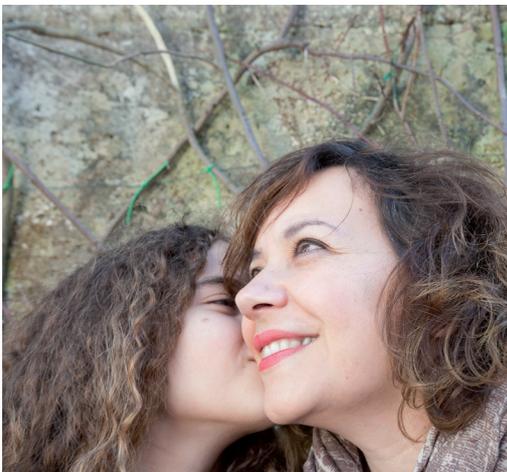


VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE

Villaggio SOS di Vicenza



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
ITALIA



Questo report finale è l'esito del lavoro congiunto realizzato dalla ricercatrice individuata per la conduzione dell'attività di social impact assessment, Lisa Cerantola, e del gruppo di lavoro progettuale costituito da alcuni membri dell'Area Programmi e Advocacy e dell'Area Amministrazione Finanza e Controllo di SOS Villaggi dei Bambini e dal Villaggio SOS di Vicenza.

Si ringraziando fin d'ora i bambini, i giovani, i genitori, gli affidatari, gli operatori del servizio pubblico e del privato sociale e tutti i soggetti intervenuti in questo studio per la loro disponibilità e per l'apporto significativo ed unico che hanno saputo dare a questo lavoro di ricerca.

Si ringrazia il Comitato Scientifico di SOS Villaggi dei Bambini ed il prof. Valerio Belotti dell'Università di Padova che in particolare ci ha aiutato ad una lettura scientifica del lavoro ed ha partecipato alla definizione della metodologia di lavoro nella fase di impatto comunitario.

Un ringraziamento speciale va ai colleghi dell'Innovation and Research Team di SOS Children's Villages International ed in particolare al responsabile Douglas Reed ed a Rosalind Willi che ci hanno trasferito metodologia e contenuti, hanno contribuito alla costruzione delle raccomandazioni finali e ci hanno costantemente sopportato e supervisionato durante tutta l'attività di ricerca.

COMITATO EDITORIALE: Lisa Cerantola, Andrea Crivelli, Piera Moro, Silvia Spadaro, Samantha Tedesco, Marta Trecco.

Valutazione dell'Impatto Sociale

Villaggio SOS di Vicenza

Introduzione (L. Cerantola)	pag. 5
Framework della ricerca (L. Cerantola)	pag. 6
1. Il Villaggio SOS di Vicenza ed il contesto locale di riferimento (A. Crivelli)	pag. 9
1.1 Contesto locale.....	pag. 9
1.2 Storia del Villaggio SOS.....	pag. 10
1.3 Programmi e servizi attivi	pag. 11
1.4 Sistema di monitoraggio	pag. 14
1.5 Organigramma del Villaggio SOS.....	pag. 15
2. La valutazione dell'impatto sociale individuale (L. Cerantola)	pag. 16
2.1 Metodi della ricerca, rilevazione ed analisi dei dati.....	pag. 16
2.1.1 <i>La popolazione d'interesse</i>	
2.1.2 <i>Gli strumenti di ricerca utilizzati</i>	
2.1.3 <i>L'analisi dei dati</i>	
2.2 Gli esiti della valutazione d'impatto sociale individuale sui dimessi.....	pag. 22
2.2.1 <i>Cure genitoriali e relazioni</i>	
2.2.2 <i>Alimentazione</i>	
2.2.3 <i>Alloggio</i>	
2.2.4 <i>Salute</i>	
2.2.5 <i>Sostentamento</i>	
2.2.6 <i>Istruzione e competenze</i>	
2.2.7 <i>Protezione e inclusione sociale</i>	
2.2.8 <i>Benessere sociale ed emozionale</i>	
2.2.9 <i>Attività di volontariato e donazioni</i>	
2.2.10 <i>"È come se facessi un viaggio, impari e ti porti dentro un sacco di cose". Guardare al proprio percorso di accoglienza al Villaggio SOS di Vicenza e scorgere in sé stessi dei cambiamenti</i>	
2.2.11 <i>Riflessioni, messaggi e suggerimenti da parte degli ex accolti</i>	

3. La valutazione dell’impatto sociale sulla comunità locale (L. Cerantola)	pag. 56
3.1 Metodi della ricerca, rilevazione ed analisi dei dati	pag. 56
3.1.1 <i>La popolazione d’interesse</i>	
3.1.2 <i>Gli strumenti di ricerca utilizzati</i>	
3.1.3 <i>L’analisi dei dati</i>	
3.2 Gli esiti della valutazione d’impatto sociale sulla comunità locale	pag. 59
3.2.1 <i>Riconoscimento e consapevolezza da parte della comunità</i>	
3.2.2 <i>Lavoro di rete nella comunità</i>	
3.2.3 <i>Impegno da parte della cittadinanza</i>	
3.2.4 <i>Meccanismi di risposta alle violazioni dei diritti dei bambini</i>	
4. Il calcolo del Ritorno Sociale sull’Investimento (SROI) (A. Crivelli)	pag. 68
4.1. Il metodo di calcolo	pag. 68
4.2. I risultati del Ritorno Sociale sull’Investimento	pag. 69
5. Indicatori di Rilevanza, Efficacia, Efficienza e Sostenibilità (A. Crivelli)	pag. 71
5.1. Pertinenza	pag. 71
5.2. Efficacia	pag. 72
5.3. Efficienza	pag. 73
5.4. Sostenibilità	pag. 74
Considerazioni conclusive e raccomandazioni per l’attività futura (L. Cerantola, A. Crivelli)	pag. 75
Bibliografia	pag. 85
Allegati	pag. 86
1. Traccia di intervista per i dimessi maggiorenni	
2. Traccia di intervista per dimessi minorenni e i loro <i>caregiver</i>	
3. Panoramica delle dimensioni di valutazione, degli indicatori e descrizione della scala di valori per i dimessi minorenni	
4. Panoramica delle dimensioni di valutazione, degli indicatori e descrizione della scala di valori per i dimessi maggiorenni	
5. Tracce per la conduzione dei focus group	
6. Panoramica delle dimensioni di valutazione, degli indicatori e descrizione della scala di valori per la comunità	

Introduzione

Il tema della valutazione dell'impatto sociale da ormai qualche anno è entrata a pieno titolo nel dibattito italiano relativo alla misurazione degli effetti di lungo termine dell'attività sociale realizzata in una determinata comunità di riferimento. Un sistema di valutazione, che ha come obiettivo quello di riconoscere ed attribuire valore ad un'azione di lungo periodo, ad un processo multidimensionale, non riducibile unicamente al suo risultato (output, outcome).

A livello internazionale, dal 2015 *SOS Children's Villages International*, con la collaborazione di *The Boston Consulting Group*, ha sviluppato e poi sperimentato una metodologia per la valutazione dell'impatto dei propri programmi sui bambini accolti, sulle famiglie e sulle comunità di riferimento. Una metodologia che definisce le valutazioni di esito e di impatto come *"le analisi sistematiche dei cambiamenti duraturi o significativi - positivi o negativi, intenzionali o meno - nella vita delle persone in relazione agli interventi di accoglienza e di cura realizzati a loro favore e nel gruppo sociale o nella comunità in cui queste persone vivono"* e che si propone, attraverso una combinazione di aspetti qualitativi e quantitativi, di elementi finanziari e non, di arrivare a quantificare il beneficio (a livello economico-finanziario) che un determinato progetto, o attività, hanno apportato a quella specifica comunità.

Il presente lavoro, seguendo questa metodologia, si propone di misurare l'impatto sociale dell'attività di accoglienza eterofamiliare e di supporto alle famiglie in difficoltà condotta negli anni dal Villaggio SOS di Vicenza.

Si tratta di un lavoro del tutto inedito per il panorama italiano che si basa sul coinvolgimento attivo dei protagonisti dell'accoglienza (*care leavers* maggiorenni ed ex accolti minorenni) e dei diversi stakeholder locali che sostengono e collaborano alle diverse attività del Villaggio SOS.

La struttura di questo report, dunque, come verrà approfondito in seguito, terrà insieme diverse anime: quella qualitativa legata all'analisi delle interviste e quella quantitativa, quella individuale sull'attuale situazione di benessere degli ex beneficiari del Programma e quella collettiva legata al contesto locale, e non da ultimo, quella economica legata al calcolo dello SROI (Social Return on Investments) e quella non economica legata all'evoluzione dei percorsi di vita delle persone coinvolte.

In linea, poi, con quanto suggerito dal Comitato Economico e Sociale Europeo (2013): *"Il metodo dovrebbe prefiggersi di trovare un equilibrio tra dati qualitativi e quantitativi, nella consapevolezza che la "narrazione" è centrale per misurare il successo"*, nella stesura di questo report verrà dato grande spazio ai racconti, alle narrazioni, alle esperienze, ai punti vista dei diretti interessati ma anche degli attori che assieme al Villaggio SOS di Vicenza operano nel sistema locale di protezione e tutela dei bambini e degli adolescenti.

Nel testo si parla di bambino e ragazzo con riferimento alla definizione ONU di "child" che non precisa distinzioni di genere, che tuttavia si intendono integrate nel nostro approccio teorico e operativo. Diversamente, aggiungiamo in maniera esplicita il termine ragazzo per includere in particolare i neomaggiorenni in uscita dai percorsi di tutela.

Framework della ricerca

Il presente studio è stato realizzato seguendo la metodologia proposta da SOS Children's Villages International per misurare l'impatto sociale dei programmi condotti a livello locale dai Villaggi SOS¹.

Tale approccio tiene conto di diverse dimensioni: la prima dimensione di analisi è quella della **valutazione degli esiti a livello individuale delle attività di accoglienza eterofamiliare e di sostegno alle famiglie realizzate dal Villaggio SOS** attraverso il coinvolgimento diretto degli ex accolti (bambini, adolescenti, famiglie). Una seconda dimensione è rappresentata dalla **valutazione dell'impatto delle diverse attività del Villaggio SOS sulla comunità locale** e sui cambiamenti intercorsi a detta di alcuni stakeholder locali tra la fase iniziale di impegno sul territorio e la situazione attuale di sviluppo dei servizi. La terza fa riferimento al **calcolo del social return on investments (SROI)**, una comparazione tra i benefici che i programmi realizzati dal Villaggio SOS portano a livello sociale e comunitario e i costi di queste attività ("per ogni euro investito in programmi e servizi del Villaggio SOS, quanti euro ritornano alla società, in termini beneficio/risparmio futuro?"). Mentre la quarta dimensione di analisi prevede **una valutazione dei programmi realizzati dal Villaggio SOS attraverso i criteri di pertinenza, efficacia, efficienza, sostenibilità e impatto** (DAC Principles of Evaluations for Development Assistance) definiti a livello internazionale dall'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE).

A livello internazionale, alcuni Villaggi SOS dell'est Europa, dell'Africa e dell'America del sud², hanno già utilizzato questa metodologia per misurare l'impatto sociale dei loro programmi. Nel corso del 2018 questo sistema di valutazione è stato sperimentato per la prima volta in un Villaggio SOS italiano, adattando gli strumenti al contesto nazionale di riferimento e nello specifico all'ambito locale in cui opera il Villaggio SOS di Vicenza.

A questo scopo, ad avvio progetto (febbraio 2018) è stato previsto un workshop presso il Villaggio SOS di Vicenza di presentazione e discussione dell'attività e degli strumenti di ricerca da parte dell'*Innovation and research team* di SOS Children's Villages International che cura questi studi nei diversi Paesi. Al workshop hanno preso parte alcuni membri dello staff dell'Associazione SOS Villaggi dei Bambini Italia (Area Programmi ed Advocacy ed Area Finanza e Controllo) e del Villaggio SOS di Vicenza (Direttrice, staff di direzione, alcuni educatori) e la ricercatrice individuata per la conduzione dell'attività sul campo e l'elaborazione degli esiti. Dopo questa prima fase di riadattamento degli strumenti (febbraio-marzo 2018) da parte del gruppo di lavoro progettuale³, da aprile ad ottobre 2018 si è svolta l'attività di ricerca vera e propria (interviste e focus group) che è stata monitorata in itinere dal team internazionale.

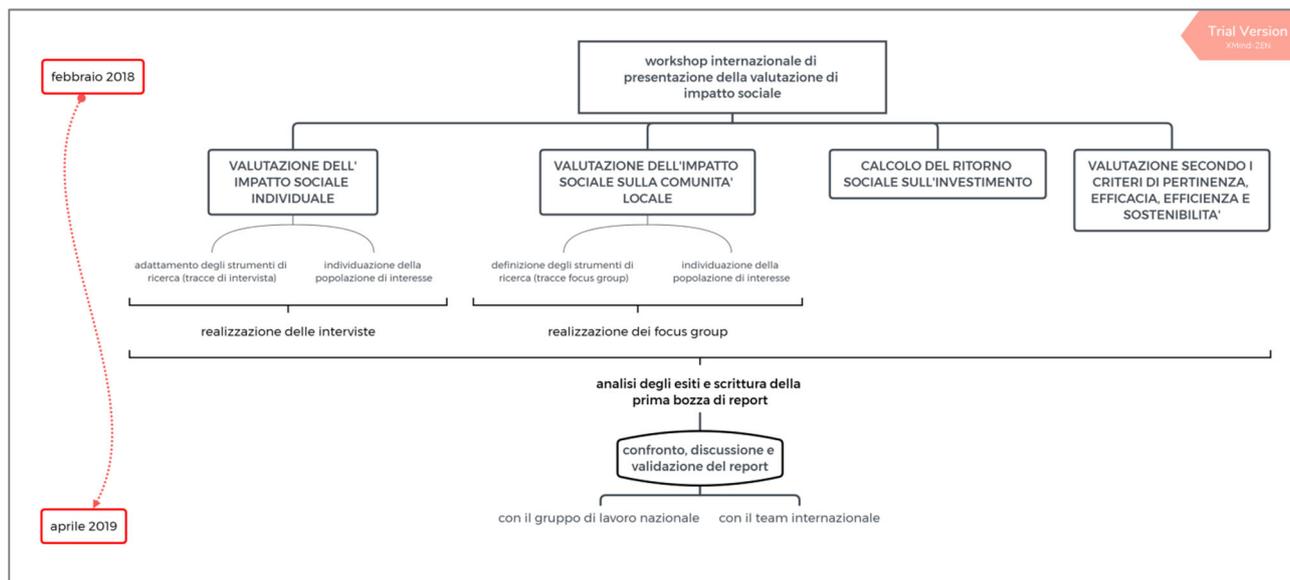
A seguito della fase di analisi dei dati raccolti e della stesura della prima bozza di report (dicembre 2018), è stato previsto un ulteriore momento di confronto a livello internazionale a fine progetto con l'obiettivo di discutere gli esiti di quanto emerso dalla valutazione multidimensionale di impatto sociale (aprile 2019).

¹ Per un approfondimento della metodologia sviluppata da SOS Children's Villages si veda: SOS Children's Villages (2017), Social Impact Assessment in SOS Children's Villages: Approach and Methodology disponibile al link: <https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/9afba3cc-06ea-44c9-bc31-68bbdf53490b/SOS-Children-s-Villages-Social-Impact-Methodology-2017.pdf> (ultimo accesso aprile 2019)

² Alcuni Villaggi SOS che finora hanno realizzato questo studio sono: Senegal, Nepal, Costa D'avorio, Tanzania, Etiopia, Togo, Swaziland e Bosnia. Un rapporto comparativo degli esiti si trova nella pubblicazione "Impact insights: results of social impact assessments in seven programme locations" scaricabile al link <https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/8c50646c-e3cc-4dcd-bb03-81d5ab0c5fac/SOS-Children-s-Villages-Social-Impact-Insights-1.pdf> (ultimo accesso aprile 2019)

³ Il gruppo di lavoro progettuale è costituito da alcuni membri dello staff dell'Associazione SOS Villaggi dei Bambini Italia (Samantha Tedesco, Andrea Crivelli, Area Programmi e Advocacy) e del Villaggio SOS di Vicenza (Piera Moro, Marta Trecco, Marco Bonato, Bruno Scortegagna, Silvia Spadaro) e dalla ricercatrice Lisa Cerantola. Alcune fasi del progetto sono state realizzate con il coinvolgimento del prof. Valerio Belotti, sociologo dell'Università di Padova.

Schema n. 1 – Diagramma di flusso relativo all'attività di impact assessment condotta presso il Villaggio SOS di Vicenza



Il lavoro di ricerca e di valutazione multidimensionale dell'impatto sociale dell'attività realizzata dal Villaggio SOS di Vicenza si presenta quindi come un'occasione preziosa attraverso la quale:

- **raccogliere dai protagonisti diretti (dimessi) e indiretti (stakeholder pubblici, privati e cittadini) una narrazione inedita del Villaggio SOS**, dei servizi offerti, dei punti di forza da consolidare nel tempo e degli eventuali punti di debolezza da affrontare nel prossimo futuro;
- **scattare una fotografia dettagliata dell'attuale condizione di vita e di benessere di alcuni soggetti dimessi** dalla struttura dopo aver trascorso un periodo di accoglienza di almeno un anno presso il Villaggio SOS di Vicenza;
- **comparare tra loro alcuni dati quantitativi** relativi al contesto sociale ed economico di riferimento (locale e nazionale), ai risultati dei programmi attivati, ai costi sostenuti dal Villaggio SOS per l'attuazione dei servizi e ai benefici apportati ai soggetti seguiti ma anche alla comunità locale in cui opera il Villaggio SOS stesso.

Ciascuno di questi aspetti è trattato puntualmente ed argomentato (anche attraverso le parole degli stessi protagonisti) nelle diverse parti che compongono il report.

In particolare il primo capitolo racconta la storia del Villaggio SOS di Vicenza dal 1981 ad oggi, i cambiamenti intervenuti nel corso del tempo, i programmi ed i servizi attivati e ad oggi attivi, con riferimento al contesto sociale ed economico della Regione del Veneto e della città di Vicenza.

Il secondo capitolo, attraverso una valutazione di esito a livello individuale realizzata su 30 soggetti dimessi (20 giovani neomaggiorenni e 10 tra bambini ed adolescenti), presenta un'istantanea rappresentazione dell'attuale condizione di vita dei dimessi intervistati attraverso nove indicatori: cure genitoriali, alimentazione e abitudini alimentari, alloggio, salute fisica, sostentamento, istruzione, protezione e inclusione sociale, benessere sociale ed emozionale, eventuali attività di volontariato. Una rappresentazione in gran parte positiva con la maggioranza dei 30 partecipanti allo studio che raggiunge un livello di benessere considerato soddisfacente in quasi tutti gli indicatori ma con tre indicatori in particolare (cure genitoriali, sostentamento e istruzione e competenze) che presentano un 15-20% di dimessi (da 4 a 6 persone su 30) con un punteggio insoddisfacente, considerato negativo ed insufficiente per garantire una situazione di benessere. Le interviste semistrutturate realizzate hanno permesso poi di raccogliere il punto di vista degli ex accolti sulla loro esperienza di accoglienza presso il Villaggio SOS e di elaborare complessivamente al livello

di gruppo una serie di indicazioni, emerse dai partecipanti, essenziali, a loro dire, per la buona riuscita di un percorso di accoglienza e in vista dell'uscita.

La dimensione comunitaria (riferita alla comunità locale in cui si trova il Villaggio SOS interessato da questo studio) viene esplorata nel terzo capitolo nel quale, attraverso interviste individuali e focus group, sono stati intercettati e coinvolti nell'attività di valutazione alcuni stakeholder che a livello locale collaborano e si relazionano periodicamente con il Villaggio SOS (istituzioni pubbliche, altri enti del privato sociale, volontari, donatori, cittadini, fornitori di servizi e attività commerciali del quartiere...) per conoscere le loro rappresentazioni del Villaggio SOS e dell'attività che conduce sul territorio locale a servizio di minorenni e famiglie in difficoltà. Quanto emerge dal coinvolgimento di 24 soggetti della comunità locale, evidenzia come vi sia un riconoscimento diffuso del Villaggio SOS come soggetto che accoglie, sostiene e tutela bambini, ragazzi e famiglie in difficoltà, ma anche una certa abitudine che porterebbe soprattutto la cittadinanza a vedere il Villaggio SOS come parte integrante del "paesaggio" vicentino senza farsi troppe domande rispetto alle attività e ai soggetti destinatari degli interventi, con il possibile rischio di consolidare pregiudizi e rappresentazioni poco pertinenti.

Il quarto capitolo del report contiene gli esiti dell'analisi quantitativa realizzata per calcolo del ritorno sociale sull'investimento. Sulla base dei dati primari e secondari raccolti per l'Italia e per il territorio di Vicenza si ha uno SROI relativo all'accoglienza eterofamiliare del 126%, il che significa che l'investimento di 1 euro nelle attività e nei servizi attivati dal Villaggio SOS di Vicenza produce benefici per un valore economico corrispondente a 2,26 euro (oltre a recuperare il costo iniziale, restituisce ulteriori 1,26 euro a beneficio del singolo soggetto e della comunità locale di appartenenza).

Fa seguito a queste analisi quantitative e qualitative, individuali e collettive, economiche e non economiche, il capitolo 5, nel quale attraverso i criteri di pertinenza, efficacia, efficienza, sostenibilità vengono riassunti e ripresi alcuni esiti di questo lavoro di impact assessment (assieme ai risultati delle attività proprie di monitoraggio realizzate dal Villaggio SOS di Vicenza) e indicati alcuni possibili campi di miglioramento.

Chiudono il report alcune considerazioni conclusive ed una serie di raccomandazioni rivolte al Villaggio SOS di Vicenza e all'Associazione nazionale suddivise per macro temi e accompagnate in alcuni casi da spunti e suggerimenti per l'implementazione che il Villaggio SOS di Vicenza ha già avviato o immagina di poter avviare nel breve periodo a seguito di quanto emerso da questo studio multidimensionale.

1. Il Villaggio SOS di Vicenza ed il contesto locale di riferimento

Il Villaggio SOS di Vicenza è uno dei sei Villaggi SOS oggi attivi in Italia⁴ e supportati dall'Associazione Nazionale SOS Villaggi dei Bambini. I Villaggi SOS sono cooperative sociali con entità giuridiche indipendenti che utilizzano il nome di SOS Villaggi dei Bambini poiché sono legate all'Associazione Nazionale da finalità condivise e dal rispetto di standard comuni.

Oltre ai sei Villaggi SOS, in Italia sono attivi altri due Programmi gestiti direttamente dall'Associazione Nazionale SOS Villaggi dei Bambini: uno a Torino, rete di famiglie affidatarie, ed uno in Calabria di emergenza, legato al fenomeno degli sbarchi dei migranti.

1.1. Il contesto locale

Il Villaggio SOS nel quale si svolge questo lavoro di ricerca e valutazione d'impatto sociale si trova nella città di Vicenza, uno dei sette capoluoghi di provincia della Regione del Veneto.

La Regione Veneto ha un numero di abitanti pari a 4.900.000 ca. (ISTAT 2017) ed è la quinta regione in Italia per numero di abitanti; di questi i bambini, ragazzi e giovani dai 0 ai 19 anni sono circa 900.000 pari al 18% ca. dell'intera popolazione e le famiglie sono circa 2.000.000 con una media di componenti per famiglia pari a 2,3 (ISTAT 2017). Vicenza con i suoi 112.000 abitanti (ISTAT 2017) risulta essere la 4° città della regione, con un numero di bambini, ragazzi e giovani nella fascia d'età 0-19 anni di 19.300 (pari al 17% ca. dell'intera popolazione).

Dal punto di vista economico la Regione Veneto è una delle regioni che raggiunge i risultati migliori all'interno del contesto nazionale, come vedremo dai dati riportati di seguito⁵. Nel 2018 il Prodotto Interno Lordo (PIL) del Veneto supera la media nazionale del 17%; mentre il tasso di disoccupazione in Veneto (anno 2018) è del 6,4 % contro un dato medio nazionale del 10,6%. Rispetto al tema giovani ed istruzione i dati sono nettamente superiori a quelli della media nazionale; la quota di ragazzi che abbandonano presto la scuola è in progressiva discesa da anni in tutta Italia, ma mentre a livello nazionale (dati 2016) si attesta al 13,8%, nella Regione Veneto il dato al 6,9% è praticamente dimezzato. Sempre rispetto ai giovani (nella fascia d'età 15-29 anni) il Veneto risulta essere una delle regioni italiane con i livelli più bassi di disoccupazione e NEET⁶ nel corso del 2018. I giovani disoccupati in Italia sono il 32,2% contro il 21% in Veneto ed i NEET sono il 23,4% in Italia contro il 14,8% in Veneto.

Secondo la rilevazione del Centro Nazionale di Documentazione ed Analisi sull'infanzia e l'adolescenza, nella Regione Veneto nell'anno 2017 si contano 2.098⁷ minorenni fuori famiglia, di cui 187 stranieri non accompagnati. Tra questi minorenni allontanati, 658 sono inseriti nei diversi servizi residenziali presenti nel territorio regionale (comunità familiari, comunità socio educative, comunità educativo psicologiche...), mentre 1440 sono inseriti in famiglie affidatarie (1026 in affidamento eterofamiliare a singoli e famiglie e 414 in affido a parenti entro il 4° grado).

Inoltre nella Regione sono accolti, sempre presso strutture residenziali dedicate (comunità familiari, comunità socio educative, alloggi autonomia), 33 neo-maggioresni (ragazzi tra i 18 e 21 anni d'età) e 129 minorenni, accolti insieme ai loro genitori maioresni, in servizi di accoglienza per bambino-genitore, prevalentemente di tipo "Mamma con bambino".

In Italia il corpus normativo che fa da sfondo agli interventi di prevenzione, protezione e tutela dei bambini, dei ragazzi e delle loro famiglie è molto articolato (Costituzione, Codice Civile, l. 173/1991, l.184/1983, l.

⁴ Gli altri Villaggi SOS presenti in Italia si trovano a: Saronno, Mantova, Trento, Roma e Ostuni.

⁵ Dati tratti dal Bollettino socio-economico Veneto a cura Ufficio Statistica Regione Veneto (dicembre 2017 e aprile 2019).

⁶ L'acronimo indica i giovani non impegnati nello studio, né nel lavoro né nella formazione (NEET - neither in employment nor in education and training)

⁷ Rilevazione coordinata dati in possesso Regione Veneto su bambini fuori dalla famiglia d'origine - Centro Nazionale Documentazione e Analisi Infanzia ed Adolescenza (2018)

149/2001, l. 173/2015... ecc.). La legislazione nazionale (a seguito della riforma del Titolo V° della Costituzione Italiana avvenuta nel 2001) prevede una suddivisione delle competenze tra organismi centrali e regionali, con indicazioni normative che vengono poi applicate dagli Enti Locali. Di fatto ogni Regione ha poi definito ed implementato una propria Legge Regionale sul sistema di assistenza socio-sanitaria e sociale, definendo criteri e tipologie di servizi spesso differenti da regione a regione.

La Regione Veneto si è dotata di una legge regionale (L.R. n. 22/2002) e relativi decreti che regolano la protezione e la tutela dei bambini e degli adolescenti che si trovano in situazione di vulnerabilità, individuando requisiti di autorizzazione ed accreditamento per i servizi residenziali uniformi per tutto il territorio regionale. Ogni Ente Locale assume poi, direttamente e/o in collaborazione con le Aziende Socio Sanitarie, la regia e la gestione del Servizio Sociale professionale a favore dei bambini, ragazzi e famiglie che necessitano di interventi di protezione e tutela.

In particolare nel Comune di Vicenza è attivo un servizio dedicato alla protezione e cura dei minorenni e delle loro famiglie, uno specifico servizio per la promozione dell’Affido Familiare ed un Centro Specialistico per il trattamento delle situazioni di grave maltrattamento ed abuso sessuale.

La Legge Regionale riconosce al Privato Sociale (quindi a realtà come quella del Villaggio SOS Vicenza) il ruolo di soggetto co-protagonista, nell’ambito della programmazione e della gestione diretta dei servizi alla persona, come quelli di accoglienza dei minorenni fuori famiglia.

In tutta la Regione sono presenti i seguenti servizi di accoglienza residenziale per minorenni ⁸:

- | | |
|---|-------|
| - Comunità familiari | n. 33 |
| - Comunità socio educative | n. 47 |
| - Comunità di tipo educativo psicologico | n. 4 |
| - Servizi di accoglienza per bambino–genitore | n. 15 |

Nell’ambito specifico dell’accoglienza fuori famiglia dei minorenni, dopo un lungo lavoro di confronto coordinato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, al quale hanno partecipato anche alcuni rappresentanti dell’associazionismo (tra cui SOS Villaggi dei Bambini), a fine 2017 l’Italia si è dotata di “Linee di indirizzo nazionali per l’accoglienza nei servizi residenziali per minorenni”, cercando di promuovere unitarietà e qualità negli interventi di accoglienza residenziale familiare e di tipo familiare⁹.

1.2. Storia del Villaggio SOS

Il Villaggio SOS di Vicenza nasce come cooperativa sociale nel 1977 ed inizia ad operare nel territorio a partire dal 1981, con l’inaugurazione del Villaggio SOS stesso e l’avvio delle prime quattro “Case famiglia” per l’accoglienza di minorenni, a cui se ne aggiungeranno altre quattro nel 1984.

Il Villaggio SOS prosegue negli anni il proprio percorso allargando i servizi a disposizione sempre nel contesto dell’accoglienza residenziale dei minorenni fuori famiglia: nel 1990 viene attivata la “Casa del giovane”¹⁰ e nel 1991 vengono avviati i primi “Appartamenti autonomia” per promuovere, percorsi di preparazione alla vita autonoma per i ragazzi che hanno raggiunto la maggiore età.

A partire dal 1996, con l’avvio del Centro diurno, il Villaggio SOS di Vicenza inizia a lavorare a nuovi servizi per lo sviluppo di un Programma di sostegno familiare.

⁸ Rilevazione coordinata dati in possesso Regione Veneto su bambini fuori dalla famiglia d’origine - Centro Nazionale Documentazione e Analisi Infanzia ed Adolescenza (2018).

⁹ Le linee Guida (scaricabili al link: https://www.minori.it/sites/default/files/Linee_%20guida_accoglienza_181203.pdf) sono state approvate a Dicembre 2017 dalla Conferenza Unificata. Starà ora alle Regioni farle proprie attraverso linee di indirizzo regionali che recepiscono quelle nazionali.

¹⁰ Comunità socio educativa dedicata allo specifico target dei giovani 15-21 anni

Seguendo questa nuova direzione, nel 2000 viene avviato il primo servizio di “Comunità educativa Mamma con bambino”, con l’idea di prevenire l’allontanamento del minore dal proprio nucleo lavorando, attraverso un’accoglienza protetta, sul potenziamento delle capacità genitoriali materne.

