/o di monitoraggio nel nuovo domicilio del nucleo, disponibilità a mantenere i legami affettivi costruiti, proposte di collaborazioni lavorative...).

6.4 Cura del percorso del bambino

Un punto di forza comune consiste nell'appartenenza del servizio "Mamma con bambino" al Villaggio SOS: qualora non dovesse avere buon esito il percorso della madre e si verificasse la necessità di una separazione del figlio/figli, questo/i può restare in una delle case del Villaggio SOS evitando l'ulteriore trauma di un cambiamento di struttura.

7. Metodologia

Diversi sono i sistemi di premesse e le metodologie che ciascuna struttura ha sviluppato nel corso del tempo pur perseguendo obiettivi simili. Ci sembra in particolare di cogliere due direttrici principali che caratterizzano lo sviluppo del servizio "mamma con bambino":

- L'accento sulla condivisione della vita comunitaria quale punto di forza per l'apprendimento delle capacità genitoriali. In questo approccio la metodologia utilizzata per favorire il recupero e il consolidamento delle capacità genitoriali consiste in proposte educative centrate sul gruppo delle ospiti, finalizzate a favorire il mutuo aiuto tra le mamme nella gestione della vita quotidiana, nell'accudimento dei figli nell'assunzione più consapevole del ruolo genitoriale;

- focalizzazione sul lavoro specifico per ciascun nucleo familiare accolto: gli interventi educativi mirano a fare emergere nel più breve tempo possibile le risorse e le criticità specifiche di ciascun nucleo familiare perchè possa responsabilmente progettare il proprio percorso di autonomia in modo realistico. La modalità di lavoro principale in quest'ottica è rappresentata dall'intervento di coaching individuale effettuato dagli operatori nei confronti di ciascuna mamma.

8. Risorse umane

Le risorse umane impiegate sono in possesso del titolo di studio previsto dalle normative vigenti, usufruiscono di una formazione permanente e agiscono nel rispetto delle norme di riservatezza.

- Equipe multidisciplinare (coordinatore, educatori, operatori socio assistenziali)
- Supervisione psicopedagogica

Il servizio, si può avvalere del supporto di volontari, tirocinanti e altre figure professionali (consulenti legali, mediatori linguistico-culturali, psicoterapeuti...)

9. Infrastrutture

Le case del servizio "mamma con bambino" si trovano di norma all'interno dei Villaggi SOS. Ciò consente agli ospiti di accedere agli spazi comuni (biblioteca, sala giochi, giardino attrezzato). Laddove è previsto il servizio "casa autonomia per mamme con bambino" è auspicabile che sia ubicato all'esterno dei Villaggi SOS.

10. Lavoro di rete

Insieme al nucleo accolto, cooperiamo con i Servizi Sociali per:

- analizzare i bisogni;
- elaborare un progetto condiviso;
- monitorare il processo avviato;
- verificare il raggiungimento degli obiettivi e definirne, se necessario, di nuovi.

Altri interlocutori privilegiati sono la Questura, le forze dell'ordine, le agenzie educative del territorio (scuole, oratori, altre comunità), le agenzie di formazione lavoro, il centro per l'impiego, i Servizi sanitari di base e specialistici, SOS Villaggi dei Bambini e la rete dei Villaggi SOS italiani.

11. Criteri di qualità, sistema di monitoraggio

- Rispetto degli standard di qualità previsti dal "Quality4Children";
- Documentazione dei casi: cartella personale del nucleo suddivisa in scheda personale, documenti generali, cartella sanitaria, decreti del Tribunale Ordinario e del Tribunale per Minorenni, Progetto Quadro dei Servizi Sociali, PEI (Progetto educativo individualizzato), relazioni dei Servizi sociali, scheda di osservazione, relazioni degli operatori della comunità, comunicazioni del Servizio inviante, comunicazioni del Villaggio SOS, verbali degli incontri di rete, eventuali deleghe,

- documenti scolastici, documenti relativi all'attività professionale della madre.
- Modalità di monitoraggio e di valutazione degli interventi: verifiche periodiche con gli utenti e i Servizi inviati; verifica semestrale dei PEI.
 - Partecipazione dei beneficiari diretti: questionario annuale di rilevazione della soddisfazione, condivisione degli obiettivi del PEI, incontri di verifica con l'educatore di riferimento e i servizi sociali.
 - Partecipazione dei beneficiari istituzionali: questionario annuale di rilevazione della soddisfazione dei Servizi inviati.

12. Sostenibilità economica

Il costo del Servizio è coperto da rette e contributi economici a carico dei Servizi Territoriali.

SOS Villaggi dei Bambini in Italia accoglie e sostiene 475 bambini in 7 Villaggi SOS e 1 programma SOS di rafforzamento familiare a Torino.



50
ANNI



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
ITALIA

il calore di una casa per ogni bambino

SOS Villaggi dei Bambini Onlus

Sede Legale

Via Hermann Gmeiner, 25
38100 TRENTO
Tel. +39 0461 926262

Ufficio di Milano

Via Durazzo, 5
20134 MILANO
Tel. +39 02 36533320
Fax +39 02 56804567
info@sosvillaggideibambini.it

LA NOSTRA VISIONE

Ogni bambino ha diritto a una famiglia dove poter crescere nell'amore, nel rispetto e nella sicurezza.

LA NOSTRA MISSIONE

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

I NOSTRI VALORI

Coraggio: agiamo a favore dei bambini.

Impegno: manteniamo le nostre promesse.

Fiducia: crediamo gli uni negli altri.

Responsabilità: siamo partner affidabili.

www.sosvillaggideibambini.it