Nel 2008 il Villaggio SOS fa un ulteriore passo verso l’apertura alla comunità territoriale e verso l’ampliamento dei servizi di prevenzione con l’avvio del “Centro Servizi a supporto della Famiglia”, un centro che negli anni si è arricchito di nuovi servizi ed oggi è in grado di offrire sia ai minorenni accolti nel Villaggio SOS che alle famiglie del territorio attività di counselling, supporto psicologico e psicoterapeutico, consulenza educativa, servizio di spazio neutro o incontri protetti e interventi di Family Group Conference.

Nel 2011 inoltre nasce il servizio di “Nido in famiglia”, aperto al territorio.

Sempre nel 2011 il Villaggio SOS adotta un sistema di certificazione qualità ISO 9001 per i servizi di accoglienza residenziale dei minorenni.

Nel 2015 il Villaggio SOS di Vicenza attraversa una ulteriore fase di sviluppo e di sfida che vede al suo interno una profonda riorganizzazione gestionale, che porta anche alla nascita di nuovi servizi e progetti. Questi progetti contribuiscono ad integrare ulteriormente il Villaggio SOS di Vicenza con il contesto cittadino, aprendo una ulteriore nuova fase di diversificazione.

Viene progettato e sperimentato un servizio di “Affido familiare”, rivolto esclusivamente ai bambini accolti nel Villaggio SOS e definitivamente implementato nei successivi anni 2017 e 2018; il progetto promuove la nascita e la formazione di una rete di famiglie affidatarie e famiglie d’appoggio, direttamente supportate dal Villaggio SOS di Vicenza ed in collaborazione con i servizi sociali territoriali.

Vede la luce il primo servizio specifico di accoglienza dedicato ai minorenni stranieri non accompagnati, a seguito delle forti esigenze territoriali emerse con l’aumento degli sbarchi nel territorio italiano.

Sempre nel 2015 viene Fondata, dal Villaggio SOS stesso e da alcuni ragazzi in uscita dal Villaggio SOS, la Cooperativa “Idea Nostra” per dare vita ad un progetto di inserimento lavorativo per neomaggiorenni chiamato “Pane Quotidiano”. Questo progetto porta ad attivare nel Villaggio SOS un forno per la panificazione e nel corso degli anni successivi ad avviare tre botteghe di rivendita di pane e prodotti da forno nella città di Vicenza; il progetto permette di far sperimentare il mondo del lavoro (forno o rivendita) a 54 neo-maggiorenni in uscita dal Villaggio SOS ed occuparne direttamente 9 nelle rivendite stesse e nel forno.

“La sfida è stata 4 anni fa... in quegli anni sono arrivati tantissime richieste per ragazzi adolescenti, adozioni fallite, scoppi di famiglie... a quel punto a fine 2013 ci siamo accorti che avevamo ben 18 ragazzi che nell’arco del 2015-2016 sarebbero diventati maggiorenni” (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

“...sono passati nei negozio e nel forno 38 ragazzi e credo che questo sia il successo, non è risolutivo, non è che abbiamo creato dei posti di lavoro per tutti, assolutamente, ma abbiamo permesso loro di fare un tirocinio... Abbiamo fatto in modo che i tuoi insuccessi lavorativi si riducessero e tu avessi più possibilità nella tua valigia di essere un lavoratore sostenibile dentro al mercato!” (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

Questo percorso delineato negli anni, porta il Villaggio SOS di Vicenza ad essere oggi considerato e riconosciuto come un sistema integrato di servizi all’interno del contesto cittadino a favore dei minorenni e delle loro famiglie.

1.3. Programmi e servizi attivi

Il Villaggio SOS di Vicenza ha attualmente attivi servizi nei due programmi principali: quello dell’accoglienza etero familiare e quello del sostegno familiare

Accoglienza etero familiare

I servizi di Accoglienza sono operativi dal 1981, con la nascita stessa del Villaggio SOS Vicenza. Ad oggi i servizi attivi comprendono:

all’interno del Villaggio SOS

- 6 Comunità Familiari (Casa Famiglia) SOS
- 1 Appartamento di semi-autonomia
- 2 Case Accoglienza Mamma con bambino

all'esterno del Villaggio SOS

- 2 Case famiglia SOS - Casa del giovane
- 3 Appartamenti per l'autonomia dei giovani
- 1 Appartamento autonomia Mamma con bambino
- 1 Rete di famiglie affidatarie

Nel corso del 2018 i beneficiari accolti in questi servizi sono stati 102 minorenni e 35 maggiorenni, di cui 81 inseriti nelle Case famiglia SOS, 14 maggiorenni inseriti in appartamenti di autonomia o semi-autonomia, 42 inseriti nei servizi Mamma con bambino (17 mamme e 25 bambini) e 5 minorenni ed 1 neo-maggiorenne inseriti in famiglie affidatarie.

L'accoglienza al Villaggio SOS è garantita da 8 strutture residenziali; per quanto riguarda le Case famiglia ognuna di esse è costituita da una figura residenziale femminile e 3 educatori turnanti.

Le Comunità educative Mamma con bambino sono invece gestite con operatrici turnanti nell'arco della giornata e con due operatrici dedicate alla presenza notturna che turnano durante la settimana.

È inoltre presente una equipe dedicata alla rete delle Famiglie Affidatarie, per la promozione continua sul territorio, la formazione ed il supporto educativo a queste famiglie, con una reperibilità per emergenze h24.

Nell'accoglienza, sia essa rivolta ai minorenni che al target mamma con bambini, i servizi offerti sono quelli di residenzialità, cura, sostegno educativo e psicologico, benessere e sport, attività socio-culturali e dove necessario accompagnamento al lavoro ed all'autonomia.

In tutti i servizi è presente un approccio di sostegno individuale, evidenziato dalla compilazione di Progetti Educativi Individualizzati (PEI) che prevedono la partecipazione dei ragazzi o delle mamme accolte.

I PEI sono strumento per dare evidenza dei cambiamenti e dei progressi nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Gli operatori inoltre hanno cura di rappresentare ai Servizi invianti il punto di vista dei bambini e ragazzi accolti, evidenziando questi punti di vista nelle relazioni scritte inviate.

Per meglio comprendere come i servizi forniti nell'ambito del Programma di accoglienza contribuiscano e siano connessi agli indicatori di questo studio, si faccia riferimento alla tabella sottostante.

In questa tabella, suddiviso per i due target di beneficiari (minorenni e giovani accolti e mamme con bambino), vengono inseriti i servizi/attività erogati ai beneficiari e messi in relazione diretta con gli indicatori.

INDICATORE	SERVIZI A BAMBINI E GIOVANI	SERVIZI A MAMME CON BAMBINI
CURE GENITORIALI E RELAZIONI CON FAMILIARI E/O PERSONE SIGNIFICATIVE	Supporto educativo Psicoterapia Counselling Incontri protetti Family Group Conference Accompagnamento alle dimissioni (verso le famiglie d'origine, adottive o affidatarie) Formazione e supporto a famiglie affidatarie	Supporto educativo Psicoterapia Counselling Accompagnamento alle dimissioni (verso le famiglie d'origine)
ALIMENTAZIONE E ABITUDINI ALIMENTARI	Educazione alimentare Accompagnamento alla preparazione dei cibi e spesa	Educazione alimentare Accompagnamento alla preparazione dei cibi e spesa
ALLOGGIO	Disponibilità appartamenti del Villaggio SOS	Disponibilità appartamenti del Villaggio SOS

	Supporto alla ricerca di un'abitazione indipendente Informazioni su elementi di gestione della casa ed economia domestica	Supporto alla ricerca di un'abitazione indipendente Informazioni su elementi di gestione della casa ed economia domestica
SALUTE FISICA	Accompagnamento alle cure sanitarie necessarie Educazione all'auto gestione sanitaria Accesso garantito ad almeno una attività sportiva per ogni bambino	Accompagnamento alle cure sanitarie necessarie Educazione all'auto gestione sanitaria Accesso garantito ad almeno una attività sportiva per ogni bambino
SOSTENTAMENTO	Attività di orientamento professionale e supporto all'inserimento lavorativo Progetto di laboratorio di inserimento lavorativo "Pane Quotidiano" Erogazione diretta di borse lavoro	Attività di orientamento professionale e supporto all'inserimento lavorativo Erogazione diretta di borse lavoro
ISTRUZIONE E COMPETENZE MATURATE DURANTE IL PERCORSO SCOLASTICO	Attività di orientamento, supporto scolastico e allo studio, fino al conseguimento di una qualifica professionale/diploma Servizio di educazione parentale	
PROTEZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE	Attività di sensibilizzazione nella comunità per diminuire il pregiudizio verso i minorenni accolti in comunità; Promozione di attività esterne al Villaggio SOS per favorire l'inclusione; Attivazione di una figura educativa dedicata che faccia da ponte tra il periodo dell'accoglienza e l'autonomia; Videosorveglianza	Promozione di attività esterne al Villaggio SOS per favorire l'inclusione; Videosorveglianza
BENESSERE SOCIALE ED EMOZIONALE	Supporto educativo, psicologico e riabilitativo Psicoterapia Counselling Promozione di attività o supporto alla partecipazione attiva dei bambini e dei ragazzi	Supporto educativo, psicologico e riabilitativo Psicoterapia Counselling Promozione di attività o supporto alla partecipazione attiva delle mamme

Sostegno familiare

Il Programma di sostegno familiare è operativo nel Villaggio SOS Vicenza dal 1996.

Tra i servizi ascrivibili al Programma ed oggi ancora attivi vi è il solo Servizio di Sostegno alla Famiglia che eroga attività quali: psicoterapia, counselling, consulenza educativa, spazio neutro e incontri protetti e servizi di Family Group Conference.

Nel corso del 2018 hanno beneficiato dei servizi del Programma 33 famiglie, che includono 44 bambini e ragazzi; tutte le famiglie beneficiarie sono le famiglie d'origine dei bambini e ragazzi accolti nei servizi residenziali del Villaggio SOS Vicenza.

Questo dato evidenzia come questo supporto familiare sia fortemente integrato al lavoro di accoglienza, al fine di rendere l'intervento di cura il più efficace possibile in vista di un possibile rientro nella propria famiglia d'origine, ovviamente quando questo è nel superiore interesse del bambino.

1.4. Sistema di monitoraggio

Il Villaggio SOS Vicenza, come ha evidenziato il Monitoraggio di Programma effettuato nell'anno 2016, orienta la propria azione educativa ispirandosi agli Standard Q4C¹¹ (Quality4Children), cercando di tradurre questi standard in pratica quotidiana.

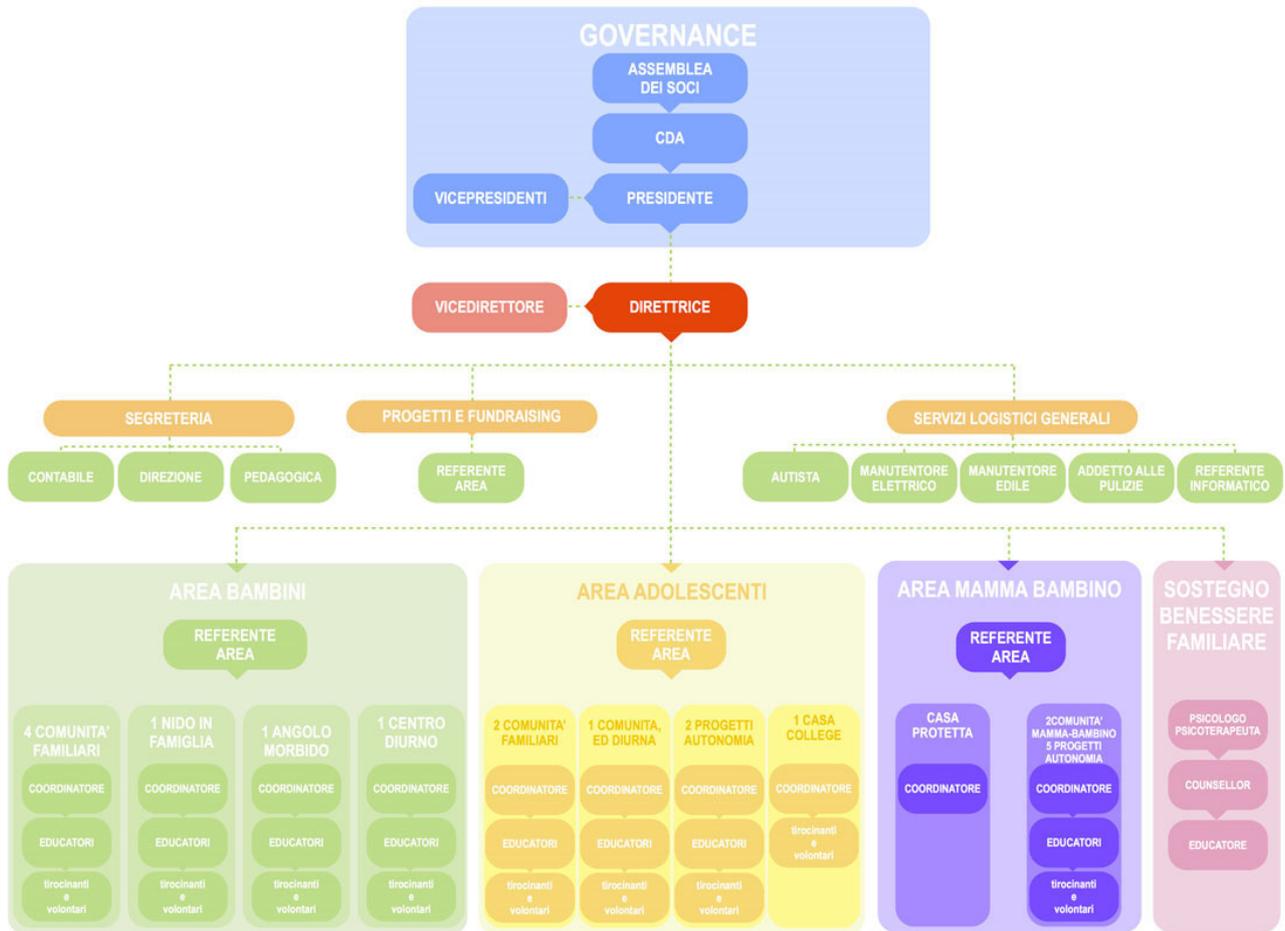
E' presente ed organizzata una strategia di qualità e valutazione evidenziata da:

- Accredитamento regionale ai servizi residenziali per minorenni, rispettando gli standard di qualità previsti dalla normativa regionale (L.R. 22/2002) ed i relativi requisiti professionali e strutturali;
- Sistema di rilevazione della soddisfazione, annualmente sottoposto ai servizi sociali che inviano ed hanno in carico i bambini accolti presso il Villaggio SOS
- Sistema di rilevazione della soddisfazione sottoposto annualmente ai bambini e ai ragazzi accolti al Villaggio SOS
- Qualità delle risorse umane impiegate, con titoli di studio adeguati
- Impronta educativa centrata sulla partecipazione e sull'empowerment delle persone, che permette in ciascun Programma ai beneficiari di provare ad essere attori protagonisti del proprio percorso
- La presenza ed implementazione di data base per tutti i programmi attivi

"... adesso siamo in una fase dove dobbiamo riflettere su un altro cambiamento organizzativo perché siamo diventati troppo grandi... quindi il livello è quello di fare un team intermedio tra la direzione e l'operatore e questo lo vediamo nella costruzione del coordinatore della casa" (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

¹¹ Si tratta di standard di qualità per l'accoglienza dei bambini in affido familiare o in strutture educative, maggiori informazioni si trovano al link: <https://www.sositalia.it/news/focus/focus-quality-4-children> (ultimo accesso aprile 2019)

1.5. Organigramma del Villaggio SOS



2. La valutazione dell'impatto sociale individuale

Prima di presentare i risultati della valutazione di esito degli interventi del Villaggio SOS di Vicenza su un gruppo di soggetti che hanno avuto esperienza di accoglienza presso la struttura, ci si soffermerà a descrivere la popolazione d'interesse dello studio, i metodi e gli strumenti utilizzati e la modalità di rilevazione e raccolta dei dati stessi.

2.1 Metodi della ricerca, rilevazione ed analisi dei dati

2.1.1 La popolazione d'interesse

Per quanto riguarda la valutazione di impatto sociale sui percorsi di vita dei singoli soggetti beneficiari, il target individuato per la ricerca fa riferimento a **soggetti maggiorenni e minorenni dimessi dal Villaggio SOS negli ultimi 6 anni (dal 2012 al 2017¹²) e che hanno avuto un'esperienza di accoglienza nella struttura di almeno un anno**. Tali soggetti, individuati dal Villaggio SOS di Vicenza attraverso il proprio database, sono risultati essere 26 dimessi maggiorenni di età compresa tra i 19 e i 27 anni (12 giovani uomini e 14 giovani donne) e 26 soggetti minorenni dagli 8 ai 17 anni (17 ragazzi e 9 ragazze).

Per raccogliere informazioni sull'attuale condizione di vita e sull'esperienza di accoglienza al Villaggio SOS di Vicenza di questi soggetti è stata utilizzata un'intervista, la cui traccia è stata appositamente diversificata a seconda dell'età degli interessati (vedasi paragrafo successivo sugli strumenti utilizzati).

Una volta individuati i soggetti potenzialmente interessati dalla ricerca, e definiti gli strumenti di rilevazione, il Villaggio SOS di Vicenza ha verificato due aspetti: la disponibilità di un recapito telefonico o di un indirizzo aggiornato attraverso il quale poter rintracciare e contattare i dimessi, e la loro intervistabilità (rilevando nel caso, le motivazioni che renderebbero il soggetto non intervistabile)¹³.

Solo successivamente si è passati alla fase di contatto con i soggetti potenzialmente interessati per chiedere la loro disponibilità a partecipare all'intervista.

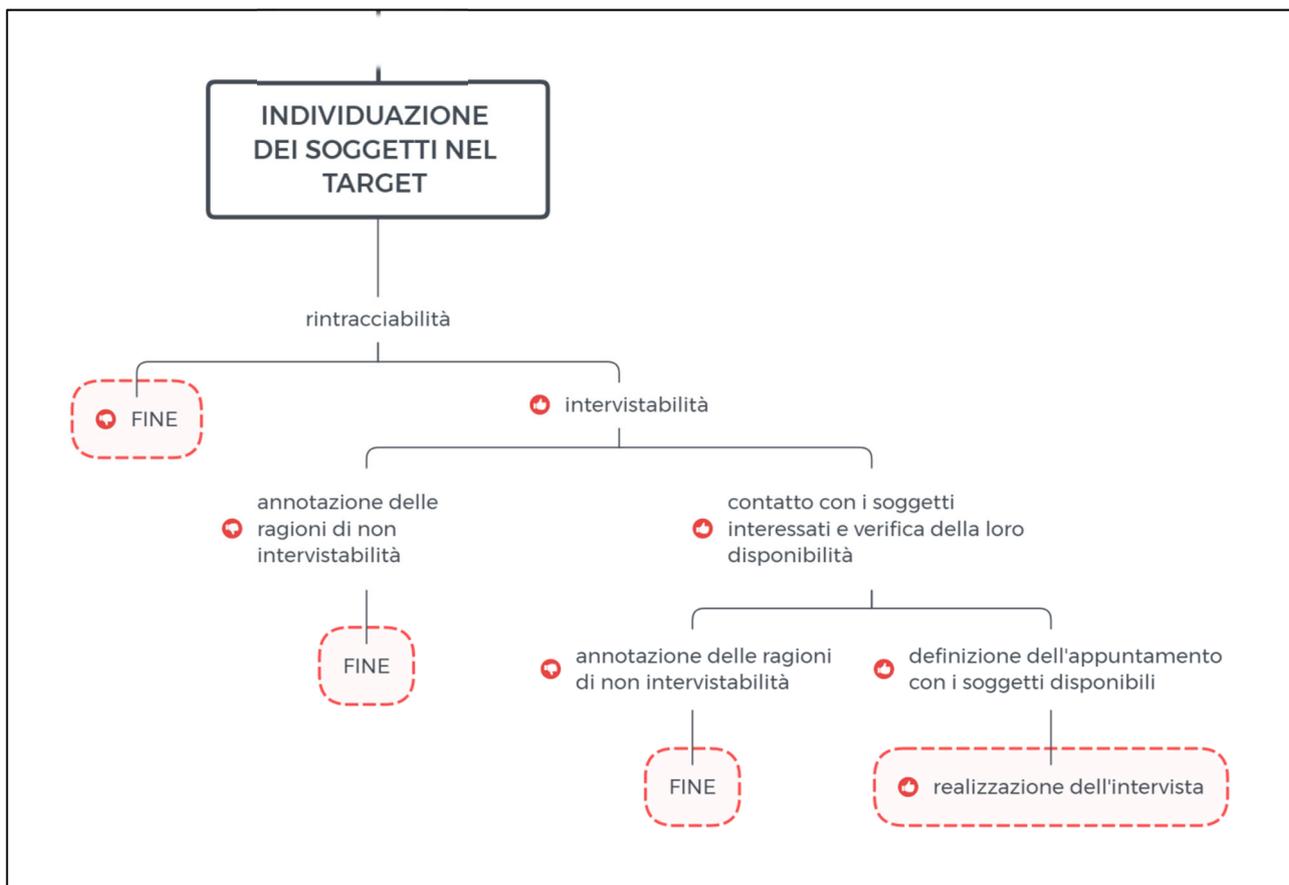
In questa fase, il Villaggio SOS di Vicenza, d'accordo con la ricercatrice, ha contattato telefonicamente i dimessi maggiorenni e gli attuali *caregiver* dei minorenni per sondare la loro disponibilità a partecipare a questo studio. Ciascun soggetto, infatti, a seconda del progetto in cui era stato inserito al Villaggio SOS, è stato contattato telefonicamente da una figura di riferimento conosciuta (educatore della casa in cui stava, suo operatore di riferimento, Direttrice...) che, spiegando il progetto di ricerca, ha proposto a ciascuno di partecipare all'intervista. La scelta di lasciare al Villaggio SOS il primo contatto con i potenziali partecipanti è stata fatta con l'intento di mettere maggiormente a loro agio neomaggiorenni e *caregiver* e di ridurre il più possibile la loro diffidenza rispetto a questo tipo di attività.

In caso di risposta positiva e di disponibilità del partecipante, il Villaggio SOS, a volte ha proposto già alcune opzioni di date per l'intervista oppure ha passato il contatto alla ricercatrice per la definizione dell'appuntamento. Qualora invece il soggetto contattato non fosse risultato disponibile all'intervista, il Villaggio SOS e la ricercatrice hanno preso nota delle ragioni della mancata disponibilità.

¹² per la definizione del periodo di riferimento, si esclude l'anno 2018 dal momento che il lavoro di ricerca è iniziato a febbraio dello stesso anno.

¹³ Alcune motivazioni che rendono il soggetto non intervistabile sono state così codificate: motivi di salute; situazione psicofisica del soggetto non permettono l'intervista; lontananza geografica; altra motivazione.

Schema n. 2 – Passaggi per l'individuazione dei soggetti da intervistare

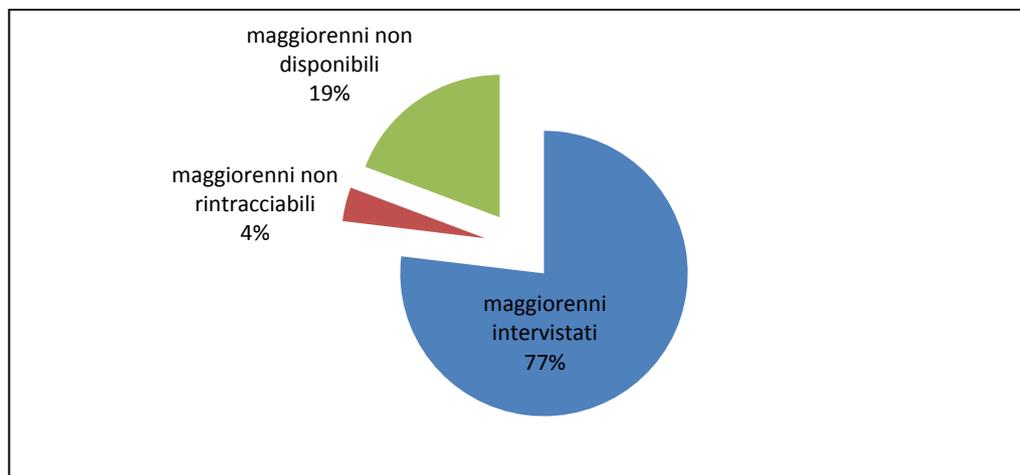


A seguito dei diversi passaggi appena descritti, dei 52 soggetti minorenni e maggiorenni individuati come target per la ricerca, 30 hanno confermato la propria disponibilità.

Tra i 26 maggiorenni: 1 di loro è risultato non rintracciabile, 5 pur risultando rintracciabili ed intervistabili non sono risultati disponibili (3 a causa della lontananza geografica - in quanto attualmente all'estero o fuori regione -, 2 invece al momento di fissare l'intervista non si sono più dimostrati interessati).

I restanti 20 ex accolti maggiorenni sono stati intervistati raccontando la loro attuale situazione di vita ed il percorso di uscita dall'accoglienza.

Grafico n. 1 – Disponibilità all'intervista dei dimessi maggiorenni (tot. 26)



Tra i 26 minorenni, 13 sono risultati rintracciabili, intervistabili ma non disponibili: in 3 casi a causa del momento difficile che stavano attraversando a livello familiare, in 3 casi per lontananza geografica, in 7 casi per il mancato consenso del *caregiver* oppure dell' esercente la responsabilità genitoriale (genitore, tutore...). In ulteriori 3 casi, gli intervistati in un primo momento sono risultati disponibili, hanno fissato l'intervista per poi disdirarla il giorno prima dell'appuntamento, non risultando poi più contattabili. Dei restanti 10 soggetti disponibili: in 7 casi è stato possibile intervistare sia i minorenni che il loro attuale *caregiver*, mentre in 3 casi sono stati intervistati solo i *caregiver*.

La tabella (tabella n. 1) che segue riporta i dati percentuali relativi alla disponibilità dei minorenni e dei loro *caregiver* a partecipare all'intervista, precisando come, per quanto riguarda i minorenni dimessi, in 7 casi sia stato possibile intervistare sia il *caregiver* che il/la minorenne (in un caso l'intervista al *caregiver* ha visto la partecipazione di entrambi i genitori del minorenne), mentre in altri 3 casi solo il *caregiver* si è dimostrato disponibile all'intervista, scegliendo per ragioni diverse di non coinvolgere il minorenne¹⁴.

Tabella n. 1 – Soggetti intervistati (impact assessment a livello individuale)

Soggetti	Modalità di raccolta dati	Potenziati partecipanti	Rintracciabili	Disponibili	Intervistati
Maggiorenni	intervista	26 (100%)	25 (96,2%)	22 (84,6%)	20 (76,9%)
Minorenni		26 (100%)	26 (100%)	10 (38,5%)	7 (26,9%)
<i>Caregiver</i>		26 (100%)	26 (100%)	11 (42,3%)	11 (42,3%)
Totale		78 (100%)	77 (98,7%)	43 (55,1%)	38 (48,7%)

Complessivamente sono state realizzate quindi **38 interviste a maggiorenni, minorenni e caregiver che hanno contribuito a tracciare, descrivere ed approfondire 30 percorsi di vita di bambini, ragazzi e giovani** (20 *care leavers* e 10 minorenni, di cui 7 intervistati direttamente e 3 tramite l'intervista ai rispettivi *caregiver*) dimessi negli ultimi anni dall'accoglienza presso il Villaggio SOS di Vicenza.

2.1.2 Gli strumenti di ricerca utilizzati

Le tracce di intervista semistrutturata per i maggiorenni, minorenni e *caregiver* sono state costruite a partire dai questionari formulati dal team di SOS Children's Villages International. Tali questionari, articolati per aree tematiche e composti da domande sia chiuse che aperte, sono stati discussi all'interno del gruppo di lavoro progettuale e riadattati al contesto nazionale e locale, per poi essere trasformati dalla ricercatrice in una traccia per guidare l'intervista.

Per i maggiorenni si è trattato di un'intervista che ha esplorato dieci dimensioni della vita attuale dei giovani. Per i minorenni invece l'intervista è stata semplificata e ridotta solo ad alcune dimensioni ma i racconti e le informazioni ottenute dai minorenni sono state successivamente approfondite attraverso un ulteriore colloquio di intervista con il loro attuale *caregiver* (genitore, affidatario o operatore che si occupa del minorenne nella quotidianità).

Le tracce di intervista (Allegati n. 1 e 2), diversificate dunque a seconda delle tipologie di soggetti coinvolti (maggiorenni, minorenni, *caregiver*), hanno permesso di esplorare diversi ambiti della vita quotidiana degli ex accolti maggiorenni e minorenni, e nello specifico delle seguenti dimensioni:

¹⁴ In 3 casi (su 10) i *caregiver* hanno scelto di non coinvolgere il/la minorenne nell'intervista, ma si sono resi disponibili a raccontare l'attuale condizione di vita del minorenne e il suo percorso di uscita dal Villaggio SOS di Vicenza. In questi 3 casi: in uno il bambino risultava essere troppo piccolo durante l'accoglienza al Villaggio SOS, in un altro il minorenne - descritto come molto timido e riservato - ha preferito non essere intervistato, e nel terzo caso la valutazione di non coinvolgere la persona minore d'età è stata fatta dal gruppo di operatori che la seguono nel suo progetto educativo individualizzato.

- CURE GENITORIALI E RELAZIONI CON FAMILIARI E/O PERSONE SIGNIFICATIVE ¹⁵. Quest'ambito tiene conto cure genitoriali rivolte ai minorenni ex accolti dai *caregiver* (genitori ma anche affidatari ed altre persone di riferimento) ed anche delle attuali relazioni dei bambini e dei giovani con familiari e/o persone non familiari facenti parte di eventuali reti di supporto (ex educatori, persone di riferimento incontrate durante il percorso di accoglienza eterofamiliare...)
- ALIMENTAZIONE E ABITUDINI ALIMENTARI
- ALLOGGIO. Dimensione che fa riferimento sia all'attuale tipologia di alloggio e alle condizioni abitative ma anche alla stabilità di questa soluzione abitativa.
- SALUTE FISICA
- SOSTENTAMENTO. Area che, nel caso dei soggetti minorenni, ha l'obiettivo di approfondire la condizione professionale e il reddito familiare degli attuali *caregiver*, mentre per i maggiorenni tiene conto della loro attuale condizione professionale, del reddito mensile percepito e delle spese fisse che fanno parte della loro vita quotidiana.
- ISTRUZIONE E COMPETENZE MATURATE DURANTE IL PERCORSO SCOLASTICO, ambito considerato anche in funzione dell'inserimento professionale degli adolescenti e giovani.
- PROTEZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE sperimentata nell'attuale contesto di vita.
- BENESSERE SOCIALE ED EMOZIONALE. Indicatore che tiene conto del grado di soddisfazione, di felicità e di benessere personale, sociale ed emotivo dei bambini e dei giovani e della loro autostima.

A questi 8 ambiti, nel caso dei *care leavers* maggiorenni ne è stato aggiunto un nono:

- EVENTUALI ATTIVITA' DI VOLONTARIATO realizzate dai giovani nel loro tempo libero e DONAZIONI

Da ultimo, poi, a ciascun soggetto è stato chiesto di fare un BILANCIO DELL'ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA. Una valutazione che, trascorso un po' di tempo dall'uscita dal Villaggio SOS, ha permesso ai giovani (ma anche agli attuali *caregiver* dei minorenni) di individuare i punti di forza, le esperienze significative, alcuni cambiamenti maturati ma anche eventuali spunti per il miglioramento ed il consolidamento del lavoro del Villaggio SOS a tutela dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie in difficoltà.

Il lavoro sul campo di raccolta delle esperienze dei dimessi maggiorenni e minorenni, è stato realizzato da aprile a luglio 2018 e, come detto, ha coinvolto complessivamente: 20 *care leavers* maggiorenni, 7 minorenni ed 11 *caregiver* (genitori ed affidatari complessivamente di 10 minorenni dimessi).

Le interviste sono state realizzate per la maggior parte presso la sede del Villaggio SOS di Vicenza o presso il bar di fronte al Villaggio SOS, in quanto questo luogo risultava pratico da raggiungere per i giovani e le famiglie. Nei restanti casi la ricercatrice ha concordato con i partecipanti un luogo ed una sede dove poter realizzare l'intervista (parco o bar vicino al luogo di residenza, abitazione degli intervistati...).

Tutte le interviste realizzate a *care leavers* maggiorenni, ex accolti minorenni e *caregiver* sono state audio registrate (previo consenso scritto dei partecipanti) e poi trascritte nelle parti più significative in relazione a ciascuno degli indicatori predisposti a livello internazionale.

¹⁵ In quest'area rientrerebbe anche la dimensione delle "cure genitoriali", nel caso gli intervistati a loro volta avessero dei figli minorenni. Ma ciò non è stato applicato a questo contesto in quanto tra i 20 giovani intervistati nessuno ha dichiarato di avere dei figli biologici.

2.1.3 L'analisi dei dati

Una volta realizzate tutte le interviste, la ricercatrice, ha assegnato a ciascun soggetto dimesso un codice alfanumerico casuale in modo da non rendere riconoscibile l'intervistato, trascrivendo poi i principali risultati di ogni intervista (risposte, narrazioni e riflessioni).

Al fine di misurare gli esiti a lungo termine del percorso di accoglienza di ciascun soggetto dimesso, l'analisi dei dati è stata condotta seguendo il sistema di misurazione utilizzato da SOS Children's Villages International e basato su una serie di indicatori codificati in sede internazionale (vedasi Allegati n. 3 e 4) e corrispondenti alle aree tematiche affrontate con i soggetti durante l'intervista.

Secondo questa modalità la ricercatrice ha attribuito un punteggio in scala da 1 a 4 su ciascuno degli aspetti che riflettono la condizione attuale dei bambini e dei giovani (cure genitoriali, alimentazione e abitudini alimentari, alloggio, salute fisica, sostentamento, istruzione, protezione e inclusione sociale, benessere sociale ed emozionale, eventuali attività di volontaria e bilancio dell'esperienza di accoglienza). Nella scala, il punteggio 1 corrisponde ad un risultato molto soddisfacente per quell'area, mentre il punteggio 4, all'opposto, corrisponde ad un risultato del tutto insoddisfacente. I punteggi 1 e 2 sono considerati comunque nella scala dei valori positivi, mentre i punteggi 3 e 4 vengono considerati insufficienti. In alcuni casi il punteggio per ciascuna dimensione è stato calcolato combinando tra loro diversi fattori. Ad esempio il punteggio relativo all'indicatore "alloggio" viene calcolato combinando tra loro i risultati dei punteggi relativi alla "stabilità della soluzione abitativa" e alle "condizioni abitative").

La tabella che segue riporta i diversi indicatori, esplicitando i fattori che li determinano.

Tabella n. 2 – Ambiti tematici dell'intervista ed indicatori per la valutazione dei percorsi di vita dei dimessi.

Ambiti tematici relativi all'intervista a:		
dimessi maggiorenni	dimessi minorenni	Caregiver dei minorenni
CURE GENITORIALI E RELAZIONI CON FAMILIARI E/O PERSONE SIGNIFICATIVE <i>- Relazioni fam. e reti di supporto</i> <i>- Cure genitoriali (se hanno figli)</i>	CURE GENITORIALI E RELAZIONI CON FAMILIARI E/O PERSONE SIGNIFICATIVE	CURE GENITORIALI E RELAZIONI CON FAMILIARI E/O PERSONE SIGNIFICATIVE
ALIMENTAZIONE E ABITUDINI ALIMENTARI	ALIMENTAZIONE E ABITUDINI ALIMENTARI	ALIMENTAZIONE E ABITUDINI ALIMENTARI DEL MINORENNE
ALLOGGIO <i>- Stabilità</i> <i>- Condizioni abitative</i>	/	ALLOGGIO DEL NUCLEO FAMILIARE <i>- Stabilità</i> <i>- Condizioni abitative</i>
SALUTE FISICA	/	SALUTE FISICA DEL MINORENNE
SOSTENTAMENTO <i>- Reddito familiare</i> <i>- Condizione professionale</i>	/	SOSTENTAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE
ISTRUZIONE E COMPETENZE MATURE DURANTE IL PERCORSO SCOLASTICO <i>- Istruzione</i> <i>- Inserimento professionale</i>	ISTRUZIONE E COMPETENZE MATURE DURANTE IL PERCORSO SCOLASTICO <i>- Frequenza scolastica</i> <i>- Risultati scolastici</i>	ISTRUZIONE E COMPETENZE MATURE DURANTE IL PERCORSO SCOLASTICO DEL MINORENNE <i>- Frequenza scolastica</i> <i>- Risultati scolastici</i>

PROTEZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE - <i>Discriminazione</i>	PROTEZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE - <i>Abuso e sfruttamento</i> - <i>Discriminazione</i> - <i>Documenti identificativi</i>	PROTEZIONE ED INCLUSIONE SOCIALE DEL MINORENNE - <i>Abuso e sfruttamento</i> - <i>Discriminazione</i> - <i>Documenti identificativi</i>
BENESSERE SOCIALE ED EMOZIONALE - <i>Felicità</i> - <i>Autostima</i>	BENESSERE SOCIALE ED EMOZIONALE - <i>Felicità</i> - <i>Comportamento e socializzazione</i>	BENESSERE SOCIALE ED EMOZIONALE DEL MINORENNE - <i>Felicità</i> - <i>Comportamento e socializzazione</i>
ATTIVITA' DI VOLONTARIATO e DONAZIONI	/	/
BILANCIO DELL'ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA	BILANCIO DELL'ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA	BILANCIO DELL'ESPERIENZA DI ACCOGLIENZA DEL MINORENNE

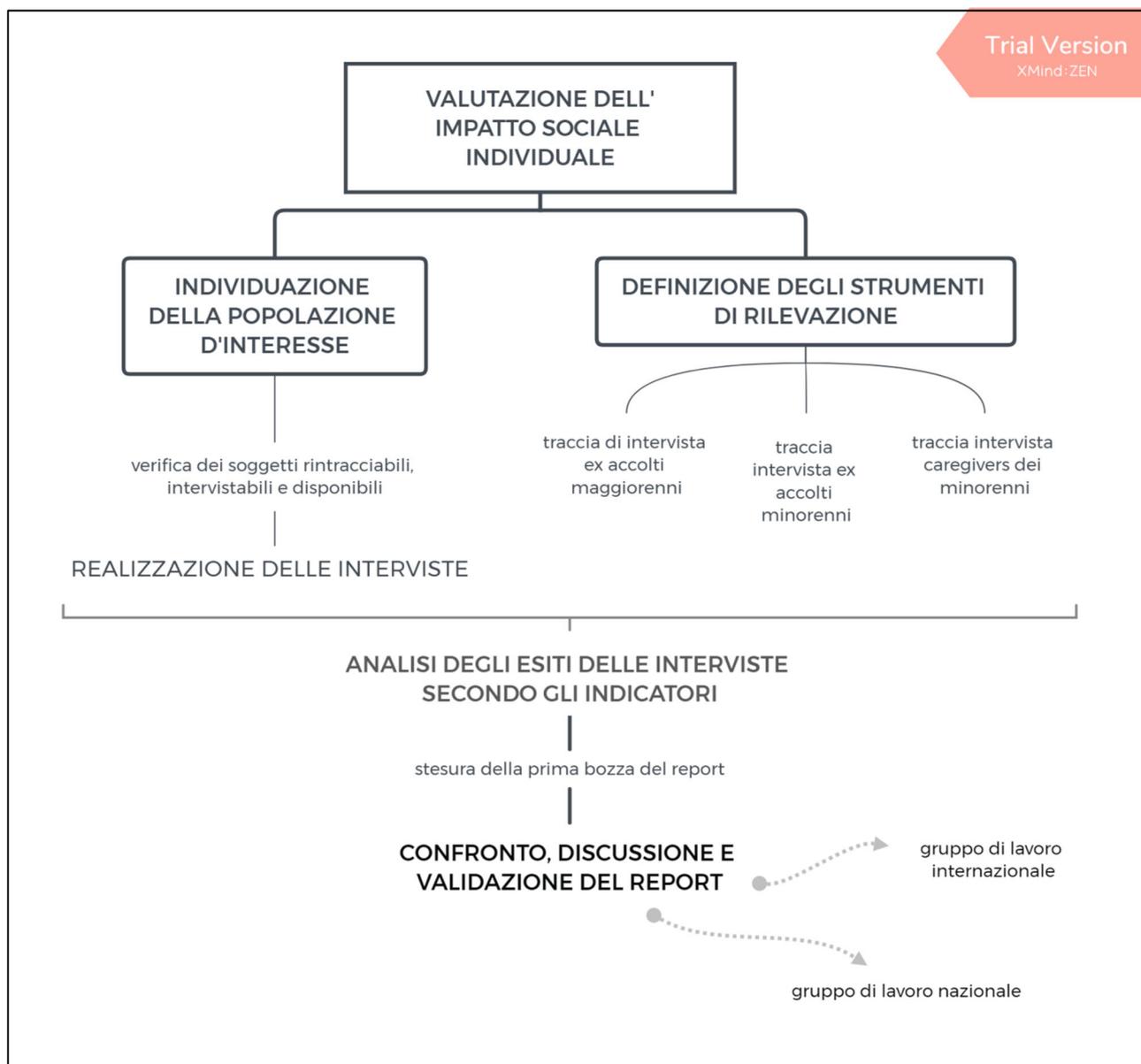
Per giungere ad una valutazione quanto più accurata dei percorsi di vita di questi soggetti, alla rappresentazione quantitativa dei punteggi ottenuti da ciascun soggetto per ciascun ambito, è stata aggiunta un'analisi qualitativa dei racconti e delle riflessioni espresse dagli intervistati. Tali analisi verranno riportate nei paragrafi che seguono suddivise per temi e raggruppate per tipologia di soggetti (maggioirenni e minorenni).

L'attività di analisi delle interviste e dei percorsi di vita dei soggetti dimessi si è svolta da agosto a novembre 2018 e ha avuto come esito la compilazione di un database predisposto a livello internazionale per la raccolta e l'elaborazione dei dati quantitativi (i cui dati sono stati utilizzati anche per il calcolo dello SROI e per la valutazione d'impatto sulla comunità locale) e la prima stesura del report di sintesi relativo all'impatto sociale dell'attività condotta dal Villaggio SOS di Vicenza sui singoli individui.

A seguito della prima stesura del rapporto, da dicembre 2018 ad aprile 2019 sono stati previsti alcuni momenti di confronto, discussione e validazione del report stesso da parte del gruppo di lavoro progettuale nazionale ed internazionale.

È stato proposto anche un incontro di riflessione (focus group finale) con alcuni *care leavers* intervistati per restituire loro in anteprima gli esiti dello studio e per raccogliere pareri ed eventuali approfondimenti sulle raccomandazioni finali. Dopo alcuni tentativi di definizione di un appuntamento comune tra i giovani disponibili, non è stato però possibile realizzare l'incontro.

Schema n. 3 – Principali fasi dell'attività di valutazione dell'impatto sociale individuale



2.2 Gli esiti della valutazione d'impatto individuale sui dimessi

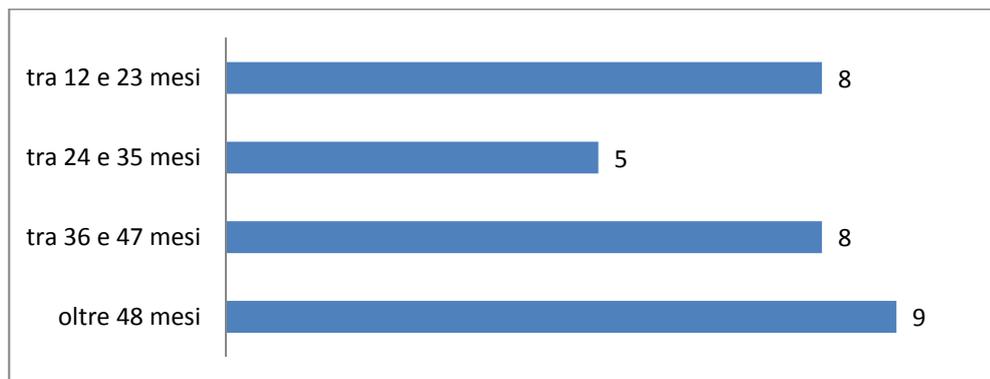
La valutazione d'impatto individuale sui dimessi (*care leavers* e minorenni) offre una rappresentazione prima individuale e poi collettiva della condizione attuale in cui vivono i minorenni e dei giovani ex accolti e del loro percorso di vita fino ad oggi. L'analisi si basa sulla classificazione e sul confronto degli esiti delle interviste semistrutturate a 38 soggetti: 20 giovani dai 19 ai 27 anni (11 giovani donne e 9 giovani uomini), 7 minorenni dagli 8 ai 17 anni (3 maschi e 4 femmine) e 11 *caregiver* dei minorenni ex accolti (8 madri, 1 affidataria e una coppia di genitori adottivi).

Attraverso queste interviste è stato possibile delineare **30 situazioni soggettive**, descritte a partire dalla condizione in cui vivono attualmente giovani, ragazzi e bambini che negli ultimi 6 anni sono stati accolti presso il Villaggio SOS di Vicenza. Tra questi: 23 (il 77% del totale) hanno beneficiato di un Programma di accoglienza di tipo familiare, negli altri casi invece i soggetti (in 7 situazioni su 30) sono stati accolti nella struttura con le madri (Programma Mamma e Bambino).

Altre informazioni¹⁶ significative sui dimessi che si sono resi disponibili a partecipare a questo studio sono state recuperate dall'archivio informatico del Villaggio SOS di Vicenza ed hanno contribuito a tracciare un quadro di contesto entro il quale sono state poi raccolte le testimonianze e i racconti di ciascuno.

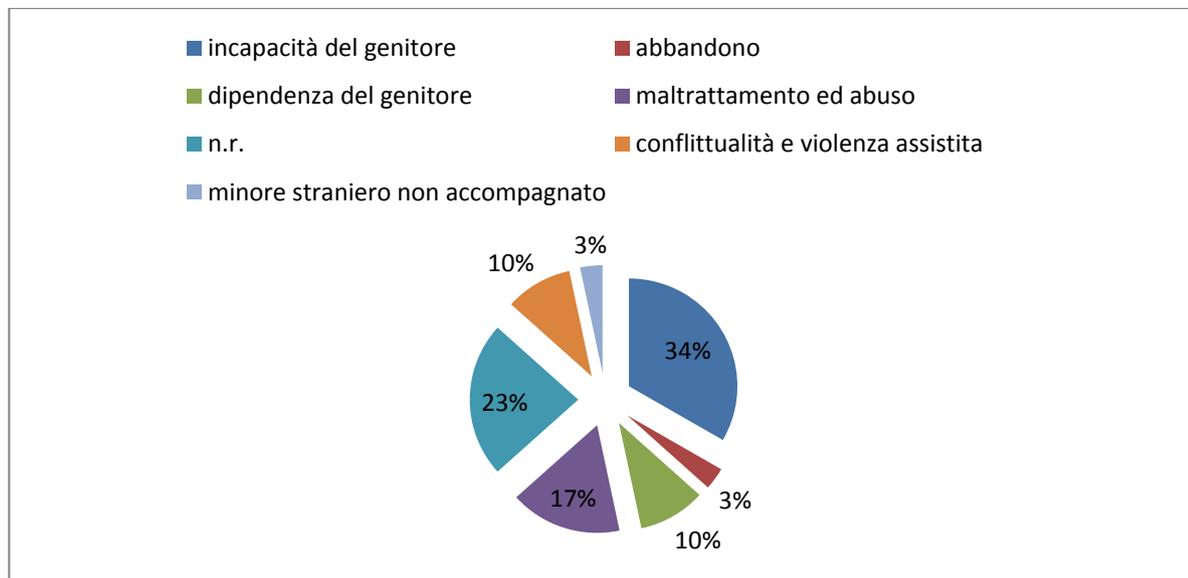
Si tratta di 30 soggetti, 15 maschi e 15 femmine, dagli 8 ai 27 anni che hanno avuto un periodo di accoglienza piuttosto lungo presso il Villaggio SOS di Vicenza, variabile da un minimo di 13 mesi ad un massimo di 9 anni, con una durata media di quasi 4 anni (44 mesi). Dalla rappresentazione posta di seguito, (grafico n. 2) si vede come solo 8 di questi soggetti siano rimasti in accoglienza per un per un tempo compreso tra 1 e 2 anni.

Grafico 2 – Distribuzione dei soggetti dimessi (maggioresenni e minorenni) per classi di durata dell'accoglienza (tot. 30)



La ragioni che hanno portato all'inserimento presso Villaggio SOS di Vicenza dei bambini e degli adolescenti sono stati in gran parte l'incapacità genitoriale e la trascuratezza, ma si riscontrano anche situazioni di maltrattamento fisico, di conflittualità intrafamiliare e di violenza assistita. Il grafico che segue (grafico n. 3) mostra una rappresentazione in percentuale delle motivazioni che hanno portato all'inserimento in struttura dei 30 soggetti dimessi.

Grafico n. 3 – Soggetti dimessi per motivo di ingresso in struttura (tot. 30)



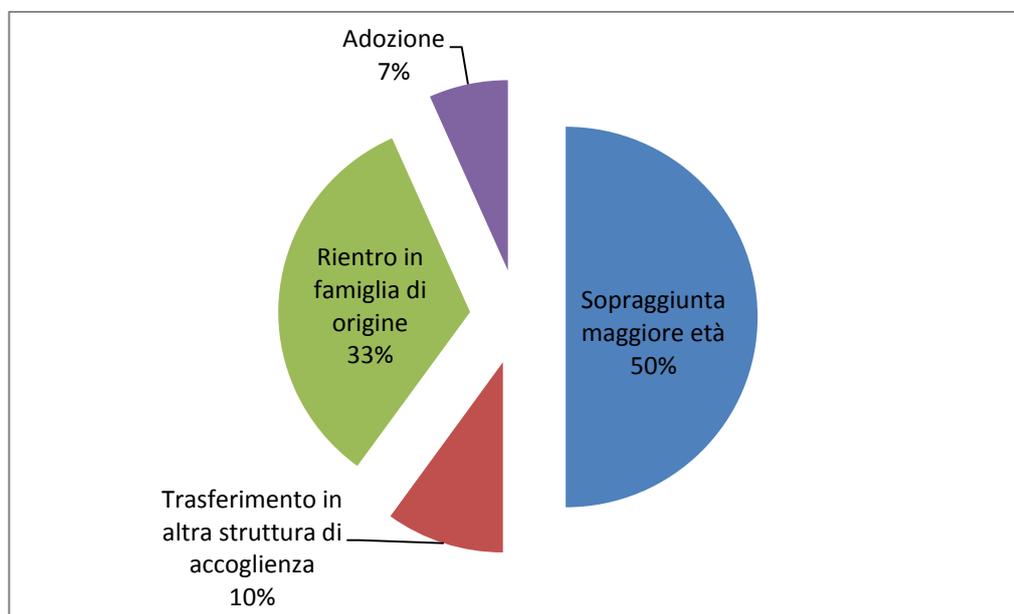
La dimissione invece per il 75% dei giovani *care leavers* (15 casi su 20) è avvenuta per il raggiungimento della maggiore età, in 2 casi l'uscita è stata motivata dal trasferimento in altra struttura di accoglienza e nei rimanenti 3 casi il/la giovane è rientrato in famiglia d'origine. Nel caso dei minorenni invece, 7 casi su 10 al termine dell'accoglienza sono rientrati nella propria famiglia di origine, in un caso la dimissione è avvenuta

¹⁶ Le informazioni riguardanti i dimessi fornite dal Villaggio SOS hanno riguardato: genere, data di nascita, il Programma di cui ciascun soggetto ha beneficiato, la durata dell'accoglienza, il motivo di ingresso in struttura, le ragioni dell'uscita.

in vista del trasferimento in un'altra struttura di accoglienza, in altri due casi, l'uscita dalla struttura è stata motivata dall'adozione del/la minorenne.

Il grafico n. 4 offre una rappresentazione complessiva delle cause di dimissione dalla struttura per tutti e trenta i soggetti partecipanti alla ricerca.

Grafico n. 4 – Soggetti dimessi per motivo della dimissione (tot. 30)



Passando a descrivere la situazione attuale dei trenta soggetti dimessi (tabella n. 2), si ha che i minorenni per lo più oggi vivono con i genitori (2 con i genitori biologici e 2 con i genitori adottivi), in 5 casi con un genitore ed eventuali fratelli (nucleo monoparentale oppure famiglia ricostituita), in un caso in famiglia affidataria. I giovani *care leavers* invece in gran parte vivono in città da soli oppure con coetanei (15 casi su 20). Nei restanti casi: 3 giovani sono rientrati a casa con i genitori in località limitrofe a Vicenza. Una persona intervistata in questo momento si trova in accoglienza in una struttura residenziale del territorio per giovani adulti, mentre un'altra è stata ospitata fuori regione da una famiglia di conoscenti.

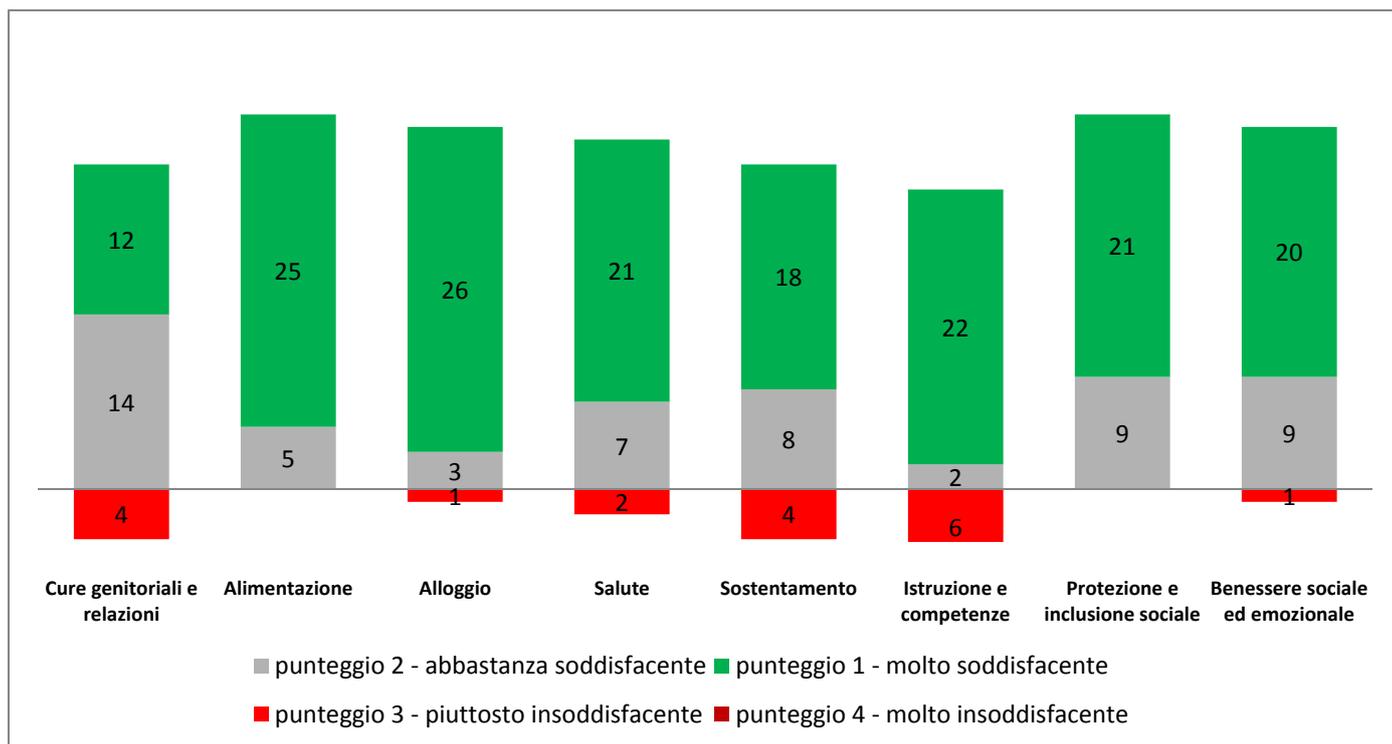
Tab. n. 3 - Caratteristiche dei dimessi intervistati (tot. 30)

Tipologia intervistati		Care leavers maggiorenni (tot. 20)	Dimessi minorenni (tot. 10)
Età media		22 anni	12 anni
Genere	M	9	6
	F	11	4
Vive con	Da solo/a	5	/
	Con un genitore/i genitori	2	4
	Con entrambi i genitori	1	5
	Con coetaneo	10	/
	Altro	2 (altri adulti)	1 (famiglia affidataria)
Numero dei soggetti che vivono con lui/lei	0	5	/
	1	9	/
	2	3	6
	3	1	1
	4+	2	3
	Soggetti che vivono con minorenni	1	8

Il grafico che segue (grafico n. 5) offre una panoramica complessiva sull'attuale condizione dei soggetti dimessi con riferimento agli indicatori oggetto di indagine (vedasi paragrafo 2.1.2).

Seguendo i criteri proposti da SOS Children's Villages International, nel grafico che segue (grafico n. 5), i punteggi 1 e 2 sono considerati positivi e soddisfacenti: le celle verdi indicano i percorsi di vita classificati come "molto soddisfacenti", quelle grigie si riferiscono invece a dei soggetti che, hanno ottenuto un punteggio sufficiente ("abbastanza soddisfacente") nell'indicatore considerato ma si trovano più vicini al limite e potenzialmente a rischio di scivolare ai livelli inferiori, considerati negativi e identificati con i colori rosso chiaro e rosso scuro (punteggi 3 e 4).

Grafico n. 5 – Distribuzione degli intervistati secondo il punteggio di soddisfazione/insoddisfazione attribuito in ciascun dei loro ambiti di vita



Prima di passare alla descrizione di ciascuno degli otto ambiti, considerati come indicatori dell'attuale condizione dei soggetti dimessi, è possibile fare qualche considerazione d'insieme.

Complessivamente, i soggetti intervistati hanno per lo più punteggi positivi (punteggi 1 e 2 rispettivamente indicati con i colori verde e grigio), con la maggioranza di partecipanti che sono ad un livello molto soddisfacente in quasi tutti gli indicatori. Inoltre, nessuno dei soggetti intervistati, in alcun indicatore, si trova sul livello più basso della scala ("molto insoddisfacente" – punteggio 4). Tenuto conto di ciò, si può notare poi come due indicatori si presentino con punteggi positivi per tutti i soggetti coinvolti nello studio: si tratta di "alimentazione e abitudini alimentari" e "protezione e inclusione sociale". Tra i restanti, l'indicatore che ha raggiunto il maggior numero di soggetti con punteggio molto positivo è quello dell'"alloggio" (con 26 dimessi che si sono collocati nel livello "molto soddisfacente"), mentre l'indicatore che ha il maggior numero di situazioni identificate con un punteggio negativo è quello relativo ad "istruzione e competenze". Quest'ultimo indicatore si presenta con un 20% di soggetti che hanno totalizzato un punteggio negativo (punteggio 3) ma all'opposto, con oltre il 70% di soggetti con una situazione considerata "molto soddisfacente" (punteggio 1). L'ambito delle "cure genitoriali e relazioni significative" si presenta invece come quello con il numero più ridotto di soggetti posizionati al livello più alto della scala dei valori (punteggio 1: "molto soddisfacente") e di conseguenza con il numero più alto di soggetti in una situazione "abbastanza soddisfacente".

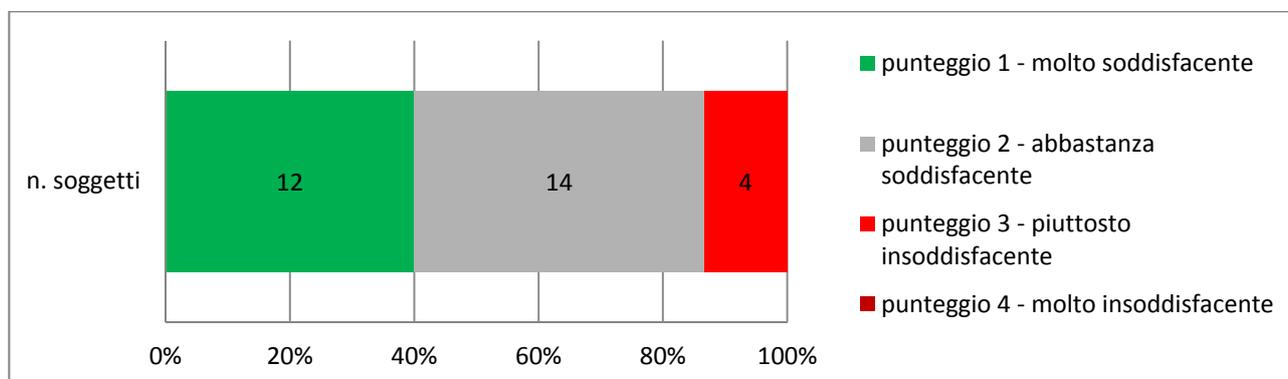
Aldilà di queste considerazioni molto generali, nei paragrafi che seguono ciascun indicatore verrà analizzato, rappresentato e descritto grazie alle informazioni raccolte dagli intervistati (*care leavers*, minorenni e loro adulti di riferimento) e dagli spunti emersi dai loro racconti. In alcuni casi le esperienze e le riflessioni dei giovani verranno riformulate dalla ricercatrice, in altri invece si sceglierà di lasciare loro parola, citando testualmente alcuni significativi brani d'intervista che sono stati appositamente resi anonimi.

2.2.1 Cure genitoriali e relazioni con familiari e/o persone significative

Quest'ambito, come si è già avuto modo di precisare nella parte metodologica della ricerca (si veda paragrafo 2.1.2), approfondisce sia le **cure genitoriali** rivolte ai minorenni ex accolti (da parte dei loro attuali adulti di riferimento: genitori, affidatari, educatori...) che le **attuali relazioni dei bambini e dei giovani con familiari e persone non familiari** che hanno un ruolo significativo nella loro vita.

È l'indicatore che, tra tutti, presenta meno soggetti con una situazione valutata come molto soddisfacente (Grafico n. 6), con una maggioranza di percorsi (14 su 30) che raggiungono solo un livello sufficiente della scala dei valori (punteggio 2, considerato abbastanza soddisfacente) ed un 13% di soggetti che si trovano ad un livello considerato negativo e non soddisfacente (punteggio 3). Ciò sembra riflettere la difficoltà dei ragazzi e dei giovani cresciuti fuori famiglia di poter contare su delle persone di riferimento (familiari o non familiari) una volta usciti dal sistema di accoglienza. Una difficoltà approfondita in letteratura da diversi punti di vista¹⁷ (Premoli, 2009; Belotti et al., 2011; Pandolfi 2015; Sos Villaggi dei bambini, 2017) e di recente portata all'attenzione pubblica da associazioni e rappresentanze dei *care leavers* stessi (Care Leavers Network, 2014, 2015, 2017; Sos Villaggi dei bambini, 2016, 2018).

Grafico n. 6 – Cure genitoriali e relazioni dei dimessi intervistati con familiari e/o persone significative (tot. 30)



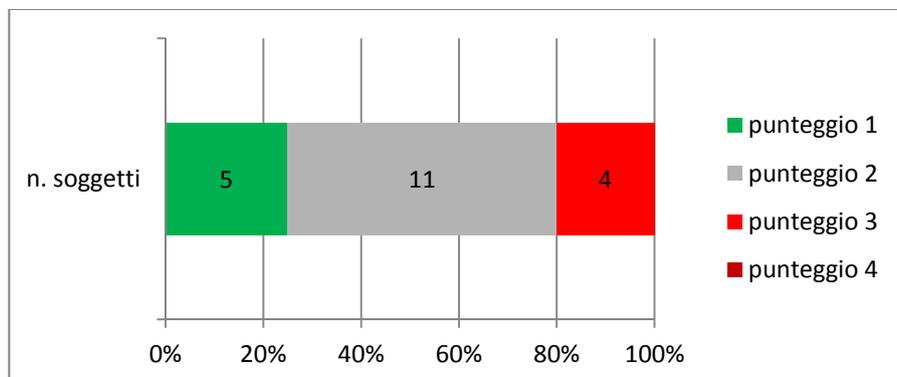
Tenuto conto della diversa caratterizzazione data all'indicatore per i dimessi maggiorenni e minorenni, dopo una presentazione del dato complessivo, sembra importante descrivere in modo più approfondito quanto emerso dall'analisi delle interviste mantenendo separati i due target.

Analizzando la situazione dei 20 *care leavers* usciti dal Villaggio SOS di Vicenza, dal grafico n. 7 si vede come solo 5 di loro attualmente abbiano relazioni positive, significative e regolari sia con alcuni familiari che con altri adulti significativi (educatori ed operatori del Villaggio SOS, famiglie amiche, famiglie dei fidanzati/e...) che rappresentano per loro un valido punto di riferimento e un aiuto in caso di eventuali difficoltà. La maggioranza dei *care leavers* intervistati invece ha riferito di mantenere le relazioni solo con alcuni membri della propria famiglia di origine (magari uno dei genitori o più spesso fratelli o sorelle) oppure di avere con loro solo dei contatti occasionali, episodici e poco significativi. Questi stessi giovani affermano anche di aver

¹⁷ Per un approfondimento su questi aspetti si vedano gli esiti della ricerca "Una risposta ai *care leavers*: occupabilità e accesso ad un lavoro dignitoso" realizzata nel 2017 da Sos Villaggi dei Bambini Italia (disponibile al link: <http://www.sositalia.it/getmedia/909c64e9-9a06-4334-be53-8c231b5b49cb/una-risposta-care-leavers>)

mantenuto i contatti con altre persone “non familiari”, esterne alla propria famiglia di origine con i quali hanno condiviso alcuni momenti della loro vita (spesso ex educatori delle case del Villaggio SOS ma a volte anche amici, fidanzati/e, famiglie di conoscenti...) e a i quali possono rivolgersi in caso di necessità.

Grafico n. 7 - Relazioni dei care leavers intervistati con familiari e/o persone significative (tot. 20)

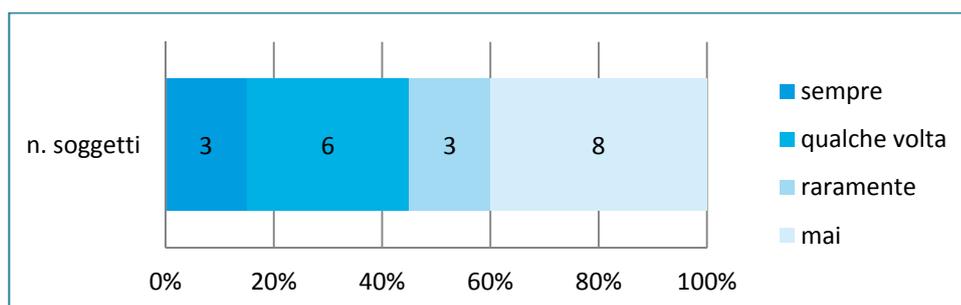


In 4 casi (sui 20 *care leavers* intervistati) capita invece che non ci siano né relazioni significative tra il *care leavers* e i familiari, né con altre persone adulte che possano essere considerate di riferimento (ex educatori o amici e vicini...), oppure che i contatti siano sporadici, instabili o addirittura malsani e che quindi non garantiscano alcun tipo di supporto. I giovani appartenenti a questa classificazione (punteggio 3 – piuttosto insoddisfacente) contano di fatto solo su se stessi, hanno poche relazioni sociali ed amicali, da loro stessi descritte come variabili nel corso del tempo e poco supportive, e in caso di difficoltà faticano a trovare persone di riferimento con cui confrontarsi e a cui chiedere un aiuto.

Per quanto riguarda le relazioni con la famiglia di origine, 14 *care leavers* su 20 dichiarano di avere contatti con alcuni membri della loro famiglia di origine (genitori, fratelli, altri parenti...). Come si vede dal grafico n. 8, solo 9 soggetti affermano però di poter contare sempre o qualche volta sulla disponibilità, sulla presenza e sul supporto dei genitori (o di uno dei due) o di alcuni membri della famiglia di origine (fratelli...).

“sono ancora in contatto con la mia famiglia ma sempre in scontro... ogni volta che mi presento in famiglia... ogni volta che torno lì è sempre un litigio, perché ovviamente io cerco di non toccare certi punti ma loro me li fanno sempre tirare fuori, hanno un loro carattere e io l’ho dovuto accettare” (care leavers, uomo, intervista n. 007)

Grafico n. 8 - Quanto puoi contare sul supporto della tua famiglia di origine? (tot. 20)

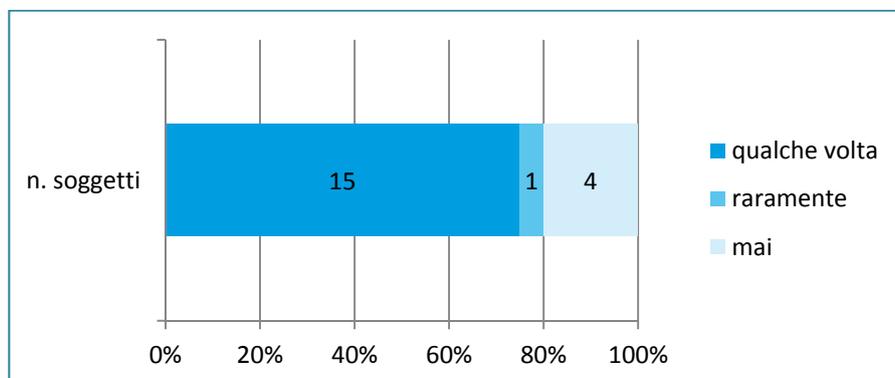


I soggetti che beneficiano di tale supporto affermano che si tratta soprattutto di un supporto di tipo morale; di consigli nelle scelte da intraprendere; in altri casi, molto meno frequenti, si tratta di un supporto economico oppure di ospitalità (alloggio). Appare significativo inoltre sottolineare come 9 intervistati su 20 contribuiscano attivamente alla vita della loro famiglia di origine, offrendo aiuti economici (6 casi su 9), supporto morale, accudimento dei fratelli (3 casi su 9).

Relativamente invece al mantenimento delle relazioni con gli operatori del Villaggio SOS di Vicenza, 15 giovani *care leavers* su 20 dichiarano di aver mantenuto i contatti o con l’educatrice residenziale SOS della casa in cui abitavano o con alcuni educatori (educatori delle case famiglia, educatrice residenziale sos, referente per l’autonomia...) e di poter ancora contare sul supporto morale e sulla disponibilità di queste persone che nella maggioranza dei casi offrono loro consigli (sulla loro vita personale, sulla gestione dei loro

risparmi ma anche sulle questioni burocratiche e amministrative legate alla vita in autonomia) ma anche un sostegno nell'affrontare alcuni momenti più difficili. Tra i rimanenti in 3 casi su 5, i contatti sono solo occasionali, e in 2 situazioni non c'è più alcun contatto tra il *care leavers* e le persone che si sono occupate di lui/lei durante l'accoglienza. Ad integrazione di ciò il grafico n. 9 rappresenta il supporto offerto ai *care leavers* dagli ex operatori della struttura di accoglienza.

Grafico n. 9 - Quanto puoi contare sul supporto degli operatori del Villaggio SOS? (tot. 20)



I racconti dei giovani durante le interviste hanno fatto emergere intensità diverse nelle relazioni tra i *care leavers* e quegli operatori che con loro hanno mantenuto dei contatti. Per alcuni si tratta solo di contatti periodici, telefonate o messaggi magari trasmessi attraverso i social, per altri le relazioni e gli incontri si verificano con regolarità e vengono rinnovate anno dopo anno (nel caso ad esempio dei pranzi e delle cene in occasione delle festività).

“Non sento praticamente nessuno tranne (nome) che è stata la mia prima mamma SOS... da lei vado ancora alle feste, a Natale, a Pasqua vado da lei e mi divido tra lei e quello che è rimasto della mia famiglia d'origine” (care leavers, uomo, intervista n. 004)

Altri ancora fanno riferimento a veri e propri legami che hanno preso forma nel corso del tempo grazie ad occasioni diverse: richieste di aiuto, desiderio di incontrarsi e di rivedersi di nuovo, necessità dei giovani di confrontarsi sulla propria vita e sul proprio futuro. Significativi a questo proposito sono state anche alcune le espressioni mimiche e verbali dei ragazzi colte dalla ricercatrice durante le narrazioni: tanti i sorrisi e le battute amichevoli (*“... non si sono liberati completamente di me!”*), ma anche espressioni riconoscenti (*“non è stato solo un educatore per me, è stato come un padre per me”*) e lo stupore di fronte ai gesti e alla disponibilità degli ex educatori a sostenerli e ad aiutarli nelle piccole e grandi cose di tutti i giorni anche una volta usciti dall'accoglienza (dal chiarire un problema con la banca, all'accompagnarli a fare la spesa, al rinnovo di alcuni documenti...).

“avrebbe potuto non venire con me perché io non ero più accolto al Villaggio ... mi ha detto “quando hai tempo passa qua in ufficio che ti accompagno io, come fosse ancora il mio educatore” (care leavers, uomo, intervista n. 011)

“Con gli operatori si scherza ancora su cose vecchie, ci si prende in giro su cose accadute... mi chiedo il perché... alla fine per loro è lavoro... invece è molto più affettivo il discorso!” (care leavers, uomo, intervista n. 019)

“con alcuni ex educatori andiamo a bere qualcosa, parliamo di come sto, ogni tanto passo... non si sono liberati completamente di me! (sorridente)” (care leavers, uomo, intervista n. 003)

“per me più che educatori sono quasi delle figure genitoriali... alcune volte ne ho bisogno, perché in alcune fasi della mia vita mi hanno seguito, sanno delle cose di me che magari un genitore non sa, posso quindi tuttora contare su alcune persone, educatori ma anche la direttrice stessa” (care leavers, donna, intervista n. 010)

Racconta che per un po' non ho sentito gli operatori del Villaggio, perché le era stato consigliato dai suoi affidatari “io in realtà non volevo perché è sempre stata la mia famiglia e quindi sono stata molto male... ma poi (l'anno scorso) ho detto: - voglio vederli, voglio andare a trovarli, allora ho chiamato la direttrice e abbiamo preso una specie di appuntamento -“. Adesso si sente e si vede con alcuni educatori, con la mamma sos, con alcune ragazze e ragazze che erano stati accolti con lei (alle volte escono insieme!). (care leavers, donna, intervista n. 013)

“C’è il mio educatore della casa autonomia che mi da una mano in tutto, che mi consiglia su come fare: come tenere da parte i soldi, come utilizzarli, come gestire meglio anche le relazioni che ho... noi ci incontriamo spesso, se c’è qualche problema basta solo che lo chiamo e glielo dico” (care leavers, uomo, intervista n. 014)

Per 5 intervistati il supporto loro offerto dagli operatori del Villaggio SOS anche al termine del loro percorso di accoglienza, ha stimolato i giovani a ricambiare la disponibilità del Villaggio SOS e degli educatori in modi diversi: a volte con un aiuto ai coetanei ancora in accoglienza (offrendo in determinate occasioni una sorta di peer support), altre volte occupandosi volontariamente di alcune piccole attività di sensibilizzazione promosse dal Villaggio SOS (feste ed occasioni varie...) oppure partecipando ad alcune progettualità nazionali ed internazionali che coinvolgono ragazzi in accoglienza nel Villaggio SOS ma anche gli ex accolti.

“noi ragazzi grandi (care leavers) siamo visti dai più piccoli come delle colonne... alcuni di loro ti dicono: - come fai ad essere stato 7 anni? - per la maggior parte diamo dei consigli... cerchi di mettere a loro agio i nuovi arrivati” (care leavers, uomo, intervista 007)

“ai ragazzi che adesso sono accolti... dico sempre di ascoltare i consigli... io sono stato uno molto permaloso, se mi dicevano una cosa, rispondevo, ci rimanevo male, mi offendevo addirittura però dopo un po’, andando avanti con il tempo, capivo che lo facevano per il mio bene, non per una cattiveria... A volte vedo le scene che facevo io quando ero lì, e lì ci rimango male perché dicevo - sì lo facevo anche io... - e l’unica cosa che posso fare io da fratello maggiore, diciamo così, è quella di fargli ascoltare quello che dicono (gli educatori), perché non è facile stare dalla nostra parte ma neanche dalla loro (educatori)!” (care leavers, uomo, intervista n. 003)

“ho dei momenti nella vita in cui mi butto giù... poi in realtà quando hai delle persone che rivedono in te qualcosa di positivo, qualcuno a cui fare riferimento dici ok, forse io non sto sbagliando poi così tanto. Quando parlo con i ragazzi più piccoli e vedo che mi stanno ascoltando con piacere anche e hanno voglia di parlarmi è come se riempissero ancora un po’ di più il mio cuore. Hanno avuto delle difficoltà nella loro vita., poter dar loro qualcosa di bello con la consapevolezza che anche io sono stata al loro posto... è bello!” (care leavers, donna intervista n. 010_ia)

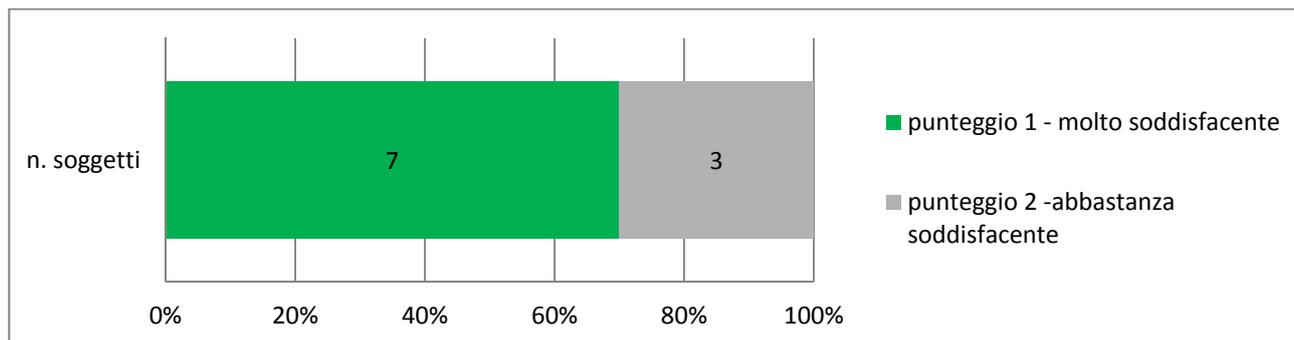
Di frequente il mantenimento dei contatti con gli operatori del Villaggio SOS ha coinciso anche con il protrarsi delle relazioni con alcuni altri coetanei accolti come loro al Villaggio SOS, come affermano alcuni giovani che descrivono il Villaggio SOS di Vicenza come una grande famiglia nella quale i legami affettivi e di amicizia sembrano essere indissolubili nel tempo.

CARE LEAVERS E LEGAMI CON IL VILLAGGIO SOS

*“Con alcuni ragazzi del Villaggio, due, tre persone tra cui anche il mio ex ragazzo, ho un legame forte tutt’oggi, ci vediamo, usciamo... amicizie normali che fanno parte della mia vita quotidiana. Con altri ti senti qualche volta, o esci qualche volta. Cambiamo tutti, c’è chi rimane un po’ più legato al Villaggio, c’è chi come me si distacca e fa la propria vita ma ritorna sempre. Io, in un modo o nell’altro, trovo sempre tempo per chi ha fatto parte del mio percorso di vita... perché sono persone alle quali tutt’oggi voglio bene. **Quando sei al Villaggio si va molto oltre l’amicizia, si diventa proprio una famiglia... tutte queste persone diventano parte di te come se ne avessero fatto parte sempre... è un legame che abbiamo come famiglia con chiunque avesse fatto parte del Villaggio!”***

Passando all’analisi delle interviste ai minorenni e ai loro caregiver, l’indicatore “Cure genitoriali e relazioni significative” risulta orientato completamente sul versante positivo (grafico n. 10), con 7 soggetti su 10 che dimostrano di avere delle persone di riferimento che si prendono adeguatamente cura di loro, li proteggono e li crescono. I restanti 3 soggetti, si collocano sempre sulla scala positiva dei valori (punteggio 2, “abbastanza soddisfacente”) riferendo di caregiver che si occupano sufficientemente di loro, conciliando questo ruolo con la cura di altri minorenni, con esigenze di lavoro ed altre limitazioni.

Gráfico n.10 – Indicatore “Cure genitoriali e relazioni significative” (minorenni; tot. 10)



Le persone indicate dai bambini e dai ragazzi come figure di riferimento che si prendono cura di loro e con i quali mantengono un legame significativo sono nella metà dei casi madri e fratelli (se presenti), in un caso il padre, i fratelli e la famiglia affidataria, negli altri casi entrambi i genitori ed i fratelli.

Tra le persone che hanno avuto un ruolo significativo nel loro percorso, bambini, ragazzi e *caregiver* spesso ricordano anche operatori ed educatori del Villaggio SOS, con i quali molti si mantengono ancora in contatto telefonicamente, via social, oppure di persona, passando al Villaggio SOS di tanto in tanto od organizzando qualche ritrovo.

Le mamme accolte al Villaggio SOS con i figli all'interno del Programma Mamma e Bambino sono quelle che in molti casi hanno mantenuto i rapporti più stretti con gli operatori, continuando a sentirli per aggiornarli sulle evoluzioni delle loro vite oppure per chiedere dei consigli.

LE CONFIDENZE DI UNA MAMMA, ACCOLTA AL VILLAGGIO SOS CON IL FIGLIO

“ho fatto i miei errori, mi sono vissuta le mie conseguenze ... però sono ripartita e non devo dire grazie a nessuno, se non a chi mi ha aiutato, a strutture come il Villaggio... è per questo che sento ancora gli operatori. Quando ho avuto bisogno di un consiglio, quando è nata mia figlia più piccola, ero molto in apprensione per mio figlio, temevo che fosse geloso, che vedesse che lui non ha il papà e lei sì, e quindi ho fatto una telefonata a quella che era la mia operatrice chiedendole un consiglio: - come posso fare per... ? - So che se ho bisogno posso chiamare! E' importante, perché penso che tutti a prescindere dalla storia che abbiamo alle spalle abbiamo bisogno di aiuto, chi in un modo, chi in un altro... la vita non è sole, cuore, amore... la vita è un casino... è fatta di momenti, io sono consapevole di quelle che sono le mie fragilità, ci ho lavorato tanto però preferisco ricordarmelo...”

Ma il Villaggio SOS, gli educatori, anche la Direzione, vengono richiamati dai racconti anche di altre mamme e di bambini che, spesso con riconoscenza, individuano quelle figure come parte integrante del proprio percorso di vita.

“(nome direttrice del Villaggio) è una super mamma! io non ho mai visto persone così: intelligente, simpatica, tratta tutte le persone in modo uguale... una volta le ho detto – ciao mamma! – perché ho pensato a tutte le cose che ha fatto per me. Io ho perso mia mamma, ma vedo lei come mia mamma... anche se a volte mi sgrida... è giusto così!” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 007)

“C'è la mamma sos storica, c'è stato un periodo in cui abbiamo vissuto insieme qua al Villaggio... e con lei ci vediamo ancora, l'altra sera siamo andati a cena, i miei figli la chiamano nonna... abbiamo proprio un bel rapporto” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 010)

Racconta, utilizzando le parole del figlio, quelle che per lui sono le figure di riferimento “ho avuto la mamma marroncina, la (nome educatrice del Villaggio SOS) che mi ha voluto tanto bene e te che sei la mia mamma!” (caregiver, mamma, 006)

Essendo l'accoglienza al Villaggio SOS terminata da alcuni anni per tutti i nuclei, è stato interessante affrontare con i *caregiver* dei minorenni anche il loro rapporto con i servizi sociali e sociosanitari che a livello

locale hanno seguito la situazione dei bambini e dei ragazzi. In 5 situazioni su 10, i nuclei risultano essere ancora seguiti, supportati oppure monitorati dai servizi sociali (assistente sociale, psicologo, neuropsichiatra infantile...) e i *caregiver* confidano di rivolgersi al servizio nel caso si verificano delle particolari situazioni di difficoltà. In un altro caso invece i genitori hanno scelto di rivolgersi ad un privato per garantire al figlio un supporto ed un accompagnamento psicologico in un momento di particolare difficoltà familiare. I restanti 4 nuclei familiari non hanno più avuto contatti con i servizi sociali e non ricevono alcun supporto (nemmeno di tipo economico).

2.2.2 Alimentazione e abitudini alimentari

In tema di alimentazione, tutti i dimessi sia maggiorenni che minorenni consumano tra i due e i tre pasti al giorno. Bambini e ragazzi intervistati ad esempio fanno riferimento ai momenti di colazione, pranzo e cena che spesso trascorrono in casa con i loro *caregiver*, alcuni aggiungono anche la ricreazione a scuola oppure lo spuntino del pomeriggio. Per tutti gli intervistati il cibo consumato giornalmente è sufficiente per le loro necessità.

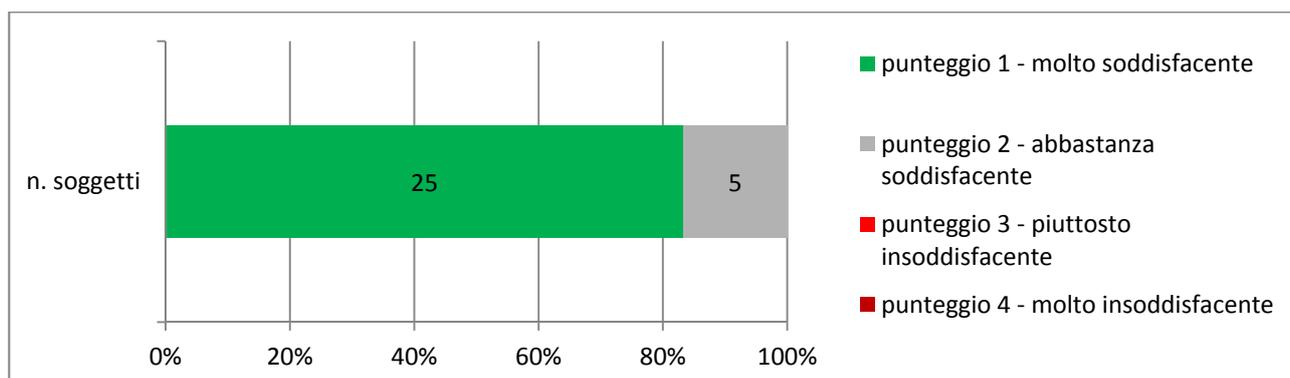
Tutti i minorenni riferiscono una dieta abbastanza varia (pasta o riso, carne o pesce, verdure e frutta) con alcune eccezioni per i cibi più graditi: pizza, hamburger e dolci. Alcuni adolescenti confidano anche di dare il loro contributo in casa: aiutando nel fare la spesa, nel preparare alcuni cibi o nello scaldarli per il pranzo di ritorno da scuola.

Tra i giovani *care leavers*, invece, 15 su 20 hanno un'alimentazione abbastanza regolare e una dieta varia. Per la gran parte di loro la sera rappresenta il pasto più completo, spesso cucinato da loro a casa oppure consumato fuori in compagnia (a seconda degli impegni settimanali). Il pranzo quasi per tutti i giovani è un pasto più leggero e veloce (che a volte preparano il giorno prima per portarlo con loro a lavoro, oppure consumano in mensa o in un bar...). Nei restanti 5 casi, i giovani pur dichiarando di assumere cibo a sufficienza per le loro esigenze, non hanno una regolarità nel consumo dei pasti - colazione, pranzo e cena - e spesso saltano il pranzo, a causa dei frenetici ritmi di lavoro che non prevedono vere e proprie pause per il pranzo, ma solo per uno spuntino.

Nessuno dei soggetti e dei nuclei familiari intervistati riceve un qualche sostegno di tipo alimentare da associazioni o servizi, anche se alcuni *caregiver* (soprattutto in caso di famiglie numerose) riferiscono di essere molto accorti nella scelta dei prodotti da acquistare in modo da non superare il budget mensile riservato alla spesa.

Riepilogando quanto appena descritto (grafico n. 11), l'indicatore "alimentazione e abitudini alimentari" è positivo per tutti soggetti intervistati, con l'80% dei soggetti aventi una situazione definita come "molto soddisfacente". In 5 casi (su 30) invece la condizione attuale dei giovani intervistati rispetto al tema dell'alimentazione e delle abitudini alimentari li colloca in una condizione "abbastanza soddisfacente", viene riportata infatti una mancata regolarità nel consumo dei pasti ed una difficoltà a seguire una dieta varia ed equilibrata.

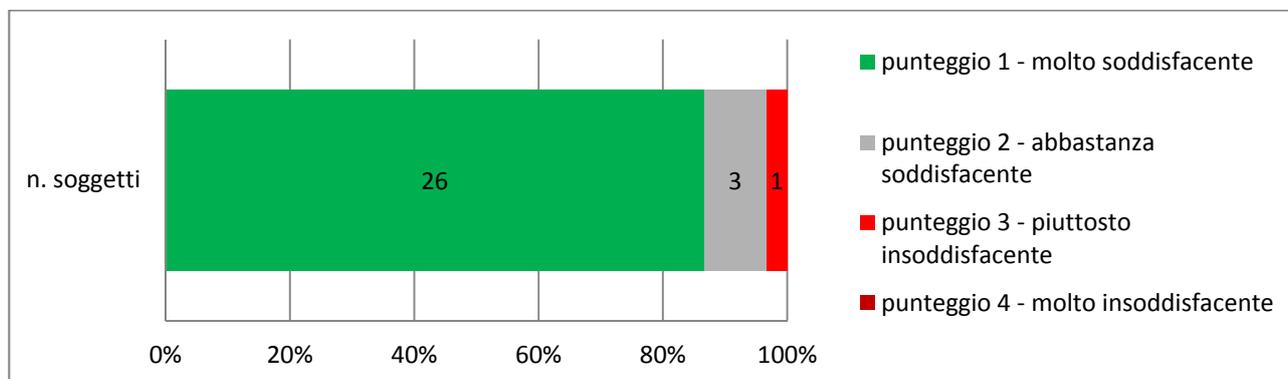
Grafico n. 11 – Alimentazione e abitudini alimentari dei dimessi intervistati (tot. 30)



2.2.3 Alloggio

La dimensione relativa all'alloggio, è tra tutte, quella che raggiunge i risultati maggiormente positivi con 26 soggetti che hanno ottenuto il punteggio più alto (grafico n. 12). Questi risultati sono stati calcolati combinando tra loro diversi fattori: l'attuale tipologia di alloggio dei dimessi (maggioresni e minorenni), le condizioni abitative ma anche la stabilità di questa soluzione abitativa.

Grafico n. 12 – Alloggio dei dimessi intervistati (tot. 30)



Per quanto riguarda i *care leavers*, la gran parte dei ragazzi intervistati (15 su 20) vive in appartamenti in affitto (spesso condivisi con coetanei/coinquilini).

7 di loro in particolare vivono in appartamenti in affitto messi a disposizione dal Villaggio SOS di Vicenza per i giovani che hanno concluso il loro percorso di accoglienza presso la struttura. Questa opportunità viene offerta da alcuni anni dal Villaggio SOS di Vicenza ai giovani dimessi, che, una volta usciti dal sistema di accoglienza, non hanno sufficienti garanzie per poter affittare un immobile a loro nome (non hanno magari un contratto di lavoro a tempo indeterminato, o una persona che possa garantire per loro conto il pagamento dell'affitto, oppure perché sono impossibilitati a versare la somma prevista come deposito cauzionale, solitamente pari a due o tre mensilità di affitto, al momento della stipula del contratto). Si tratta di appartamenti in condivisione con altri coetanei per i quali i giovani pagano al Villaggio SOS un canone di locazione agevolato (a volte comprensivo di spese relative ai consumi di energia elettrica, gas...), impegnandosi a rispettare alcune regole di convivenza concordate tra coinquilini e Villaggio SOS e provvedendo in autonomia a tutte le spese legate alla vita quotidiana (alimentazione, spese personali, trasporti...).

“Sono stata io a dire: - a novembre/dicembre voglio uscire...- , l'appartamento lo hanno trovato loro, lo hanno trovato mesi prima che io lo dicessi e quindi mi hanno detto: - guarda c'è questo posto... noi lo abbiamo fermato quando tu le la senti e vuoi uscire ce lo dici e facciamo partire le carte -” (care leavers, donna, intervista n. 001)

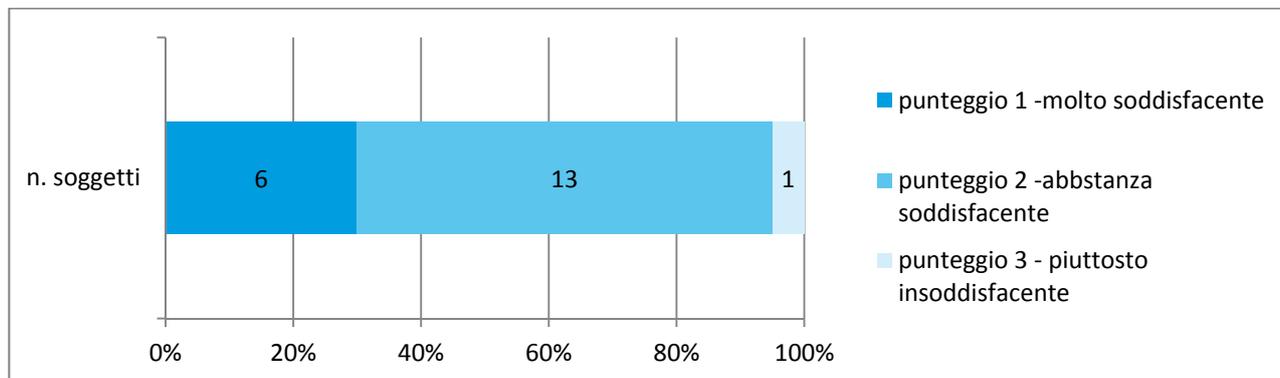
Oltre ai 15 *care leavers* che abitano in appartamenti in affitto, altri 5 hanno trovato altre sistemazioni: alcuni sono rientrati a casa con i genitori (3 giovani), una persona abita temporaneamente in convitto ed un'altra si trova in una struttura di accoglienza residenziale per adulti.

18 giovani (su 20) descrivono le loro abitazioni come in linea con gli standard locali (allacciamento rete idrica ed elettrica, riscaldamento, apparecchi elettrici di base, servizi igienici adeguati al numero di inquilini presenti...), adeguate alle loro esigenze anche se a volte di piccole dimensioni. Fanno eccezione 2 casi in cui i giovani riferiscono che, a causa delle ridotte entrate mensili, si sono dovuti accontentare di alloggi molto economici, che presentano diversi problemi strutturali e di manutenzione, che non garantiscono loro spazi e condizioni di vita adeguate (assenza di spazi personali, problematiche legate ad esempio alla rete elettrica e all'impianto di riscaldamento...).

In netta controtendenza, è invece il dato relativo alla stabilità della soluzione abitativa che vede il 65% dei *care leavers* intervistati (13 soggetti) avere ad un punteggio positivo (punteggio 2, “abbastanza soddisfacente”), ma con il rischio di versare in una condizione di instabilità abitativa nel prossimo futuro

(grafico n. 13). La metà dei ragazzi intervistati infatti racconta di essersi trasferito nell'attuale abitazione circa sei mesi prima e di non avere certezze rispetto ai tempi di permanenza. Tra questi, i ragazzi che vivono in appartamenti messi a loro disposizione dal Villaggio SOS di Vicenza, non avendo concordato nel dettaglio i tempi di permanenza al momento dell'ingresso, tendono ad interpretare tale soluzione come molto favorevole per loro dal punto di vista della sostenibilità dei costi ma di fatto provvisoria e spesso incerta per quanto riguarda i tempi di permanenza e conseguente di ricerca di una nuova soluzione abitativa.

Grafico n. 13– Stabilità della soluzione abitativa dei care leavers intervistati (tot. 20)



6 giovani, il 30% dei *care leavers*, invece si trovano in una situazione stabile ed al momento attuale non dimostrano preoccupazioni legate alla perdita dell'abitazione in cui risiedono: hanno un contratto d'affitto pluriennale a loro nome, pagano regolarmente e personalmente le spese di vitto ed alloggio senza aiuti da parte di altre persone oppure (in due casi) vivono con i genitori e contribuiscono economicamente alle spese della famiglia.

Tra i minorenni invece, si ha che la metà vive in un appartamento in affitto (in due casi condiviso con un altro nucleo monoparentale), 4 minorenni vivono invece in abitazioni di proprietà dei *caregiver* (genitori o affidatari) e uno vive nell'abitazione di proprietà dell'attuale compagno della madre. Tutte le abitazioni comunque vengono descritte dagli intervistati come in linea con gli standard locali (allacciamento rete idrica ed elettrica, riscaldamento, apparecchi elettrici di base, servizi igienici adeguati al numero di inquilini presenti...). Alcune di queste abitazioni hanno camere singole per ciascuno dei minorenni presenti e spazi ampi che si prestano anche ad ospitare amici e coetanei, altre invece hanno stanze da letto condivise tra fratelli e spazi personali notevolmente ridotti, e spazi comuni con i membri della famiglia (famiglia di origine o ricostituita) ma anche con un altro nucleo familiare.

Coloro che vivono affitto (n. 5 minorenni su 10) spesso hanno spazi abbastanza limitati ed appena sufficienti a soddisfare le necessità dei componenti del nucleo familiare. Situazione confermata dai *caregiver* che manifestano il pensiero ed il desiderio di trasferirsi in un'abitazione un po' più grande ma allo stesso tempo confidano la preoccupazione legata alla difficoltà di trovare un appartamento per loro sostenibile a livello economico e collocato in una posizione funzionale al raggiungimento della scuola, del posto di lavoro e/o delle fermate dei principali mezzi di trasporto.

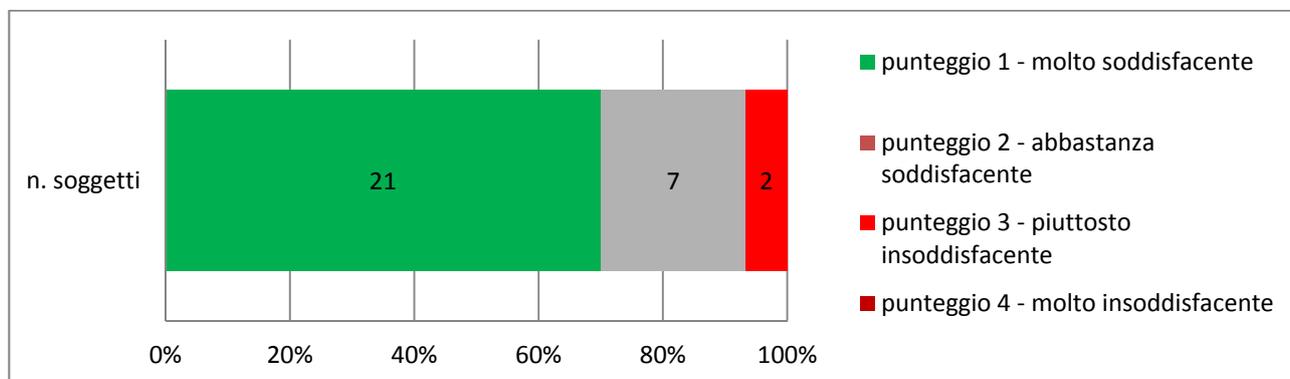
Proprio la questione economica (come si vedrà in seguito anche nell'indicatore "sostentamento") sembra condizionare la stabilità della soluzione abitativa di 5 nuclei su 10, nuclei spesso monoparentali e monoreddito che possono contare per il proprio sostentamento unicamente sull'attività lavorativa di quel genitore.

Ciò considerato, combinando tra loro i diversi fattori (condizioni abitative e stabilità della condizione abitativa), si ha che 8 ex accolti minorenni si collocano al livello più alto della scala (punteggio 1 "molto soddisfacente") sia per condizione abitativa che per stabilità della soluzione abitativa; 2 ragazzi invece si trovano un contesto abitativo che al momento soddisfa le loro esigenze di base (punteggio 2 "abbastanza soddisfacente"), ma nel tempo, con la loro crescita e il cambiamento di alcune loro abitudini potrebbe diventare sempre meno adeguato a causa di spazi personali ridotti, della condivisione degli ambienti comuni con un altro nucleo familiare con figli piccoli.

2.2.4 Salute fisica

Rispetto al tema della salute, il grafico che segue (grafico n. 14) mette in evidenza come oltre il 90% dei soggetti dimessi abbia dichiarato di essere in salute e/o di avere accesso ad adeguate cure sanitarie (punteggi 1 e 2).

Grafico n. 14– Salute fisica dei dimessi intervistati (tot. 30)



I minorenni nello specifico, risultano avere un medico di base, sono stati sottoposti alle principali vaccinazioni e ricevono, quando necessario, adeguate cure sanitarie. Quattro minorenni su 10 infatti risultano avere malattie croniche per le quali ricevono cure e trattamenti periodici ed adeguati. Solo in un caso relativo ad un minorenne, il *caregiver* intervistato ha dimostrato una seria preoccupazione per le condizioni di salute fisiche e psichiche del minorenne che attualmente risulta seguito da un servizio specialistico che però non avrebbe ancora trovato un trattamento adeguato ad alleviare i suoi disturbi.

Anche tra i *care leavers*, 4 soggetti in questo momento soffrono di malattie minori o croniche che vengono trattate con cure adeguate. Per questi giovani si rilevano comunque dei rischi sul piano della salute: sia nel caso di un peggioramento del loro stato di salute (che potrebbe comportare la necessità di rivolgersi ad uno specialista oppure di modificare la terapia) sia nel caso di una mancata assunzione regolare del trattamento che comporterebbe un repentino aggravamento della situazione sanitaria.

Per uno dei giovani dimessi nello specifico permangono poi alcune questioni legate alla tipologia di titolo di soggiorno nel nostro Paese che gli impediscono tutt'oggi la possibilità di beneficiare delle cure sanitarie di tipo ordinario (medico di base, visite ed esami di controllo dello stato di salute...) offerte dal servizio pubblico nazionale.

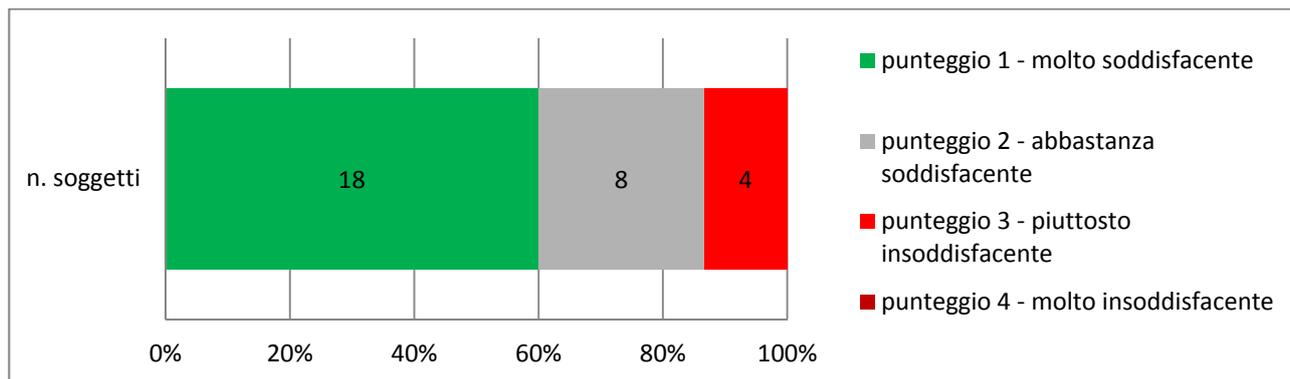
2.2.5 Sostentamento

L'indicatore relativo al "sostentamento" approfondisce l'attuale condizione di vita dei dimessi dal punto di vista delle risorse economiche a loro disposizione per la gestione della vita quotidiana (si tratta di risorse economiche personali, nel caso dei *care leavers* e familiari per i minorenni).

Per quanto riguarda i minorenni, il dato sul loro sostentamento e mantenimento è stato raccolto attraverso i *caregiver*, ed in particolare facendo riferimento alla condizione professionale degli adulti di riferimento del nucleo e al reddito complessivo della famiglia, mentre per i giovani maggiorenni ci si è basati sul reddito da loro percepito mensilmente e sulla condizione professionale.

Nel complesso, dalla combinazione dei diversi fattori, si ha che, come rappresentato nel grafico n. 15, il 60% dei dimessi maggiorenni e minorenni risultano avere una situazione economica valutata come molto soddisfacente; sul fronte opposto però il 13% di loro (4 soggetti su 30, due minorenni e due maggiorenni) versa in una condizione di difficoltà e precarietà che non permette loro di provvedere adeguatamente ad esigenze e spese personali.

Grafico n. 15 – Sostentamento dei soggetti intervistati (tot. 30)



Rispetto ai minorenni si ha che oltre la metà dei nuclei familiari (6 nuclei su 10) risulta essere monoreddito con più figli minorenni a carico. Nei restanti 4 casi si tratta di nuclei familiari nei quali entrambi gli adulti di riferimento lavorano a tempo pieno e contribuiscono congiuntamente al mantenimento dei diversi componenti del nucleo. La maggior parte dei *caregiver* ha un lavoro di tipo subordinato a tempo pieno con entrate pressoché stabili. Tra i *caregiver* che non hanno un lavoro alle dipendenze, sembra significativo riportare la scelta di una mamma di avviare un'attività in proprio (non senza difficoltà) per poter avere orari più flessibili e potersi occupare personalmente ed in modo continuativo del figlio piccolo.

Rispetto poi al reddito familiare, 8 nuclei su 10 dichiarano di avere risorse economiche tali da soddisfare le esigenze di base di tutti i componenti della famiglia, ma tra questi alcuni specificano che ciò non è affatto facile: alle volte infatti le spese dei bambini e dei ragazzi non sono programmabili e possono capitare degli imprevisti (salute, scuola...), accade anche che le retribuzioni non siano regolari e non vengano erogate mensilmente e di conseguenza alcuni genitori hanno raccontato di essersi trovati in particolare difficoltà e di aver dovuto chiedere dei prestiti.

“Se (i figli) mi chiedono delle cose extra che non sono essenziali, se posso... altrimenti dico no, non si può... già pagare gli sport è una cosa grande. la prima cosa che faccio è pagare l'affitto e le bollette e quello che rimane lo dividiamo tra mia figlia grande e gli altri...” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 010)

Tra i 20 giovani maggiorenni, invece, si ha che quasi tutti gli intervistati attualmente lavorano, ad eccezione di due persone che però percepiscono mensilmente un sussidio (sussidio di disoccupazione o aiuto economico da parte dei genitori). Tra coloro che lavorano, 6 giovani su 18 svolgono mansioni differenti nel forno, nel bar o nelle panetterie di “Pane Quotidiano”¹⁸, un progetto innovativo promosso dal Villaggio SOS di Vicenza per offrire esperienze di lavoro ai ragazzi che escono dalla struttura dopo un periodo di accoglienza fuori famiglia.

Appena finita la scuola ha lavorato per un po' di tempo al bar di Pane Quotidiano, poi racconta: “poi io mi son voluta distaccare perché è sempre legato al Villaggio e io avevo bisogno di ricominciare da capo, di arrangiarmi io e vedere quali sono le mie capacità nel cercare un lavoro e capire che cosa voglio effettivamente fare... però inizialmente sono stati il mio trampolino di lancio” (care leavers, donna, intervista n. 010)

Gli altri giovani lavorano nel settore commerciale (commesso/a, parrucchiere, barista, cameriere/a, impiegato/a...) o come operai specializzati in alcune aziende della zona.

Tutti coloro che lavorano sono regolarmente impiegati con diverse tipologie contrattuali: 12 di loro hanno un impiego che offre loro una certa stabilità (contratto a tempo determinato, indeterminato o un contratto di apprendistato), mentre gli altri 6 hanno contratti a chiamata, contratti di stage o tirocinio oppure contratti a tempo determinato con scadenza a breve termine (che presumibilmente non verranno rinnovati). Proprio

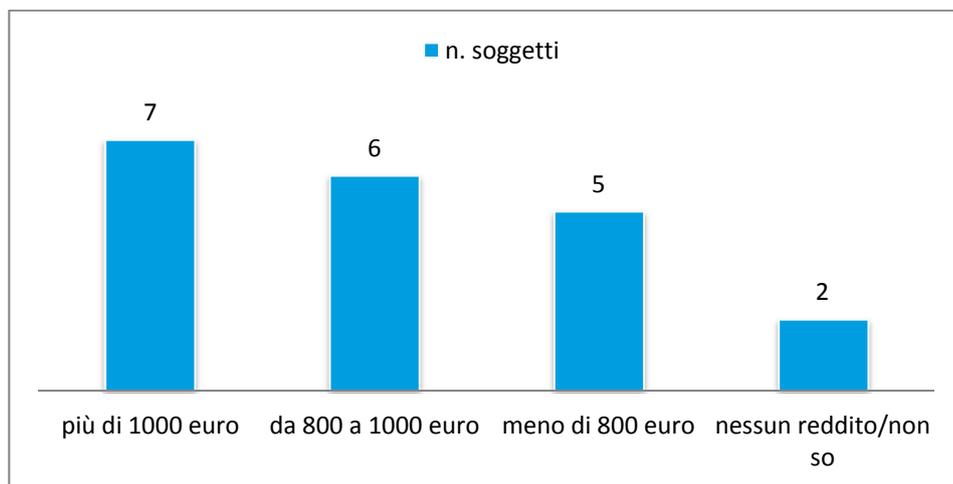
¹⁸ Pane Quotidiano è un progetto della cooperativa sociale Idea Nostra: una start up del Villaggio SOS di Vicenza nata nel 2015 per dare lavoro ai ragazzi più grandi accolti nelle comunità familiari. Maggiori informazioni sono disponibili al link: <http://panequotidianovicenza.it>

per questi ultimi il sostentamento ed il mantenimento di condizioni di vita adeguate e soddisfacenti risulta essere più difficoltoso e a rischio di instabilità.

Per avere delle entrate in più con cui coprire le diverse spese mensili, 4 *care leavers* su 20 (20% del totale) hanno anche un secondo lavoro la sera o nel weekend. Per altri 5 ragazzi (25% del totale) al primo lavoro si aggiunge un impegno di studio; alcuni di loro infatti lavorando di giorno, frequentano la scuola in orario serale con l'obiettivo di raggiungere il diploma di maturità, altri pur lavorando frequentano l'università, altri ancora si dedicano una parte consistente del loro tempo al volontariato. Ciò considerato, per almeno la metà dei *care leavers* intervistati all'attività lavorativa principale si aggiungono altri impegni consistenti legati allo studio, ad un secondo lavoro o al volontariato.

Passando poi, al rapporto tra entrate ed uscite mensili, la maggior parte degli intervistati riferisce di avere un reddito mensile in grado di coprire le proprie spese ed esigenze di base (ma a volte soltanto quelle), senza dar loro la possibilità di mettere da parte del denaro per eventuali necessità future. Il grafico che segue (grafico n. 16) presenta le fasce di reddito dichiarate dai *care leavers* intervistati: per oltre un terzo degli intervistati il reddito mensile è superiore ai 1000 euro, per un numero altrettanto consistente è tra gli 800 e i 1000 euro al mese, mentre per il 25% di loro (5 casi) è inferiore agli 800 euro.

Grafico n. 16 – reddito mensile medio dei *care leavers* intervistati (tot. 20)



Tra le spese mensili più gravose nel budget mensile gli stessi *care leavers* riportano: l'affitto e le utenze (che pesano in modo consistente per 15 giovani su 20), l'alimentazione e le spese personali (spesa, pranzi e cene a casa o fuori), abbigliamento e svago, sigarette, benzina oppure le spese per il conseguimento la patente di guida (che diversi tra loro in questo momento stanno affrontando).

Tenendo conto delle entrate e delle spese di ciascuno, il rapporto tra queste risulta essere positivo e soddisfacente per 7 *care leavers* su 20 (con entrate regolari, stabili e in grado di coprire le attuali spese e necessità dei *care leavers*). Per oltre la metà dei giovani attualmente risulta solo sufficiente per coprire ciò che è necessario per la vita quotidiana ma la situazione non risulta essere ancora stabile. In un caso su 20 le risorse mensili del giovane interessato non risultano essere sufficienti per provvedere al soddisfacimento dei bisogni primari (alloggio, alimentazione, spese personali...).

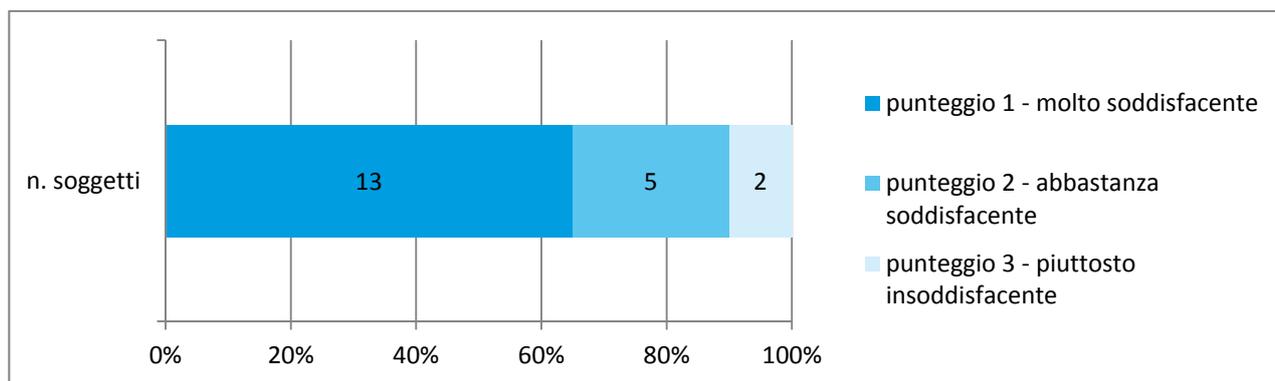
"Alcuni mi hanno detto: - ma tu che spendevi così tanti soldi (quando eri in autonomia), ma come fai a fare tutto adesso? ho detto: "eh le cose sono cambiate, prima o poi uno dovrà imparare ad organizzarsi e a gestirsi! -" (care leavers, uomo, intervista n. 014)

Analizzati complessivamente, i dati sui *care leavers*, descrivono un quadro positivo nel quale il 65% dei giovani intervistati maggiorenni (13 su 20) al momento attuale ha delle entrate stabili che permettono loro di provvedere alle spese legate al proprio sostentamento e ai loro interessi (abbigliamento, uscite, divertimento...). 5 giovani, un quarto del totale, invece rimangono sulla soglia della sufficienza con il possibile rischio di trovarsi in seria difficoltà al variare di alcune condizioni (perdita del lavoro o riduzione del tempo di

lavoro, mancanza del sostegno economico finora garantito, aumento delle spese mensili...). Due giovani su 20, si trovano poi in una situazione piuttosto difficoltosa (grafico n. 17), sia in relazione alle loro insufficienti entrate mensili che per quanto riguarda la loro condizione professionale.

L'analisi dell'attuale situazione di vita degli ex accolti al Villaggio SOS fa emergere la non facile condizione di questi giovani, spesso fragili per il carico emotivo che comporta l'uscita dall'accoglienza, preoccupati per le spese che la vita in autonomia può comportare ma anche molto determinati ad affrontare ostacoli e difficoltà per perseguire i propri obiettivi, tanto più se sostenuti ed incoraggiati nei momenti di sconforto. Come racconta questa ragazza: *"non è stato facile, ho avuto dei crolli, volevo mollare: lascio la scuola? o lascio il lavoro? ... ho avuto persone vicine, operatori, fidanzato, mia mamma che mi hanno aiutato... se non avessi avuto loro non sarei mai riuscita!"*.

Grafico n. 17 – Sostentamento dei care leavers intervistati (tot. 20)



2.1.6 Istruzione e competenze maturate durante il percorso scolastico

In tema di istruzione, come è accaduto per altri indicatori, si è provveduto a rilevare aspetti differenti della vita e della quotidianità degli ex accolti. Nel caso dei minorenni infatti le questioni esplorate durante l'intervista hanno riguardato la frequenza scolastica e la performance (in termini sia di risultati che di competenze ed abilità acquisite). Per i maggiorenni, le informazioni raccolte hanno interessato il livello di istruzione finora raggiunto e le competenze maturate durante il percorso scolastico che hanno favorito l'inserimento lavorativo.

I dati relativi ai due target di soggetti, verranno presentati di seguito dapprima separatamente per poi essere interpretati ed analizzati nel loro complesso.

I 20 *care leavers*, per quanto concerne il livello d'istruzione, hanno ottenuto nel 75% dei casi un diploma di scuola secondaria di secondo grado (istituto tecnico o professionale), oppure una qualifica professionale del terzo anno. Tra questi, 10 giovani hanno ottenuto una qualifica professionale del terzo anno di scuola secondaria superiore (come grafico, operatore meccanico, parrucchiere, addetto alla vendita...), e 4 soggetti hanno raggiunto il diploma di scuola secondaria di secondo grado in istituti tecnici o professionali della zona. Un *care leavers* tra i 20 intervistati, ha raggiunto la laurea.

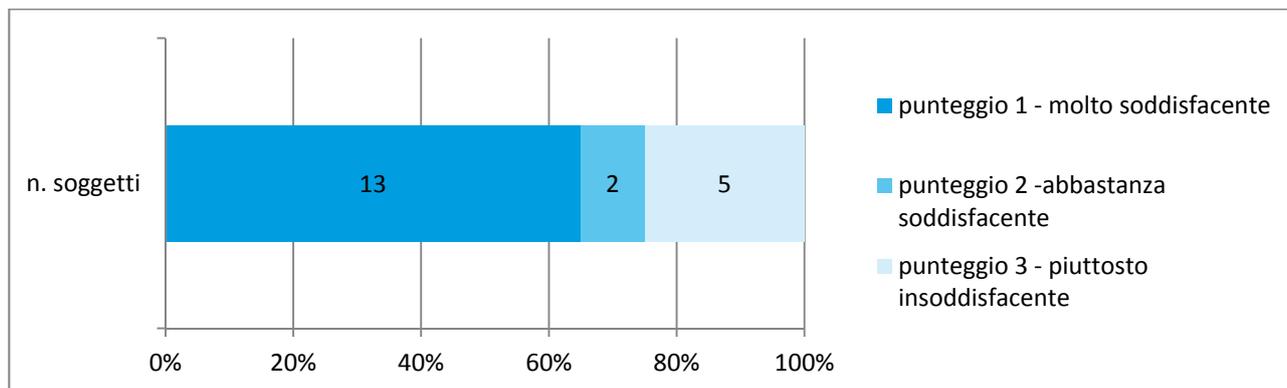
Il rimanente 25% fa riferimento alla situazione di 5 *care leavers* che hanno completato la scuola secondaria di primo grado, senza concludere il ciclo successivo. Alcuni di questi giovani (come si è avuto modo di precisare anche nel paragrafo precedente) stanno tuttora frequentando una scuola serale per recuperare gli anni scolastici persi ed arrivare ad ottenere il diploma del quinto anno di scuola superiore.

Relativamente all'inserimento professionale e alle competenze maturate durante il corso di studi, emerge come questi giovani siano in possesso di competenze ed abilità specifiche, acquisite durante il percorso di studio, che permetterebbero loro di sperimentarsi in un'attività lavorativa collegata all'ambito d'interesse da loro scelto. L'incertezza legata al mantenimento e alla stabilità del posto di lavoro non sembra quindi dipendere troppo da limitate competenze e capacità dimostrate dai *care leavers* ma piuttosto dal periodo di

crisi economica che, da ormai alcuni anni, interessa il nostro Paese ed anche la città di Vicenza nella quale giovani in questione faticano a trovare un lavoro adeguatamente retribuito e relativamente stabile che permetta loro sostenersi a livello economico.

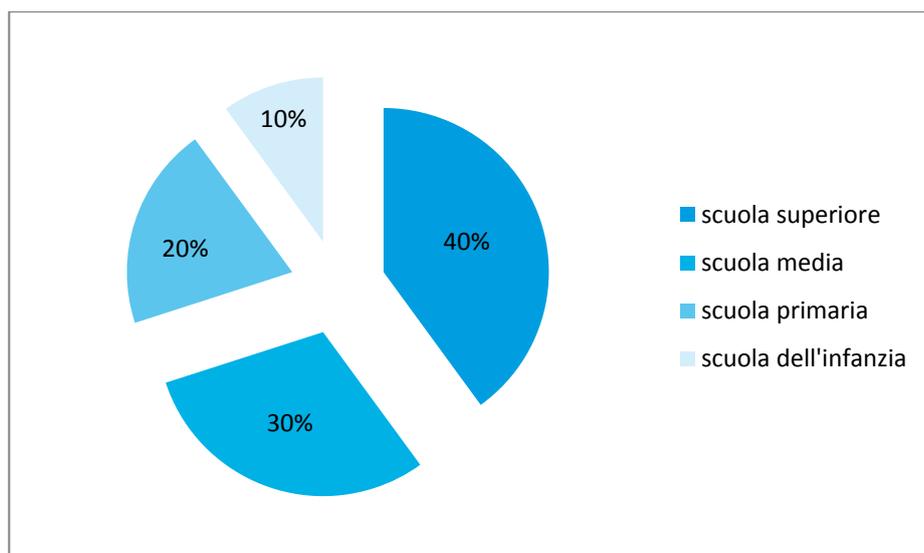
Dalla combinazione dei fattori precedentemente esposti (livello di istruzione e inserimento professionale) emerge un quadro in gran parte positivo (grafico n. 18) che tuttavia presenta un 25% di giovani che risultano avere un basso livello di scolarizzazione e limitate competenze ed abilità da poter spendere nel mercato del lavoro.

Grafico n. 18 - Istruzione e competenze maturate da parte dei care leavers intervistati durante il percorso scolastico (tot. 20)



Passando a descrivere la situazione dei 10 minorenni coinvolti in questo studio, si ha che la frequenza scolastica risulta essere adeguata e soddisfacente per tutti i minorenni che seguono regolarmente le lezioni, con poche eccezioni in caso di malattie, visite mediche e/o trattamenti legati a questioni sanitarie. Nel grafico riportato di seguito (grafico n. 19) sono rappresentate le tipologie di scuola frequentate dai minorenni intervistati: uno frequenta la scuola dell'infanzia, due vanno alla scuola primaria, tre alla scuola media e quattro adolescenti frequentano la scuola superiore (istituto alberghiero, scuola professionale ed istituto tecnico). Tutti gli intervistati al momento frequentano la scuola con profitto almeno sufficiente e non hanno mai subito bocciature.

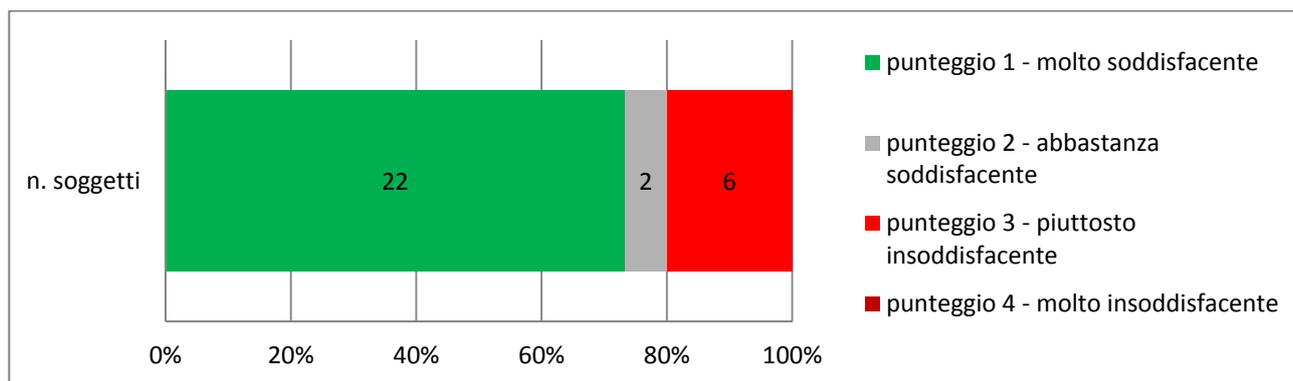
Grafico n. 19 – Ordine di scuola frequentato dai minorenni intervistati (tot. 10)



Sul piano dei risultati scolastici, 5 soggetti risultano avere valutazioni molto positive in linea con quelle dei propri coetanei e al di sopra delle aspettative dello stesso *caregiver*, 4 minorenni hanno invece risultati nella media e comunque adeguati al proprio percorso di studi. Un solo minorenne al momento presenta dei risultati al di sotto della media delle aspettative degli insegnanti e dei *caregiver* a causa probabilmente di difficoltà specifiche nel campo dell'apprendimento (che attualmente sono in fase valutazione specialistica) e delle lacune accumulate nelle annualità scolastiche precedenti.

Combinando tra loro i risultati ottenuti dalle analisi sui dimessi minorenni e maggiorenni, (grafico n. 20) si evidenzia un 73% dei casi nei quali bambini, ragazzi e giovani hanno raggiunto un punteggio molto soddisfacente rispetto a questo indicatore, a fronte però di un 20% di casi (6 soggetti, 5 maggiorenni e 1 minorenne) che hanno un punteggio negativo, considerato piuttosto insoddisfacente per i parametri previsti a livello internazionale a livello di istruzione.

Grafico n. 20 – Livello di istruzione e competenze maturate da parte dei soggetti intervistati (tot. 30)



2.1.8 Protezione ed inclusione sociale

Per approfondire l'ambito della protezione e all'inclusione sociale degli ex accolti maggiorenni e minorenni sono state fatte delle distinzioni legate all'età dei soggetti dimessi. La traccia di intervista per i minorenni ed i loro *caregiver* analizza la condizione dei bambini e degli adolescenti su alcune aree molto sensibili della loro vita quotidiana: la discriminazione, la trascuratezza e/o l'abuso ed un'ulteriore dimensione relativa alla documentazione identificativa e personale del minore d'età (certificato di nascita, carta d'identità, eventuale permesso di soggiorno...). Per i maggiorenni invece questo indicatore è stato valutato approfondendo le eventuali situazioni di discriminazione vissute dai *care leavers* e le conseguenze che questi episodi hanno apportato nel vissuto dei giovani coinvolti in questo studio.

Per quanto riguarda i minorenni intervistati, tutti sono attualmente in possesso di documenti identificativi in corso di validità, anche se in 3 casi su 10 non è stato facile ottenerli: in alcuni ci sono voluti anche degli anni per poter regolarizzare la situazione, con ingenti costi in termini sia economici che di impegno personale da parte dei genitori e dei *caregiver*. Rispetto alla discriminazione nessun minore d'età riferisce esplicitamente di essere stato oggetto di trattamenti discriminatori ed allo stesso modo nessuno di loro rivela preoccupazioni particolari per il proprio futuro (se non quella di una possibile bocciatura scolastica...). I *caregiver* intervistati su questo punto però non sono esattamente dello stesso avviso dei ragazzi dal momento che il 30% di loro (3 casi su 10) ha delle preoccupazioni per la vita quotidiana dei bambini e dei ragazzi, alcune legate a problematiche psicofisiche interpretate anche alla luce della storia passata dello/a stesso/a, altre legate al superamento di un momento particolarmente complesso e conflittuale che sta interessando la famiglia e che sta mettendo a dura prova le relazioni ed i legami fino ad allora costruiti. Preoccupazioni queste, che comunque sarebbero già state condivise con alcuni specialisti ed esperti ai quali i *caregiver* si sono rivolti per essere sostenuti ed aiutati ad affrontare queste questioni.

“non è facile essere genitore, non è facile essere da soli... quando son piccole son problemi piccoli, quando son grandi son problemi grandi...tra l'adolescenza e il fatto che non c'è stata una rete di aggancio che doveva esserci al di fuori del Villaggio...mi son trovata da sola e alle volte trovo dei muri” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 008)

In tema di discriminazione, passando ai giovani, si ottiene un esito di differente: il 45% degli intervistati infatti ha dichiarato di essere stato oggetto di commenti e trattamenti discriminatori a causa della propria situazione familiare o per il fatto di essere accolto/a in un contesto diverso dalla propria famiglia di origine (*“guarda è una sfigata, non ha i genitori, guarda come viene vestita...”*, come ricorda una delle ragazze intervistate). In molti casi tali azioni stigmatizzanti e discriminatorie (alcune culminate anche in veri e propri atti di bullismo) sono state messe in atto da coetanei, soprattutto in ambito scolastico, in altri casi si è trattato di giudizi ed affermazioni sul loro conto espressi anche da insegnanti, familiari, genitori dei coetanei e mirati ad evidenziare e a problematizzare le diversità piuttosto che riconoscere le questioni che accomunano i bambini ed i ragazzi accolti in comunità rispetto ai bambini e ai ragazzi che vivono nella loro famiglia.

“gli insegnanti a volte erano più ignoranti dei ragazzi... se sei del Villaggio allora sei deficiente...” (care leavers, donna, intervista n. 020)

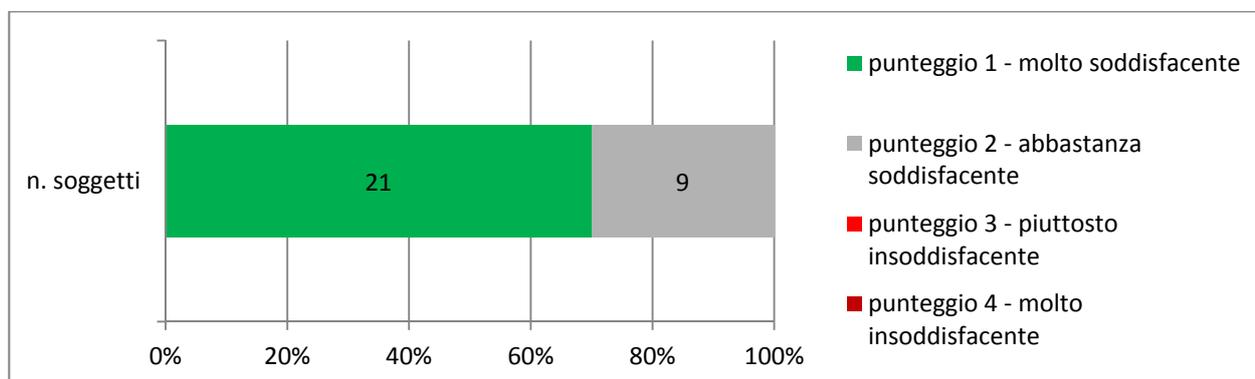
“ci sono sempre le ragazze che ti dicono: - odio ma sei in una comunità?... ma come mai? ma i tuoi (genitori)? sei stata abbandonata? ti droghi?- e poi magari gli spieghi le cose come stanno ma loro hanno sempre l’occhio del giudizio... sempre! Le persone (i ragazzi del Villaggio) li vedono in modo diverso... la diversità alle persone fa paura” (care leavers, donna, intervista n. 018)

“pochi sapevano che ero in comunità... dicevo che stavo da mia zia... a volte evitavo anche di scendere alla fermata dell’autobus davanti alla comunità” (care leavers, femmina, intervista n. 009)

Quasi tutti coloro che hanno fatto esperienza di discriminazione, pur raccontando episodi e situazioni di difficoltà, di imbarazzo e vergogna hanno confidato di non vedere nel loro attuale vissuto particolari conseguenze legate a queste situazioni, se non (per alcuni) il fatto di aver sviluppato ancor più sensibilità nel cogliere le disuguaglianze e nel supportare chi, per diverse ragioni, può trovarsi in simili situazioni. Tra gli episodi riportati dai giovani, solo un esempio è in netta controtendenza rispetto agli altri, in quanto rappresenta un caso nel quale il fatto di essere accolta presso il Villaggio SOS di Vicenza, per una ragazza allora sedicenne (che lo ha indicato come luogo di residenza nel curriculum vitae), ha condizionato positivamente il fatto di essere scelta per un corso di formazione di 6 mesi in un’azienda locale.

Sulla base di quanto raccolto dagli intervistati, e nonostante i diversi episodi di discriminazione subiti dai giovani *care leavers*, l’indicatore nel suo complesso (grafico n. 21), valutato secondo i parametri definiti internazionalmente da SOS Children’s Villages International, si presenta come positivo per tutti e trenta i percorsi di vita analizzati, con un terzo di situazioni suscettibili di possibile miglioramento (punteggio 2).

Grafico n. 21 – Inclusione sociale dei soggetti intervistati (tot. 30)



2.2.7 Benessere sociale ed emozionale

Attraverso questo studio, oltre a quanto già descritto in precedenza, si è cercato di comprendere dalle narrazioni e dalle esperienze di *care leavers*, minorenni e dei loro adulti di riferimento quale sia la condizione sociale ed emotiva di questi soggetti che hanno lasciato da un po' di tempo il sistema di accoglienza.

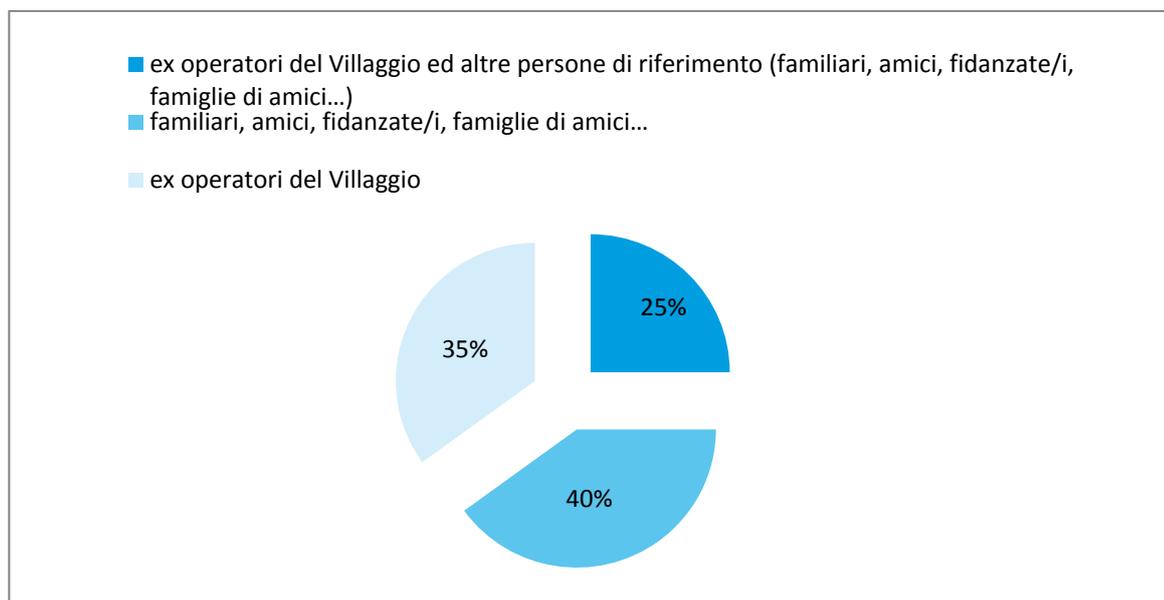
Per i minorenni intervistati, questo tema è stato quello nel quale sono sembrati più a loro agio nel raccontare le proprie relazioni sociali, le attività preferite (sportive, aggregative, ricreative...) e le aspirazioni per il futuro. Per quanto riguarda le attività sportive (calcio, nuoto, danza...) e ricreative tutti gli intervistati raccontano di parteciparvi con amici di scuola o vicini di casa del quartiere. Molteplici sono anche passatempi e le attività che coinvolgono i fratelli (in casa o fuori casa) oppure i *caregiver*. Rispetto a questi ultimi, bambini e ragazzi hanno riportato alcuni esempi di attività del tempo libero che vengono svolte in compagnia dei genitori e gli affidatari: andare in bicicletta, fare gite ed uscite, giocare insieme fuori all'aperto, guardare la tv (per i più piccoli), andare a fare shopping, allo stadio, andare al cinema o guardare un film a casa mangiando una pizza (per gli adolescenti).

“Se mia mamma non è a lavoro mangiamo insieme, parliamo un po', parliamo insieme di calcio, di progetti.. nel weekend quando siamo a casa tutti assieme guardiamo un film o usciamo in centro a fare una passeggiata, andiamo al cinema, dipende...” (minorenne, intervista 010)

Tra i maggiorenni invece, 12 giovani su 20 dichiarano di sentirsi inseriti nella propria comunità locale (quartiere, condominio in cui abitano...), conoscono i vicini e partecipano alla vita sociale locale. I restanti 8 invece confidano di essersi trasferiti di recente e di trascorrere pochi momenti a casa a causa dei ritmi di lavoro (o di studio e lavoro) che li portano a partire da casa al mattino presto e a rientrarvi la sera tardi senza avere la possibilità di instaurare relazioni con i vicini di casa e/o partecipare ad occasioni collettive di incontro.

Molti giovani interpellati rivelano poi che, nel caso si dovessero trovare in una situazione difficile, complicata da gestire o in caso di necessità, avrebbero una o più persone di fiducia a cui potersi rivolgere. Il 40% degli intervistati hanno individuato come persone di fiducia amici, fidanzati/e e familiari disponibili a dare loro supporto ed aiuto. Il 25% invece dice invece di potersi rivolgere a persone di riferimento familiari ed amicali ma anche alcuni ex operatori del Villaggio SOS (educatrice residenziale sos, ex educatori della case, ex educatore dell'autonomia, psicologo...) rimasti per loro un punto di riferimento anche dopo l'uscita dall'accoglienza. La restante ma consistente parte del totale (35%, 7 soggetti), rivela che, ad oggi, in caso di difficoltà, dovrebbe contare solo su se stesso/a, valutando eventualmente la possibilità di rivolgersi per un aiuto agli ex operatori del Villaggio SOS di Vicenza, non avendo nelle proprie reti relazionali delle persone di fiducia a cui poter fare riferimento.

Grafico n. 22 – Persone di riferimento per i *care leavers* intervistati (tot. 20)



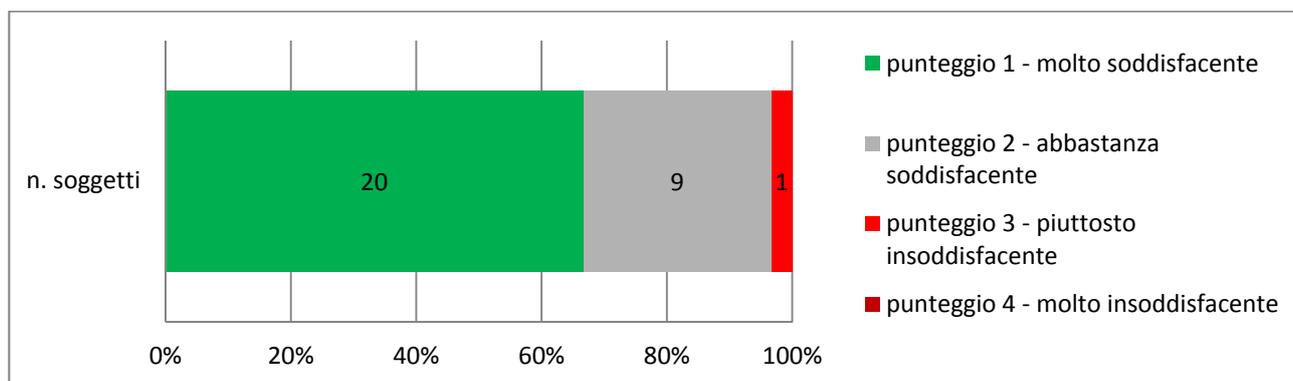
Ciò detto, la quasi totalità dei minorenni e dei maggiorenni si dichiara oggi abbastanza soddisfatto della propria situazione attuale, che pur presenta (a loro dire) dei margini di miglioramento. Molti si dimostrano ottimisti rispetto al loro futuro per il quale conservano aspirazioni e obiettivi concreti ad esempio: completare gli studi, fare carriera nel mondo dello sport, conseguire la patente di guida, trasferirsi in un appartamento da soli, sperimentarsi in un'attività in proprio, cambiare posizione lavorativa o fare altre esperienze di lavoro (all'estero o in una grande città italiana).

“sono molto soddisfatta di quello che grazie al Villaggio e grazie al mio impegno sono riuscita a raggiungere, la maggior parte dell'impegno ce l'ho messo io, ma una piccola parte anche il villaggio mi ha aiutato” (care leavers, donna, intervista n. 020)

Una minoranza (5 casi su 30) rivela di essere consapevole e fiducioso/a nelle proprie capacità, mentre i restanti, la grande maggioranza, risultano spesso insicuri, incerti delle proprie possibilità, e bisognosi di conferme, a volte fragili e vulnerabili.

Il quadro generale dei punteggi (riportato nel grafico n. 23), che combina tra loro le diverse dimensioni descritte in precedenza, evidenzia per la gran parte dei trenta soggetti intervistati un livello molto soddisfacente di benessere a livello personale e sociale. Oltre il 60% infatti vive una condizione di benessere caratterizzata da alti livelli di soddisfazione e di fiducia nelle proprie potenzialità. Per 9 soggetti invece il punteggio risulta essere solamente sufficiente ed esposto a possibili oscillazioni migliorative o peggiorative. Anche per questo indicatore, un caso si presenta come particolarmente problematico in quanto la condizione di benessere emotivo, personale e sociale non viene raggiunta da questo soggetto a causa di una mancata soddisfazione per la propria attuale situazione, a cui si aggiunge una scarsa confidenza nelle proprie possibilità di modificare in meglio il proprio futuro.

Grafico n. 23 – Benessere sociale ed emozionale dei soggetti intervistati (tot. 30)



GRAZIE AL CONTRIBUTO DI TUTTI... ORA STO BENE!

“(In questo percorso) si è creato un legame tra genitori e figlia ancora più forte... il Villaggio ha contribuito, i miei genitori hanno contribuito, io ho contribuito, i miei educatori... loro hanno fatto tanto per me. ... quando sono uscita ero arrabbiata col mondo e quindi ho fatto un attimo fatica ad accettare la situazione ma dopo due-tre mesi stavo benissimo... mi sono fatta una ragione sul mio passato, quando sarà il momento giusto tornerò dove sono nata, io mi sento una persona normale che sta bene con se stessa e che prende dalla vita ciò che la vita le ha dato. Sono convinta che il Villaggio mi ha aiutato tantissimo!”

2.2.9 Attività di volontariato e donazioni

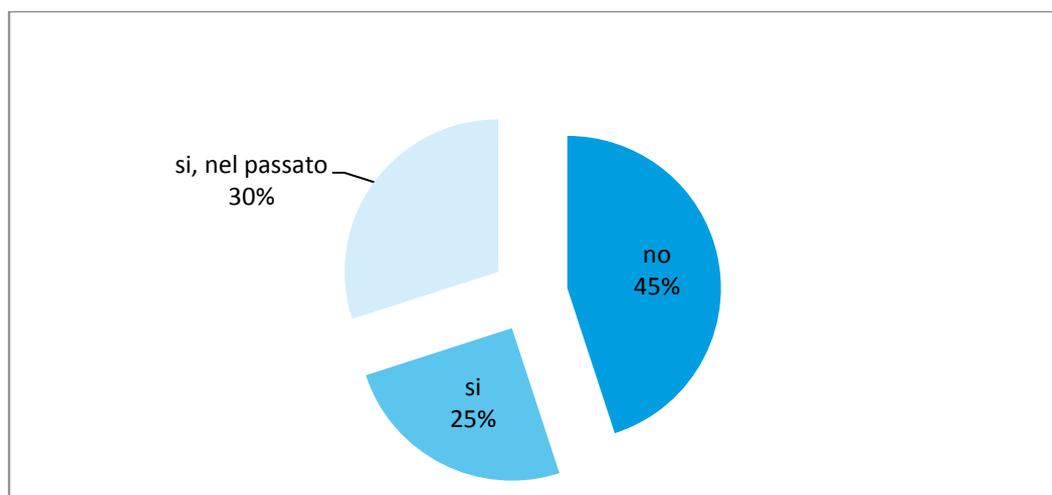
Il tema relativo alle eventuali attività di volontariato realizzate nella propria comunità locale (a favore di singoli, di gruppi o per conto di associazioni) e a possibili donazioni è stato affrontato solo con soggetti maggiorenni (vedasi paragrafo 2.1).

Oltre la metà dei giovani intervistati (55% del totale, 11 soggetti su 20) ha dichiarato di aver fatto esperienze di volontariato in alcuni momenti della propria vita (soprattutto quando erano ancora in accoglienza) ma solo il 25% di loro è ancora coinvolto in tali attività. Molti di loro infatti sono stati costretti a sospendere le attività di volontariato che svolgevano a causa degli impegni di lavoro o di studio, di incombenze di cura dei familiari che hanno occupato parte del loro tempo libero, oppure per la necessità di adattarsi ai ritmi di una vita indipendente.

Alcuni, proprio durante l'intervista, si sono dimostrati dispiaciuti di non aver potuto continuare il proprio impegno a servizio degli altri, non escludendo la possibilità di riprendere alcune attività tra qualche tempo, quando la loro situazione personale sarà più stabile.

Coloro che invece tutt'oggi fanno volontariato (5 soggetti su 20) a volte dedicano parte del loro tempo libero e si rendono disponibili per iniziative, attività e progetti del Villaggio SOS stesso, oppure sono membri di associazioni locali che li impegnano in media alcune ore a settimana. Si tratta comunque per tutti di donare parte del proprio tempo libero ma non di donazioni in denaro o di altre cose materiali.

Grafico n. 24 – Fai volontariato? (tot. 20)



2.2.10 "è come se facessi un viaggio, impari e ti porti dentro un sacco di cose". Guardare al proprio percorso di accoglienza al Villaggio SOS di Vicenza e scorgere in sé stessi dei cambiamenti

Dopo un lungo colloquio di intervista durante il quale è stato possibile ripercorrere i momenti più significativi dell'esperienza di accoglienza al Villaggio SOS di Vicenza, è stato chiesto ai dimessi di concentrarsi sui cambiamenti che l'accoglienza stessa al Villaggio SOS ha portato alla loro vita.

Una domanda non facile, affatto scontata, che ha messo in difficoltà bambini e ragazzi in quanto erano molto piccoli durante il periodo di accoglienza al Villaggio SOS. Alcuni infatti hanno preferito rispondere con un vago "non saprei", altri hanno ricordato piccoli cambiamenti intercorsi nella vita quotidiana (cambiamento delle abitudini e delle routines, possibilità di giocare nel parco del Villaggio SOS con gli altri bambini, possibilità di fare degli sport e di essere aiutati dagli educatori con i compiti di scuola).

“c'è un ragazzo che era del Villaggio e adesso è un professionista di basket, gioca in serie B italiana, mi piace perché era al Villaggio, quando sono arrivato aveva 15 anni, ora ha l'età di mia sorella, però è bello pensare... vabbè ha finito la scuola, ha seguito lo sport, ci ha dedicato tempo e alla fine ha realizzato un po' un suo sogno... gli viene pagato l'appartamento, si prende il suo stipendio...”(minorenne, intervista n. 10)

“ho visto tanti ragazzi, ragazze, persone con tante storie... è bello che sono passati dai problemi ad averli risolti piano piano, è bella questa cosa, mi ricorderò di alcune storie...” (minorenne, intervista n. 10)

I maggiorenti, invece hanno colto questa occasione per guardare ancora più in profondità dentro di sé, per scorgere prima, e dare voce poi, a riflessioni profonde su loro stessi e sulla loro crescita.

Immaginando il percorso di ciascun *care leavers* come un viaggio (come suggerisce la ragazza che ha pronunciato la frase che è diventata il titolo di questo paragrafo), ecco quello che gli intervistati hanno trovato all'interno delle valigie che hanno portato con loro alla fine dell'esperienza al Villaggio SOS. Bagagli e valigie che, a detta dei giovani, al momento dell'uscita erano molto pesanti e carichi di ansie, paure, tensioni ed interrogativi ma che con passare del tempo hanno saputo svelare anche traguardi, occasioni di crescita e maturazione, obiettivi raggiunti a livello personale, emotivo, caratteriale e sociale e pure strumenti, stimoli ed aiuti che, ben custoditi, potranno essere loro utili per il futuro.

Ecco dunque quanto i *care leavers* hanno ritrovato nei loro bagagli personali in termini di cambiamenti, apprendimenti e strumenti utili nella vita di tutti i giorni:

- **accettazione di sé, scoperta e valorizzazione delle proprie potenzialità** (utili ad esempio al raggiungimento di alcuni obiettivi di studio o di lavoro) **ma anche dei propri limiti**

“mi hanno fatto diventare quella che sono adesso, mi hanno comunque fatto tirar fuori quello che io ero sempre stata però l'avevo un po' tenuto da parte, invece loro mi hanno fatto tirare fuori quello che sono adesso, questa per me è stata la cosa per me più bella” (006_ia)

- **gestione e controllo delle proprie emozioni** (della rabbia, del malessere, delle reazioni d'impulso...)
- **maggiore sicurezza di sé e possibilità di avere un punto di vista proprio** sulle vicende e sulle questioni personali che interessano ciascuno

“(ho imparato) ad avere una mia mentalità, a non seguire gli altri, perché io di solito seguivo gli altri e appoggiavo di solito il più forte” (014_ia)

“prima ero molto più chiusa, molto più incerta, non dicevo mai il mio punto di vista mi aggrappavo molto su quello degli altri, mi facevo condizionare... il Villaggio mi ha fatto capire che dire la propria è una cosa normale e che ognuno ha pensieri diversi e non ha senso fingere di pensare un'altra cosa” (020_ia)

- **responsabilità e maturità**

“ho più testa dei ragazzi della mia età, non per vantarmi ma non abbiamo lo stesso modo di vedere le cose... alcuni contano solo su mamma, papà, zia, nonne... non vanno oltre”(care leavers, donna, intervista n. 009)

- **capacità di affrontare i cambiamenti e i propri obiettivi con gradualità**

“(il percorso all'interno del Villaggio SOS di Vicenza) mi ha insegnato a fare le cose gradualmente... tu puoi fare quello che vuoi ma devi saper dosare...” (care leavers, donna, intervista n. 005)

- **prendersi cura di se stessi**, della propria salute (imparando ad esempio ad avere una continuità nell'assunzione dei farmaci necessari per le proprie cure)

- **apertura nei confronti degli altri** (socializzare, mettersi in gioco, investire nelle relazioni...) **e ad avere fiducia nelle persone**

“il villaggio ha cambiato completamente, soprattutto nella fiducia, nel credere che ci siano delle persone disposte ad aiutare, che esistono persone disponibili ad ascoltarti a starti vicino e a farti ricredere nella vita” (care leavers, donna, intervista n. 010)

“io ci ho messo tanto a parlare perché sono una persona molto chiusa che fa fatica a parlare, all'inizio loro parlavano e io testa bassa e zitta però grazie a loro sono riuscita, mi sono fidata, mi hanno fatto capire che comunque ci tengono, non lo fanno solo per lavoro ma lo fanno perché comunque ci tengono quindi è scattata la fiducia e io mi sono sentita più tranquilla a parlare con loro delle mie cose” (care leavers, donna, intervista n. 020)

- **protezione**

“se io non fossi mai entrata con mia mamma, io forse a quest’ora neanche esisterei o avrei preso comunque bruttissime strade” (care leavers, donna, intervista n. 017)

- **aiuto ad affrontare il passato e a trattare alcuni temi “grossi”, difficili, dolorosi**

“mi sono fatta una ragione sul mio passato, quando sarà il momento giusto tornerò dove sono nata, io mi senti una persona normale che sta bene con se stessa e che prende dalla vita ciò che la vita le ha dato, sono convinta che il villaggio mi ha aiutato tantissimo.” (care leavers, donna, intervista n. 018)

- **centralità ed importanza dei legami e delle relazioni**

“io sono un ragazzo molto difficile, adesso mi vedi tanto tranquillo ma ne ho fatte di tutti i colori... io sono uno che non si lega, almeno ero, adesso sto imparando perché capisco comunque che la persona... se tu costruisci, come mi avevano sempre detto loro, se tu costruisci e poi distruggi (perdi tutto), se io invece tengo... ho un castello dopo!” (care leavers, uomo, intervista n. 019)

“ti relazioni con persone come te, impari, vedi altre storie, sentendo altre storie capisci che c’è chi sta peggio, c’è chi ha vissuto cose peggiori e poi impari, cresci tanto, vedi altre persone che se anche hanno vissute cose peggiori che sorridono alla vita e non si fermano lì a lamentarsi in più ti crei anche dei legami, io con (nome educatrice) ho creato un legame” (care leavers, donna, intervista n. 018)

TEMPO, CORAGGIO E FORZA DI VOLONTA’

“Io sono arrivato che ero un teppista, avevo un caratteraccio, una maleducazione... diciamo che non sono loro che mi hanno cambiato ma sono io con una spinta di volontà... ce n’è voluto di tempo! I bambini sono testardi ma poi le cose le imparano! Ho ragionato sul fatto che non ero la persona che mi meritavo di essere. Il mio psicologo ad esempio ha contribuito a questo cambiamento, da poco avevo fatto il cambio dello psicologo, e da quando l’ho fatto, sono cambiato come persona... cambiando terapeuta ho pensato più a me stesso, ho trattato più temi su me stesso e poi man mano ho affrontato anche il tema più grosso che avevo dentro, cioè come accettare mia madre ... per quello che è... perché quando torni in quello spazio dove sei cresciuto e senti ancora quel clima che avevi prima di essere venuto al Villaggio... la differenza la senti, la senti comunque dentro.”

Tra i *caregiver* intervistati, le 5 mamme accolte all’interno del Programma Mamma e Bambino hanno contribuito su questo punto confidando in modo particolare i propri cambiamenti, i passi graduali che hanno permesso loro di riacquisire giorno dopo giorno l’autonomia e la capacità di prendersi cura e di provvedere alle esigenze dei figli.

Utilizzando anche per queste mamme ex accolte al Villaggio SOS la metafora del viaggio, ecco cosa alcune di loro hanno riscoperto all’interno delle loro valigie dopo aver concluso il loro percorso al Villaggio SOS:

- **capacità di credere in se stesse, valorizzare le proprie capacità, i propri talenti e di riconoscere le proprie fragilità** (interpretata dalle mamme accolte nel Programma Mamma e Bambino come riscoperta e riacquisizione della propria autonomia).

“ci hanno portato verso l’autonomia, è una cosa essenziale per me, ci hanno dato la spinta e ci hanno dato veramente una mano per questo. E poi anche tra noi mamme che eravamo là, eravamo tutte diverse e abbiamo trovato anche un supporto morale e mi hanno anche riconosciuto tante cose, una volta l’autostima era sotto zero, mi hanno fatto vedere che ho dei valori” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 010)

“Io sono arrivata che avevo l’autostima sotto i tacchi, non credo più in niente, non sapevo dove sbattere la testa, non riuscivo a mettere ordine... (il Villaggio) mi ha aiutato perché non è che ha messo ordine al posto mio ma mi ha aiutato a credere in me... e ho messo ordine... ho fatto io!” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 009).

- **apprezzamento per il presente ed i cambiamenti positivi intercorsi nella vita della famiglia**

“ogni tanto mi sembra così semplice e naturale che faccio queste cose, la gente che mi parla mi dice – ma con 4 figli sei da sola?- a me viene naturale, con tutte le difficoltà... ci ricordiamo bene dove siamo stati e come siamo stati e quindi adesso apprezziamo ogni

minima cosa. Siamo riusciti ad avere una casa nostra, una vita nostra e tutto ciò che è essenziale...” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 010)

“ti accorgi mano a mano che capitano le cose, ripensi a quando eri qua (al Villaggio)... non è che quando esci da qua dici – ok io ho capito determinate cose, ho imparato come affrontare questo problema, adesso so come fare, sono tranquilla e sono a posto - ... tu esci da qua... sembra quasi che non hai niente dentro. Hai un vuoto una grossa nostalgia però mano a mano dopo ti riprendi la vita in mano!” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 005)

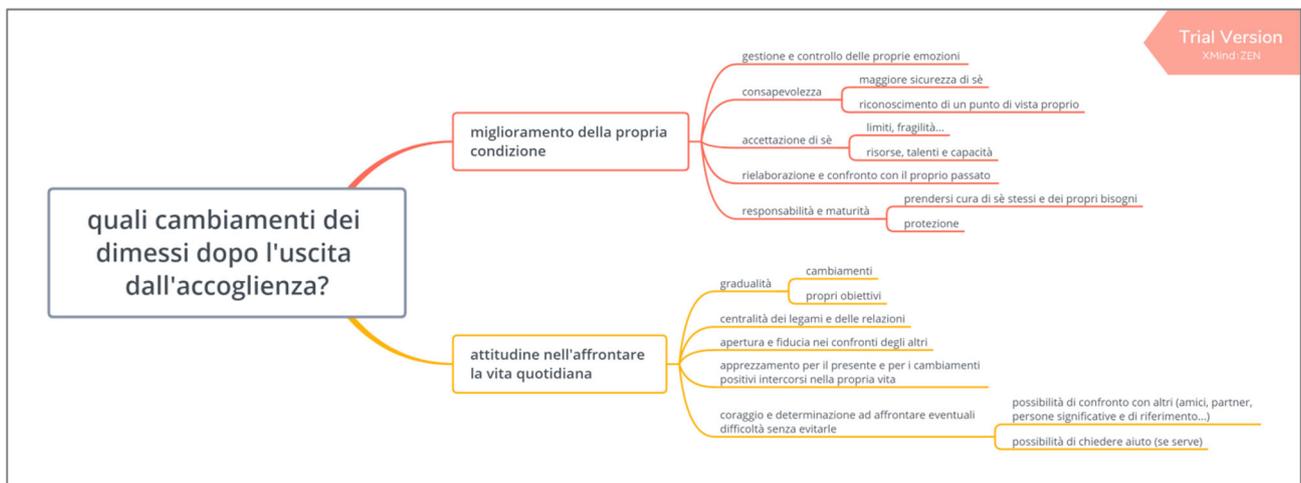
“Il Villaggio (ti aiuta) come un bambino piccolo, a crescere, poi a correre... io non pensavo di riuscire a superare tutto il casino che ho trovato qua... loro mi hanno dato la possibilità di vivere... di ri-vivere... prima impari a camminare e poi a correre e sono felice!” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 007)

- **possibilità di affrontare i problemi e le difficoltà che emergono nei percorsi di vita di ciascuno, di parlarne in famiglia, valutando di volta in volta la possibilità di chiedere di essere aiutate.**

“magari subito non ti rendi conto... - mah si, dici, cosa vogliono sapere loro, non sanno niente, non sanno la vita che hai fatto.. - ... però dopo mano a mano che vai avanti, affrontando le situazioni, l'evolversi della vita, ti vengono come dei flash e sono tutte cose che fanno bagaglio dentro. Lo stare qua, e fare il percorso, sono sincera... magari lo avessi fatto prima, non avrei commesso tanti errori, tanti sbagli, ti cambia dentro come persona... e arrivi anche a capire come affrontare il problemi, anche in casa... perché non è che perché siamo tornati insieme adesso è la famiglia del mulino bianco... c'è lo stesso qualche problema! Qua ho trovato anche un sistema per affrontare i problemi, perché è naturale che nella vita ci siano dei problemi però se prima tendevi a scappare via quando c'erano problemi grossi... adesso li affronti. E questo bagaglio mi ha aiutato anche ad essere un nuova madre... magari tardi... comunque con difficoltà perché comunque hai il bambino che non è più piccolo ma è già grande” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 005)

“prima se avevo un problema con il mio compagno, non parlavamo mai... preferivo deviare perché io non sono mai stata abituata, non ho mai visto i miei genitori parlare se c'era un problema, anzi... e io qua ho imparato invece ad affrontare i problemi parlandone e non mi vergogno a dirlo... capita tante volte che io devo alzare la voce con (nome figlio)... non è semplice ma sto cercando di insegnargli che è molto molto importante parlare, parlare proprio di tutto...” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 005)

Schema n. 4 – Mappa concettuale dei cambiamenti dei dimessi dopo l'uscita dall'accoglienza



2.2.11 Riflessioni, messaggi e suggerimenti da parte degli ex accolti

Traendo spunto dagli aneddoti e dalle storie di ciascuno degli ex accolti si è cercato di proporre agli intervistati di formulare dei messaggi, dei consigli e dei suggerimenti che possano aiutare il Villaggio SOS di Vicenza a mantenere o a migliorare la qualità degli interventi e dei servizi rivolti ai bambini, ai ragazzi e alle famiglie.

Alcune impressioni, aneddoti e ricordi sono stati raccolti anche dai sette bambini e ragazzi intervistati che hanno ricordato di frequente un elemento in particolare: il giardino, il parco del Villaggio SOS, un ambiente grande ed aperto dove poter stare, giocare (e a volte anche litigare) con tanti altri bambini e ragazzi.

“(il Villaggio) E’ bellissimo, quando sono arrivata ho detto - siiiii c’è il parco! –” (minorenne, 001 dc)

“che brutto che è questo posto (dice di non ricordare molto del Villaggio, se non che in giardino, alcuni coetanei che le facevano i dispetti...)” (minorenne, intervista n. 003)

“lui si ricorda questi due bambini con cui giocava, si ricorda che giocava tanto e che era sempre con la mamma... quindi lui ha un ricordo bello, si ricorda anche dov’è perché quando ci passiamo vicino in macchina dice “eh qua c’è il Villaggio”, però non ha capito perché siamo andati lì...” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 009)

Un’altra immagine significativa offerta da uno dei ragazzi intervistati dà una rappresentazione del tempo trascorso al Villaggio SOS, un tempo che scorre lentamente, troppo lentamente come un *“orologio che non va avanti”*, le cui lancette scandiscono un tempo imprecisato, deciso da altri ed inspiegabile agli occhi di un bambino.

“è come se guardassi l’orologio e non va avanti... e quindi un po’ ti stanchi! (spiega che sono stati accolti al Villaggio per 5 anni e che il giudice ci ha messo molto tempo a decidere sulla loro situazione)” (minorenne, intervista n. 008)

Rispetto invece agli altri intervistati (dimessi maggiorenni e *caregiver* dei minorenni), alcuni si sono soffermati su quanto di positivo e di importante il Villaggio SOS abbia fatto e stia facendo da anni a servizio dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie che vivono un momento di difficoltà, invitando il Villaggio SOS a *“continuare così”* con riferimento specifico ad alcuni aspetti e ad alcune scelte che riguardano sia l’accoglienza in generale che la fase di passaggio dei giovani alla vita in autonomia. Hanno scelto dunque di riportare messaggi di ringraziamento per il Villaggio SOS e gli operatori, per l’aiuto ricevuto, per l’accoglienza e l’accompagnamento loro riservati, per la disponibilità manifestata (a volte anche dopo la chiusura del percorso di accoglienza vero e proprio), come testimoniano questi brevi estratti d’intervista:

“il villaggio ci ha aiutato tanto, anche quando era finito il nostro progetto ci hanno ospitato ancora per un po’ fino a quando non abbiamo trovato un’altra casa... perché le agenzie ci hanno fatto un sacco di problemi perché sono una mamma con 4 figli...poi siamo anche stranieri e quindi ci hanno aiutato un po’” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista 010)

“Noi siamo stati accolti come se ci avessero sempre conosciuto, siamo arrivati là con tutte le nostre attese e le nostre ansie insomma, perché era tanto tempo che aspettavamo un’adozione, erano già 4 anni... eravamo molto tesi direi ma l’accoglienza che ci è stata fatta è stata fantastica direi, molto amichevole, molto attenti... quel giorno, il giorno che noi abbiamo visto (nome minorenne) pioveva, pioveva a dirotto, io sono andata via con le ballerine, ero bagnata fradicia ma non mi sono per niente accorta, avevamo il sole dentro. Siamo arrivati e come siamo arrivati tutti ci sono venuti incontro abbracciandoci, salutandoci, baciandoci, che noi siamo rimasti un po’ perché insomma... non ci avete mai visto, non sapete chi siamo eppure c’è questo clima così familiare... la Direttrice mi ha abbracciato forte e mi ha fatto sentire tutto il suo affetto e la sua comprensione, poi mi ha tenuto proprio per mano finché non l’abbiamo incontrato (bambino, ora diventato suo figlio) e mi ha detto – adesso vai!- (nel raccontare l’episodio la mamma si commuove)” (caregiver, mamma, intervista n. 006)

“(il mio suggerimento è di fare...) come hanno sempre fatto... di farli sentire a suo agio, di farli sentire in famiglia, di proteggerli... anche con me lo hanno fatto solo che prima non lo vedevo, lo vedo adesso!” (care leavers, donna, intervista n. 013)

Come afferma quest’ultima citazione di una ragazza, i *care leavers* (così come le mamme ex ospiti del Villaggio SOS) si trovano in una posizione privilegiata per contribuire alla riflessione sul consolidamento e sul miglioramento dei servizi di accoglienza eterofamiliare. Si tratta infatti di persone competenti ed esperte della loro esperienza personale di accoglienza che, uscite da un po’ dal sistema di cura e protezione, possono guardare con relativo distacco al proprio percorso per offrire spunti utili ad una comprensione più approfondita delle esigenze di chi è tuttora in accoglienza.

Proprio da questi intervistati emergono una serie di spunti e di suggerimenti che, dal loro punto di vista, caratterizzano, qualificano e danno valore ai percorsi di accoglienza eterofamiliare.

Tali indicazioni, riorganizzate per temi a partire dal contributo offerto da ciascun partecipante a questo studio, rappresentano dal loro punto di vista gli **ingredienti essenziali per la buona riuscita del percorso di accoglienza:**

- **UN GRUPPO COMPETENTE, ATTENTO E MOTIVATO DI OPERATORI ED EDUCATORI CHE SI OCCUPANO DI CHI E' ACCOLTO FUORI FAMIGLIA.**

Un team dell'accoglienza capace di **trasmettere serenità, ma anche di dimostrare affetto ed amore, di ascoltare i ragazzi e di essere d'esempio, dimostrando l'intenzione di non arrendersi di fronte agli ostacoli e alle difficoltà** (proprie o dei ragazzi e delle famiglie che seguono).

"un clima sereno tra gli educatori, che cercano di trasmetterlo anche i ragazzi (che arrivano da situazioni le più diverse) è essenziale... persone che sappiano mantenere la calma, persone che sappiano farti vedere che esistono altri modi per parlare" (care leavers, donna, intervista n. 010)

"si vede dallo sguardo di una persona quando fa le cose con amore... vedeva in noi delle persone... e vedeva nelle persone proprio il bisogno di ricevere prima che insegnamenti e regole... un amore, lei l'ha sempre dato a tutti!" (care leavers, donna, intervista n. 018)

"vedono che c'è questa cosa in te che non va e insistono nel corso dei mesi nel corso degli anni con alcune persone, non mollano finché possono, finché hanno la possibilità di farlo e tu glieli concedi loro continuano a scuotere in te questo" (010_ia)

Tra le diverse figure coinvolte nel percorso di accoglienza, alcuni tra i giovani intervistati hanno ricordato con affetto la figura residenziale ("mamma sos", "zia") come un punto di riferimento fisso all'interno della casa, un punto di riferimento che per molti di loro è rimasto presente anche dopo l'uscita dal Villaggio SOS per una chiacchierata, un parere, un consiglio...

"anche noi ci affezioniamo magari alla figura residenziale perché da affetto... a volte diciamo che diventa metaforicamente la tua madre acquisita... e questa cosa è molto positiva e mi ha aiutato molto, io parlo per me ma lo sto dicendo anche in generale" (care leavers, uomo, intervista n.007)

Altra caratteristica indicata come fondamentale per gli operatori e gli educatori è quella della **motivazione nello svolgimento del proprio lavoro** che molte volte è stata definita dai ragazzi (ma anche dalle mamme accolte con i loro figli) come il **"mettere il cuore nel loro lavoro"**, cioè investire tempo ed energie nella relazione tra persone, tra operatore e singolo ragazzo, riconoscendo l'altro (bambino, adolescente, giovane o adulto che sia) come un soggetto attivo e protagonista di questa relazione.

"l'unica cosa che io personalmente reputo importante è che ci sia bisogno di persone in questo ambito che non reputano questo un lavoro... però quando hai a che fare con delle problematiche non lo puoi vedere come un: vengo, faccio le mie 8 ore, fatto quello che dovevo fare me ne vado, ci devi mettere il cuore perché per aiutare queste persone hai bisogno di cuore, magari alcune persone, secondo me, bisogna valutare se siano adatte ad un ambiente simile ma anche per loro stesse perché se tu un ambiente del genere lo vivi come un lavoro, non è il tuo lavoro" (care leavers, donna, intervista n. 010)

"a pranzo ognuno dei ragazzi ha dei lavoretti da fare, una persona che è venuta lì per lavoro non farà altro che romperti le scatole sul: - non si deve mangiare questo, quello, quell'altro, tu devi cucinare, tu devi apparecchiare...- quando queste persone sono tutte persone diverse, che vengono da famiglie diverse, abituate a mangiare in modo diverso... invece si dovrebbe venirsi incontro con il cibo ma anche a livello dei lavoretti: tu non è che perché sei l'educatore (assegni i compiti) - tu devi cucinare, tu devi apparecchiare...- tu devi prendere il ragazzo accanto avere il piacere di cucinarci assieme, mostrargli come si fa e fargli capire che tu non è che devi, sei obbligato ad apparecchiare la tavola ma che stiamo vivendo tutti assieme, dobbiamo condividere... se tu dai a me io do a te... ma se l'educatore in primis non fa che imporsi come autorità esterna, nemmeno come genitore ma come autorità esterna..." (care leavers, donna, intervista n. 010)

"lo consiglio loro sia di fare le cose professionali, ma di ricordarsi che noi siamo persone... che passando le nostre giornate con loro diamo la nostra fiducia a loro, dal momento in cui comincio a parlare di me a loro do la mia fiducia a loro e non lo devono mai dimenticare... se è possibile non distruggere mai quella fiducia perché altrimenti distruggi una piccola parte dentro quella persona... anche se non sei suo parente, sua madre suo padre... comunque sei stato qualcuno per quella persona che ti ha preso magari come esempio" (care leavers, donna, intervista n. 018)

"un utente sente se chi ha di fronte lo fa perché vuole darti una mano... perché devi instaurare il rapporto di fiducia, o se c'è quello che è là perché deve farlo" (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 008)

Quando uno ti guarda come un lavoro... non ti considera come una persona normale, avevo delle difficoltà, siamo stati messi sotto protezione per salvarci la vita... invece ti parlavano come amici, con calma, senza giudicarti, invece qualche volta dall'altra parte (nell'altra comunità) mi sentivo giudicata per quello che ho vissuto." (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 010)

Una dedizione al loro lavoro che permetta agli operatori di **rimanere se stessi, senza recitare un ruolo**, così da poter dimostrare un reale coinvolgimento nella relazione con i ragazzi e mettere le basi per un rapporto di intesa e fiducia reciproca.

“Io la vedo così a volte si recitano i ruoli in tutti gli ambiti. Avere una persona di riferimento che sai che se gli dici una cosa, e rimane una cosa chiara tra voi due e non si perde quel filo di intesa e di fiducia. L'importante è non perdere mai la fiducia in un educatore, altrimenti si fa fatica poi a trovarla in un altro educatore.” (care leavers, uomo, intervista n. 003)

Viene sottolineata poi da parte degli intervistati la necessità di **migliorare la qualità dell'ascolto riservato agli accolti**, mettendosi in ascolto delle esigenze dei ragazzi, **prendendo in considerazione il loro punto di vista e confrontandosi con loro periodicamente ed in modo continuativo** (anche quando apparentemente non ce n'è bisogno) e **sempre prima di prendere una decisione sul loro conto**.

“secondo me dovrebbero migliorare sul fatto di chiedere ogni tanto come stanno i ragazzi... andare lì loro senza che noi ragazzi andiamo da loro a dire: - guarda ho un problema - . Che siano a loro a chiederci... Se ci vedono stare male si preoccupano ma prima che si veda che stiamo male, non è che ci fanno caso...” (care leavers, donna, intervista n. 001)

“Chi prende le decisioni, le sente dire da altre persone le cose, invece dovrei sentire da me, quello che bisogno io!” (care leavers, donna, intervista n. 002)

“(io vorrei dire loro) di continuare a fare bene il loro lavoro e di ascoltare più i ragazzi per aiutarli perché l'ascolto serve molto ma anche tipo uno sguardo, un atteggiamento... non so spiegarlo... cercare di capire di più i ragazzi, di comprenderli e di ascoltarli prima di tutti: ogni ragazzo è diverso, ogni ragazzo va trattato in modo diverso perché non siamo tutti uguali infatti secondo me molti operatori lo hanno capito che non basta studiare su un libro come crescere un bambino, come educare un ragazzo... essendo tutti diversi abbiamo tempi diversi e modi diversi” (care leavers, donna, intervista n. 020)

“quando uno arriva in un posto del genere deve avere ascolto... la prima notte quando siamo arrivati, io ero distrutta perché avevamo fatto il passaggio, siamo arrivati qua io stavo male e non avevo la forza nemmeno di alzarmi dal letto... e l'operatrice notturna è stata tutta la notte con i miei figli, che io gli parlavo... sono le cose che ti danno una mano quando hai veramente bisogno. Poi avevo l'operatrice che se avevo bisogno di sfogarmi o di consigli, si mettono proprio seduti con te e parlano, ma ti parlano neanche come operatore-utente che ti fanno capire che tu sei il loro lavoro ma ti parlano proprio come persona a persona è questo che a me è piaciuto sempre... (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 010)

Se le istanze precedenti invitano gli operatori a mantenere e a consolidare alcuni comportamenti ovvero li stimolano ad un'attenzione maggiore nei confronti dei bambini e dei ragazzi accolti, da ultimo alcuni giovani intervistati esprimono anche delle preoccupazioni nei confronti degli educatori e degli operatori, dovute principalmente al carico di lavoro e alla complessità delle situazioni che nelle diverse case si trovano ad affrontare.

“Bisogna anche un pochino salvaguardarli questi poveri operatori, io veramente vedevo operatori arrivati stanchissimi, allo stremo... magari si sono anche organizzati già in questi anni che non ci sono stata... bisogna misurare bene come fare le case.. io mi ricordo anni in cui c'erano le case dove dentro c'erano bambini e ragazzi con caratteri molto forti e difficili da gestire... io mi ricordo periodi in cui c'erano case molto in difficoltà anche perché poi non è solo una fatica per gli operatori ma anche per gli altri bambini o ragazzi che ci abitano dentro, perché abitano sempre in situazioni molto movimentate. E questo è capitato anche a me!”(care leavers, donna, intervista n. 017)

• TEMPI ADEGUATI E PASSAGGI GRADUALI IN CASO DI CAMBIAMENTI.

I diversi (e a volte repentini e non pronosticabili) cambiamenti delle routine quotidiane imposti dall'allontanamento dalla propria famiglia di origine hanno segnato le esperienze degli ex accolti che suggeriscono di informare con anticipo bambini e ragazzi dei graduali cambiamenti che riguardano l'accoglienza, permettendo loro di avere un tempo adeguato per potersi confrontare con questa situazione (ad esempio: il passaggio in un'altra casa, il cambio/la sostituzione di un operatore della casa, il passaggio al progetto autonomia o l'uscita dal sistema di accoglienza...). Questo a detta dei *care leavers*, avrebbe il vantaggio di **accompagnare il processo di cambiamento, evitando ai bambini e ai ragazzi accolti un ulteriore momento di incertezza, preoccupazione ed ansia** durante l'accoglienza ed anche in vista dell'uscita dal sistema di tutela e protezione.

Sempre rispetto al tema del cambiamento alcuni *care leavers* hanno fatto esplicito riferimento allo spostamento e al cambiamento delle figure educative all'interno delle case, trasformazione anche questa che comporta un tempo lungo di rielaborazione ed adattamento da parte dei bambini e dei

ragazzi ma che **potrebbe essere accompagnata da un'attenzione da parte del Villaggio SOS a garantire una qualche continuità ai legami significativi che si sono instaurati** (dando ad esempio la possibilità ad un ragazzo, che aveva sviluppato una relazione di fiducia con un educatore, di continuare a mantenere quell'educatore come suo riferimento per confidenze, riflessioni e progetti anche quando l'educatore viene trasferito in un'altra casa).

“una cosa (vorrei suggerire)... non continuare a cambiare educatori... tanto non succederà mai! C'è stato un periodo, per esempio nella mia casa abbiamo continuato a cambiare educatori... e non sapevi se potevi andare a parlare con lui, se non potevi, se lui rimane o non rimane, era un continuo cambiamento... se io mi fido di uno e mi toglie proprio quello, anche se tu non sai che quello è il mio punto di riferimento, tu me lo togli e io?... ok io sono grande... ma pensiamo ai bambini più piccoli, se hanno una persona di riferimento e tu gliela togli...” (care leavers, donna, intervista n. 001)

- **APERTURA DEL VILLAGGIO SOS NEI CONFRONTI DELL'ESTERNO.**

Un'apertura che si concretizza per i ragazzi nella possibilità di trascorrere parte della giornata fuori dal Villaggio SOS, in attività extrascolastiche (sportive ad esempio), uscendo con amici e compagni di classe. Un modo per mettersi in gioco al pari dei propri coetanei e per costruire e sviluppare relazioni sociali ed amicali anche all'esterno della realtà di accoglienza.

“sbagliano se ti fanno credere che quello (il Villaggio) è il posto migliore e fuori fa tutto schifo, che è difficile... che sei fortunato perché sei lì... lo trovo che sia sbagliato dire che lì è tutto bello e fuori fa schifo... invece bisognerebbe insegnare alle persone a stare più fuori che non dentro perché dopo è fuori che vai, non è che stai lì a vita!” (care leavers, donna, intervista n. 005)

Aumentare le occasioni di svolgere attività sportive, ricreative, ludiche al di fuori del Villaggio SOS viene visto dai giovani anche come un'opportunità per confrontarsi con il mondo esterno, cominciando ad affrontare (“in modo protetto” cioè con l'aiuto ed il supporto degli educatori) le eventuali incomprensioni e le discriminazioni che a volte possono caratterizzare la condizione dei bambini e dei ragazzi che per un po' vivono in una realtà di accoglienza.

- **CONSOLIDARE IL GRUPPO DEI RAGAZZI ACCOLTI ATTRAVERSO ATTIVITÀ RICREATIVE, USCITE E GITE.**

Secondo la gran parte dei giovani intervistati le attività proposte dal Villaggio SOS ai bambini e ai ragazzi accolti sono essenziali. Anzi, alcuni di loro nell'affermarlo sono sembrati dispiaciuti perché le attività di questo tipo (arrampicata, campeggio uscite al lago...) *“...oggi sembrano molte meno di quelle che facevamo una volta!”*. Nel ricordare i diversi momenti di uscita tra coetanei accolti al Villaggio SOS, i *care leavers* affermano quanto questo sia stato per loro importante per ritrovarsi insieme, fare gruppo, riflettere sulle loro esperienze (ma anche per paragonarle a quelle degli altri), per dire ad alta voce ciò che ciascuno sentiva dentro, per condividere preoccupazioni e difficoltà, e non ultimo per avere conferma del fatto *“... che non sei veramente solo!”*.

“lo mi ricordo quando ero più piccolina ci portavano spesso a teatro... e poi si è smesso, invece, fare questo genere di attività ti mette anche meno tristezza perché ti trovi nelle domeniche che non sai cosa fare e sei dentro lì e magari ti trovi da solo perché gli altri vanno a casa.” (care leavers, donna, intervista n. 017)

“in questo modo hanno la possibilità di vedere che c'è qualcosa di bello aldilà di ciò che hai vissuto... ti stimola anche a volere di più e a fare qualcosa di diverso...” (care leavers, donna, intervista n. 010)

- **TUTTI UGUALI, MA REGOLE FLESSIBILI.**

Quello delle regole è un argomento sul quale i giovani intervistati hanno riportato esperienze diverse. Alcuni di loro, più diligenti le regole le hanno spesso subite, altri, più combattivi, le hanno messe in discussione, contrastate o trasgredite. Nel ripensare alle regole dopo aver trascorso un po' di tempo fuori dal Villaggio SOS, i giovani ne sottolineano l'importanza, distinguendo di volta in volta le regole di ciascuna casa, da quelle comuni a tutto il Villaggio SOS, agli accordi da rispettare nell'alloggio in autonomia. Tra gli aspetti positivi delle regole in casa molti evidenziano il fatto di poter essere messi tutti sullo stesso piano (tanto da proporre una maggiore comunicazione delle regole che contraddistinguono una determinata casa tra gli operatori di case diverse in caso di sostituzioni tra educatori o cambi improvvisi). Parallelamente però emerge da loro anche la necessità di applicarle con flessibilità a seconda dell'età dei ragazzi e delle loro esperienze pregresse.

“aiuta tanto che ci sono ragazzi uguali a te... come in ogni comunità... io sono uscito da una famiglia affidataria dove ho avuto problemi di preferenze...io arrivando qua era un partire tutti uguali” (care leavers, uomo, intervista n. 019)

“Devono trovare un modo per essere un pochino più elastici perché io sono stata molte volte tagliata fuori dal gruppo dei miei amici, quando avevo 16-17 anni, so che non è facilissimo per una casa famiglia ma non si può nemmeno pretendere che un ragazzo di 16 anni stia davanti alla tv il sabato sera quando tutti i suoi amici sono fuori. Questa cosa ti emargina molto dalle persone che sono intorno a te... mi limitava molto questa cosa qua perché poi le persone non ti invitavano neanche più fuori, non ti invitavano più ai compleanni” (care leavers, donna, intervista n. 017)

Uno degli intervistati ricorda anche di aver contribuito con alcuni coetanei alla modifica del Regolamento del Villaggio SOS, sottolineando in questo caso, quanto anche il coinvolgimento degli accolti sia utile per conoscere il punto di vista e le esigenze dei ragazzi ma anche per riconoscere loro un ruolo nel gruppo dei coetanei.

“nel 2012, eravamo in 15 (ragazzi e ragazze)... abbiamo fatto delle modifiche al regolamento del Villaggio per mettere più al sicuro il parco, ad esempio, oppure per prestare o regalare le cose... poi l'ultima modifica che è stata fatta è relativa alle zone in cui si fuma... Di fatto il regolamento lo modificavamo noi e poi presentavamo la modifica all'Ufficio però al 99% ci dicevano sempre di sì, perché dava libera scelta a noi... però bisognava pensarle bene ste cose!”. (care leavers, uomo, intervista n. 007)

... IL RACCONTO DI UNA SFIDA!

“una volta l'abbiamo sfidata (la Direttrice)! Diceva che nella casa bisognava fare così, colà... lei ha la sua famiglia ed è facile, da fuori, dire, raccontare è una cosa, vivere è un'altra! Lei non ci credeva su alcune cose e l'abbiamo sfidata a stare con noi tutta la giornata, abbandonare il suo lavoro e tutto per sentirsi una degli utenti... e lei c'è stata! Abbiamo cucinato assieme, abbiamo fatto diverse attività ci siamo messi un po' alla prova... è stato forte, importante!”

- **ENTRARE AL VILLAGGIO SOS ED USCIRE DAL VILLAGGIO SOS: ABITUDINI E “TRADIZIONI” CHE ACCOMPAGNANO LA TRANSIZIONE.**

I racconti di molti degli intervistati si sono soffermati anche sui momenti iniziali, di ingresso e di accoglienza al Villaggio SOS di Vicenza e/o di conclusione del proprio percorso fuori famiglia e sulle “tradizioni” che il Villaggio SOS ha sviluppato e mantenuto negli anni. Abitudini consolidate quali il “benvenuto dei nuovi accolti” e “la cerimonia di saluto” per chi esce dal Villaggio SOS che i giovani hanno apprezzato quando sono stati accolti e alle quali, una volta usciti, hanno attribuito senso, importanza, valore simbolico anche in relazione alla propria vita al di fuori dalla struttura di accoglienza.

“sono arrivato con il mio servizio, quel giorno sono stato abbracciato, benvenuto al Villaggio... qua è casa tua, e le parole che sono state dette all'inizio, queste cose non sono cambiate” (care leavers, uomo, intervista n. 011)

“l'accoglienza è sempre stata ottima, quando entri e quando esci, quando entri hai il tuo spazio ti fanno conoscere tutti i ragazzi, è bello... mentre quelli vecchi che stanno andando via si fa una festa, è bello, si fa un cerchio con tutti i ragazzi del villaggio, operatori e tutti compresi e si dice che questa persona va via, che vogliono che cresca bene, poi gli regalano magari anche la bandiera del villaggio dove ci sono scritte tutte le dediche dei ragazzi del villaggio quindi uno se lo porta via come esperienza, è una bella cosa. Io ho partecipato (al saluto) di alcune persone che sono andate via e gli hanno dato proprio la bandiera... bello, ognuno era libero di scrivere nella bandiera un augurio, una dedica... viene passata in tutte le case senza che questa persona lo sappia e dopo gliela danno alla fine” (care leavers, uomo, intervista n. 014)

“(la cerimonia di saluto) è una tradizione del Villaggio che è andata un po' scemando, negli ultimi anni è stata fatta poco... rappresenta la chiusura dell'esperienza di accoglienza che ti dà la possibilità di aprirne un'altra... però allo stesso tempo (ti dà conferma del fatto che): - se hai bisogno, questa è stata casa tua, vieni a battere sulla porta! -” (care leavers, donna, intervista n. 002)

“per me è importante che (la cerimonia di saluto) ci sia per tutti, poi dipende dal ragazzo volerla o meno, magari qualcuno dice: - non voglio farla con tutto il villaggio ma preferisco farla con casa mia ma che ci sia la direttrice, che ci siano le persone che ti hanno sempre seguito... -” (care leavers, uomo, intervista n. 014)

- **FAR CONOSCERE IL RUOLO E L'ATTIVITA' DEL VILLAGGIO SOS A LIVELLO LOCALE.**

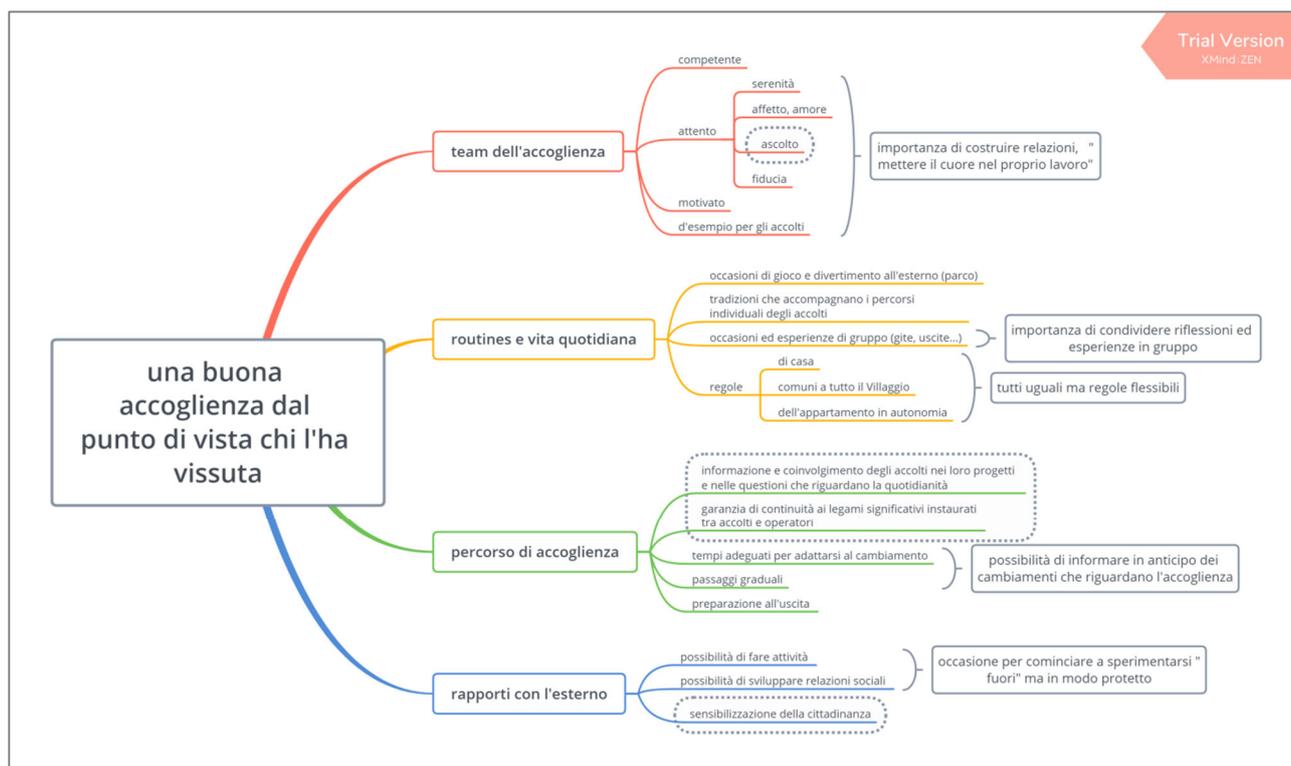
Nell'esprimere questa istanza gli ex accolti (giovani e mamme) hanno fatto esplicito riferimento alla possibilità di sensibilizzare la cittadinanza al tema dei diritti dei bambini e alla conoscenza delle realtà di accoglienza eterofamiliare attraverso la scuola, gli alunni, gli insegnanti, i genitori... e di coinvolgere la scuola in alcune specifiche attività del Villaggio SOS.

Un'attività volta a sensibilizzare, a conoscere ma anche ad informare che dovrebbe cercare di raggiungere anche le persone in difficoltà, in quanto a detta di alcune delle mamme intervistate, accade che *"Di cose così ne vieni a conoscenza quando ne hai bisogno e... quando hai bisogno è già tardi!"*.

La proposta di alcuni giovani a questo proposito è quella di coinvolgere alcuni dei ragazzi ospiti del Villaggio SOS (o ex ospiti) nella progettazione e realizzazione di queste iniziative, valutando però tra loro chi se la senta di partecipare e/o cosa vorrebbe venisse fatto per far conoscere di più e meglio il Villaggio SOS, *"dipende molto anche dai ragazzi... e dipende anche da come vengono impostate le cose"*.

"... c'è la parte bella ma c'è anche la parte brutta... non tutti capiscono, non hanno tutti la sensibilità... però pensa ad andare in una scuola, se mi avessero chiesto di andare nella mia scuola, quando io ero in quella scuola, avrei detto no, ma anche farei fatica che venga spiegato cos'è il Villaggio SOS che magari io sono lì tra tutti i miei compagni di classe e viene spiegato cos'è casa mia!" (care leavers, donna, intervista n. 002)

Schema n. 5 – Mappa concettuale di sintesi: le caratteristiche di una buona accoglienza dal punto di vista di chi l'ha vissuta (bambini, adolescenti, care leavers, caregiver)



Quanto presentato fa riferimento al percorso di accoglienza in generale rispetto al quale i giovani intervistati (e in alcuni casi anche le mamme ex accolte nei servizi "Mamma con bambino") hanno espresso considerazioni, riflessioni e proposte per un consolidamento ed un miglioramento dei servizi di accoglienza, tutela e protezione dei bambini e delle famiglie.

Vi sono invece due approfondimenti, che si aggiungono a quanto già descritto, e che riguardano in modo più specifico **l'uscita dei neomaggioresni dai percorsi di accoglienza eterofamiliare e l'accoglienza protetta delle mamme con i loro bambini.**

Rispetto al periodo di transizione e di uscita dal percorso di accoglienza i *care leavers* intervistati hanno riflettuto sugli aspetti (anche pratici) che secondo loro permetterebbero ad un ragazzo di affrontare in modo adeguato la transizione alla vita indipendente. In molti casi si tratta di azioni già avviate dal Villaggio SOS che meritano di essere consolidate oppure migliorate coinvolgendo i protagonisti stessi di questi interventi.

Secondo i *care leavers* intervistati, è essenziale che il **percorso di transizione all'autonomia di ciascun giovane** quasi maggiorenne o neomaggiorenne, preveda:

- **la possibilità di sperimentarsi nel lavoro all'interno o all'esterno del Villaggio SOS.** In questo caso la scelta per un lavoro in ambiente "protetto", interno al Villaggio SOS (panificio e panetterie "Pane Quotidiano"), oppure all'esterno dovrà essere valutata dagli operatori assieme al ragazzo in relazione al percorso e agli interessi dimostrati da ciascuno, approfondendo assieme le caratteristiche e le condizioni del lavoro (diritti e doveri – orari di lavoro, riposo settimanale, retribuzione, ore extra, durata del contratto, ecc...).
- **Occasioni di confronto** (definite per tempo rispetto alla scadenza del proprio progetto di accoglienza presso la struttura) **con gli educatori e con i servizi rispetto alle proprie "opzioni per l'uscita"** (rientro presso genitori o parenti, soluzione abitativa autonoma o con coetanei...), evitando, se possibile, di chiudere il percorso in maniera brusca e non graduale, in quanto come afferma una ragazza intervistata: *"l'ultima parola, l'ultimo sguardo è quello che conta di più!"*.
- **La possibilità di affrontare con il proprio educatore di riferimento la questione "patente di guida"**, capendo necessità del ragazzo, possibilità economiche attuali e gravosità dell'eventuale impegno per il futuro.
- **L'accantonamento di un piccolo budget per l'uscita** che possa essere utilizzato per le prime spese legate alle vita in autonomia (anticipo delle mensilità d'affitto, utenze...). Alcuni giovani a questo proposito hanno ragionato sulla possibilità di mettere da parte in vista dell'uscita una quota della retta mensile pagata dal servizio sociale finché sono ancora in accoglienza.

"Affrontare poi la questione dell'autonomia, di che cosa poi effettivamente gli spetterà: le bollette, come fare in determinate situazioni... non tutti i ragazzi sanno che bisogna pagare una caparra, gli allacciamenti... se anche avessi avuto i soldi giusti per la caparra ma non gli altri, come facevo?" (care leavers, donna, intervista n. 017)

- **Momenti di confronto con altri coetanei e giovani care leavers che sono usciti dopo un percorso di accoglienza per ricevere supporto, incoraggiamento e consigli pratici.** Come testimonia il racconto di questa ragazza:

"fatalità la settimana scorsa mi ha scritto una ragazza che abitava qui tanti anni fa... lei mi diceva: - guarda io vorrei tornare a Vicenza perché lavoro lì, vorrei prendermi una stanza ma non so come muovermi, so che abiti da sola, mi dai una mano? e io gliel'ho data più che volentieri ma perché so quanto è difficile!" (care leavers, donna, intervista n. 017)

"Quello di cui ho sentito la mancanza è avere la possibilità di avere una persona che sia più esperta di me in qualcosa e che potesse darmi magari delle informazioni che invece dovevo ottenere per i cavoli miei e non è semplice..." (care leavers, uomo, intervista n. 004)

- **Il supporto alla costruzione di una propria rete sociale ed amicale di riferimento** (di pari e di adulti, familiari e no) alla quale il *care leavers* possa fare riferimento per le questioni legate alla quotidianità (accompagnamenti, trasporti...) oppure in caso di bisogno (consigli...).

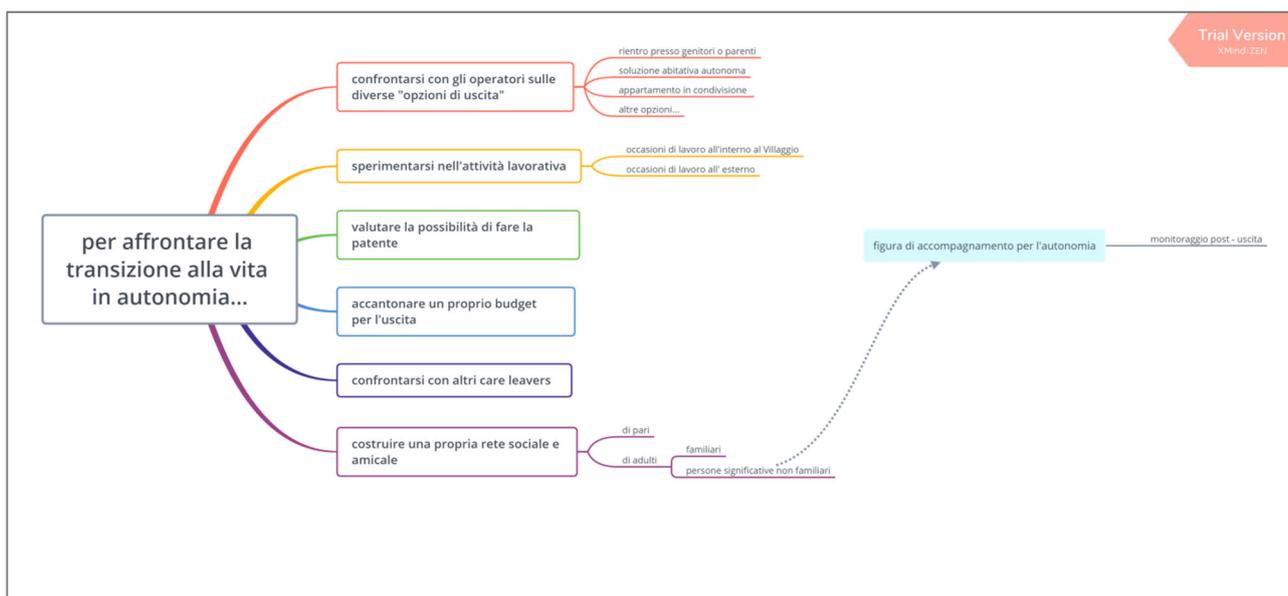
Il suggerimento che arriva da alcuni giovani intervistati è anche quello di pensare ad un accompagnamento anche dopo l'uscita, una sorta di **monitoraggio post-uscita** (attraverso un tutor, una figura di accompagnamento per l'autonomia, o in altre forme...) che permetta al Villaggio SOS di mantenere un'attenzione nei confronti dei *care leavers* che sono usciti da poco dalla struttura, per supportarli nel superamento delle prime difficoltà ed evitare di vanificare il grande lavoro di accompagnamento svolto durante il periodo di accoglienza.

“magari hai fatto un percorso bellissimo ma ti ritrovi, da solo con 400 euro di affitto da pagare, le bollette, la spesa, il lavoro, le difficoltà, le amicizie... vai fuori... fai cazzate... ed è l'unica maniera che hai per dire “aiuto”... quindi cosa succede? che lo Stato deve ripagare se hai una ricaduta” (care leavers, donna, intervista n. 002)

“quando ero al villaggio anche se eri in un brutto momento avevi sempre qualche ragazzo con cui sfogarti, o qualche educatore... trovavi sempre qualcuno lì. Quando si è grandi invece si sta spesso da soli a riflettere su se stessi... a volte quando ci penso, è dura!” (care leavers, uomo, intervista n. 003)

“non vuole dire che se uno è forte allora ce la fa sempre! E anche se vedi che quel ragazzo ce la fa non vuol dire che non può cadere, io penso che per quelli che ce la fanno sempre e cadono, è più difficile e quando cadono cadono giù di brutto e tirarli su è molto più dura!” (care leavers, donna, intervista n. 002)

Schema n. 6 – Mappa concettuale di sintesi: alcuni **step** importanti della transizione alla vita in autonomia secondo i care leavers



Le mamme ex accolte al Villaggio SOS di Vicenza, intervistate come *caregiver* dei loro figli, hanno colto l’occasione per mettere in evidenza tre suggerimenti per il **consolidamento ed il miglioramento dell’accoglienza e del supporto alle mamme e alle famiglie in difficoltà**.

Il primo di questi suggerimenti attiene al periodo dell’accoglienza e fa riferimento alla possibilità di modificare ed **ampliare gli spazi personali (di ciascun nucleo familiare) all’interno delle case** che ospitano più nuclei così da ridurre la difficoltà di convivenza tra persone che spesso hanno abitudini e culture molto diverse tra loro e da permettere alle mamme di avere degli spazi ad hoc nei quali poter stare con i propri figli (fare i compiti con i figli, giocare...).

“Gli spazi personali dentro le case si potrebbero migliorare, hai le camere ma gli altri sono spazi comuni (ex. spazi per giocare, per studiare, spazio da usare come famiglia... non condiviso con le altre mamme)” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 010)

“E’ stata dura entrare qua... sapevo che dovevo farlo per non perdere le mie figlie e l’ho fatto... per fortuna che avevo il lavoro perché nel primo periodo credevo di impazzire. Entri... ti senti protetto, accolto ma comunque dividere gli spazi comuni con altre mamme, le abitudini e cercare comunque di andare d’accordo perché ognuno ha le sue abitudini...” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 008)

Il secondo consiglio riguarda invece il percorso di transizione dalla protezione all’autonomia che, secondo queste mamme ex accolte, dovrebbe essere orientato alla **costruzione di competenze da poter spendere nel mondo del lavoro** (in modo da mantenere un’autonomia economica) e al **consolidamento di una rete di relazioni e di servizi** che si occupano di monitorare la situazione, rimanendo a disposizione in caso di necessità future.

“prima che il nucleo esca... deve esserci una rete di sostegno... che sia appurata questa cosa!” (racconta che all’uscita dal Villaggio ha cambiato residenza e i tempi del passaggio di caso sono stati molto lunghi e hanno comportato molte difficoltà) (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 008)

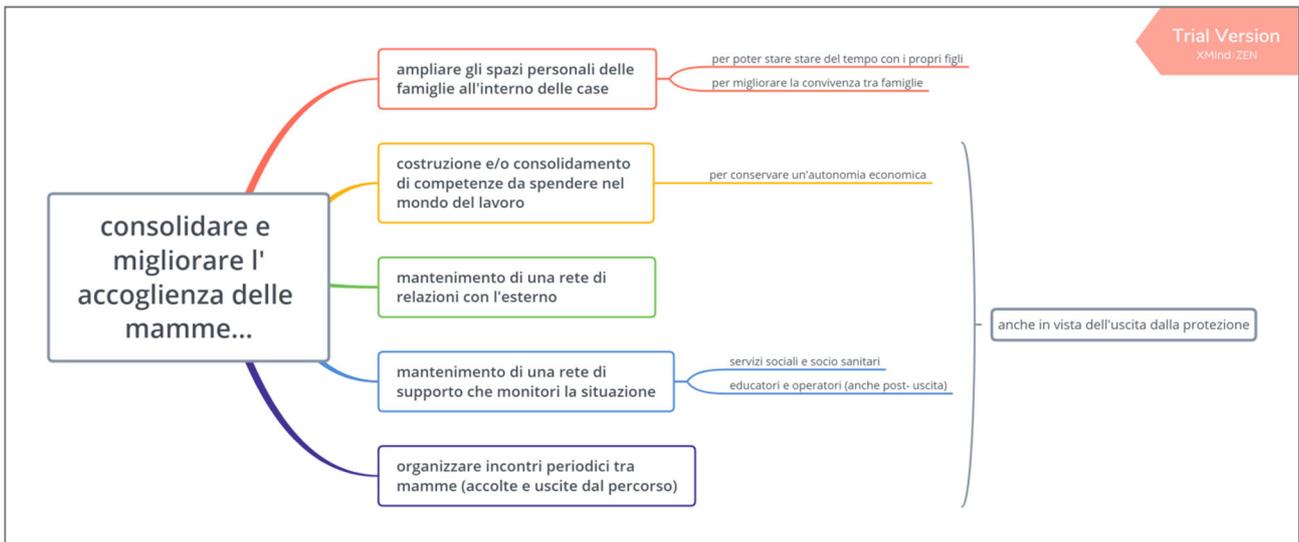
Il terzo suggerimento pone l’attenzione invece sulla possibilità di **incontrarsi periodicamente tra mamme** (mamme ancora accolte che incontrano mamme uscite dal percorso) per poter portare la propria esperienza e testimonianza; oppure di **rivedersi periodicamente tra mamme ex accolte e gli operatori** che le hanno seguite per consolidare i propri “bagagli” di esperienza e di crescita maturati durante il percorso, e potersi confrontare sulle sfide che l’esser genitori pone loro davanti nel quotidiano e con la crescita dei loro figli.

“a me piacerebbe tanto venire qua e ogni tanto parlare con le mamme. perché dico parlare con le mamme, perché anche io ci sono stata e so che subito non ci credi... e di parlare con loro che facciano questi percorsi seriamente, che lo facciano, perché anche io ero nelle loro condizioni, magari per motivi diversi... perché ci sono tante che dopo escono e ciao! finché siamo qua non ci rendiamo conto che sono cose che ci servono... ma ce lo troviamo dopo! l’ho sempre avuta questa idea, specialmente nel mio percorso quando sono uscita che ho visto e mi sono resa conto delle cose... infatti quando mi han chiamato (per l’intervista) ho detto sì subito.” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 005)

“sarebbe bello che ogni tanto facessero dei ritrovi, incontri... magari anche tra mamme e operatori per portare avanti questi bagagli, perché non è che le problematiche o gli errori sono sempre gli stessi. Il percorso della vita cambia tante cose e magari a volte ci sono delle difficoltà che non sai come affrontare., trovi lo stesso il modo però specialmente anche per quanto riguarda i figli...”(caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 005)

“sarebbe bello, so è impossibile, ma sarebbe bello ritrovarsi proprio fare una serata mamme e educatori perché mi è capitato di parlare con delle mamme che erano qua però ad esempio loro non si sono sentite come mi son sentita io... e per come sono fatta io queste cose andrei a dirle al mondo perché ho sempre ritenuto che ... attraversi quel cancello e vai dentro... senti che c’è qualcosa di magico... ti senti di stare meglio magari pensi le stesse cose ma le affronti diversamente. Qua dentro stai bene... è un senso di bene!” (caregiver, mamma accolta con i propri figli, intervista n. 005)

Schema n. 7 – Mappa concettuale di sintesi degli aspetti da consolidare e migliorare secondo le mamme ex accolte



3. La valutazione dell'impatto sociale sulla comunità locale

3.1 Metodi della ricerca e rilevazione dei dati

L'attività di misurazione dell'impatto sociale dei programmi del Villaggio SOS di Vicenza sulla comunità locale è stata realizzata parallelamente alla raccolta dati per la valutazione d'impatto sui singoli individui (nel periodo maggio – novembre 2018). La prima fase del lavoro è stata dedicata all'approfondimento del contesto locale e dell'attività svolta dal Villaggio SOS in tale contesto¹⁹. Successivamente, come verrà illustrato nei paragrafi che seguono, è stata individuata la popolazione di riferimento del lavoro di ricerca ed è stato discusso e poi definito all'interno del gruppo di lavoro progettuale il metodo con il quale valutare l'esito di lungo periodo dell'attività svolta dal Villaggio SOS sul territorio.

3.1.1 La popolazione d'interesse

La popolazione di riferimento per la valutazione d'impatto dell'attività del Villaggio SOS di Vicenza sul contesto locale è rappresentata dall'intera comunità locale: Istituzioni pubbliche (Servizi Sociali del Comune e dell'A. Ulss, Scuola, Forze dell'Ordine...), Enti e stakeholder privati che si relazionano con lo staff di Direzione del Villaggio SOS ma anche con gli educatori, gli operatori ed i ragazzi accolti (altre realtà di accoglienza e del privato sociale del territorio, Aziende, Esercizi Commerciali...) e cittadini, grandi e piccoli, che vivono il quartiere ed il territorio in cui si trova il Villaggio SOS.

Dopo una fase di ricognizione dei dati disponibili sul contesto locale e sull'attività del Villaggio SOS, è stato chiesto al Villaggio SOS stesso di individuare i principali stakeholder con i quali negli anni hanno collaborato in modo significativo e che sarebbe stato importante coinvolgere in un lavoro di ricerca e valutazione degli esiti. Ne è risultato un elenco di circa 80 soggetti (individuali o collettivi, ad esempio: rappresentanti di Istituzioni, Associazioni, Enti, individui singoli...) che sono stati raggruppati in dieci categorie di riferimento:

- istituzioni pubbliche (Comune, A. Ulss, Tribunale per i minorenni, Forze dell'Ordine, Università...);
- scuole;
- altre organizzazioni (tra cui Fondazioni, radio e giornali...);
- volontari;
- soggetti individuali e collettivi presenti sul territorio locale (Associazionismo, Parrocchia, medico di base, attività commerciali del quartiere...);
- collaboratori (dipendenti, ex dipendenti e collaboratori...);
- tutori;
- famiglie affidatarie e di appoggio;
- tirocinanti;
- fornitori di beni e servizi.

Essendo molto difficoltoso coinvolgere tutti questi soggetti nell'attività di ricerca e di misurazione di *community impact*, si è scelto di ridurre il numero dei potenziali partecipanti, selezionandone alcuni e di raccogliere il loro punto di vista attraverso focus group ed interviste individuali.

La scelta di utilizzare dei focus group (cioè dei piccoli gruppi di discussione) risponde alla duplice esigenza di raccogliere il punto di vista dei diversi stakeholder sul tema ma anche di permettere un confronto ed una discussione tra le posizioni che emergono. Si è scelto poi di utilizzare delle interviste singole per raccogliere in modo più approfondito il punto di vista di alcuni interlocutori istituzionali chiave per l'attività del Villaggio SOS (Comune di Vicenza, Azienda Ulss, Tribunale per i minorenni, Forze dell'Ordine...).

¹⁹ Questa attività è stata realizzata attraverso la raccolta dei dati disponibili sul contesto locale (dati sulla popolazione, sui minorenni in accoglienza residenziale...) e la ricognizione dei materiali descrittivi dell'attività del Villaggio SOS di Vicenza: sito internet, materiali informativi, bilancio sociale...

Obiettivo dei diversi focus group e delle interviste è stato quello di raccogliere le rappresentazioni che questi soggetti (e le loro organizzazioni di riferimento sul territorio) hanno del Villaggio SOS di Vicenza e dell'attività svolta a servizio di minori e famiglie in difficoltà.

Per raggiungere questo obiettivo sono stati previsti 5 focus group (con un massimo di 7 partecipanti ciascuno). Ogni focus group è stato organizzato in modo da coinvolgere una o più categorie di soggetti.

Un focus group ha interessato dipendenti, ex dipendenti del Villaggio SOS, volontari e famiglie affidatarie; un altro le Associazioni, le organizzazioni del territorio e i donatori; un terzo focus group ha coinvolto le realtà del terzo settore che si occupano a livello locale di infanzia e famiglie in difficoltà; il quarto ha raccolto referenti e rappresentanti di alcune istituzioni pubbliche (Istituti scolastici, Forze dell'Ordine, tutore legale, medico...); il quinto infine è stato realizzato coinvolgendo i titolari di alcuni esercizi commerciali del quartiere in cui si trova il Villaggio SOS di Vicenza.

In aggiunta ai 5 focus group sono state previste poi, 6 interviste individuali: 5 a rappresentanti istituzionali locali (Comune di Vicenza, Azienda Ulss, Tribunale per i minorenni, Forze dell'Ordine, Quotidiano locale...) e un'intervista alla Direttrice del Villaggio SOS di Vicenza.

Anche in questo caso (come per le precedenti interviste ai dimessi) lo staff del Villaggio SOS di Vicenza, d'accordo con la ricercatrice, ha effettuato il contatto con i potenziali partecipanti a focus group ed interviste, fornendo poi successivamente le disponibilità alla ricercatrice per la fissazione degli appuntamenti.

Focus group ed interviste hanno coinvolto complessivamente 24 persone (12 uomini e 12 donne) che dopo essere state contattate dallo staff del Villaggio SOS di Vicenza, hanno dato la loro disponibilità a partecipare ad una conversazione di gruppo guidata dalla ricercatrice, oppure, a seconda dei casi, ad un'intervista faccia a faccia. La tabella che segue illustra l'esito dei contatti con i potenziali partecipanti ad interviste e focus group.

Tabella n. 4 – Intervistati (impact assessment sulla comunità locale)

Soggetti	Modalità di raccolta dati	Potenziali partecipanti	Disponibili	Intervistati
Stakeholders	focus group	25 (100%)	19 (76%)	17 (68%)
SOS staff		4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)
Stakeholders	intervista	5 (100%)	2 (40%)	2 (40%)
SOS staff		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
totale		35 (100%)	26 (74,3%)	24 (68,6%)

3.1.2 Gli strumenti di ricerca utilizzati

Le tracce per la conduzione dei focus group e delle interviste semistrutturate (Allegato n. 5) da rivolgere ai diversi stakeholders ed allo staff del Villaggio SOS di Vicenza sono state costruite in modo da rispondere ad alcuni degli indicatori definiti a livello internazionale per la misurazione del *community impact*.

I quattro indicatori scelti tra quelli proposti a livello internazionale (Allegato n. 6), come maggiormente significativi per raccogliere gli esiti a lungo termine dell'attività del Villaggio SOS di Vicenza sulla comunità locale sulla base del sistema nazionale di protezione, tutela e promozione dei diritti dei bambini e dell'organizzazione regionale dei servizi sociali e socio sanitari, risultano essere:

- RICONOSCIMENTO E CONSAPEVOLEZZA DA PARTE DELLA COMUNITA'. Questo indicatore fa riferimento alla conoscenza da parte della comunità locale della condizione di rischio e vulnerabilità vissute da alcuni bambini, ragazzi e famiglie del territorio ma anche al riconoscimento della presenza e dell'attività condotta dal Villaggio SOS di Vicenza a favore di questi soggetti. Si tratta di una consapevolezza maturata da soggetti "esterni" al Villaggio SOS (rappresentanti delle istituzioni pubbliche, realtà associative e del privato sociale, popolazione in generale...) ma anche da parte dei soggetti che operano all'interno del Villaggio SOS stesso (dipendenti ed ex dipendenti, tirocinanti, volontari...) o che beneficiano dei diversi servizi offerti dal Villaggio SOS.

- SISTEMI DI SUPPORTO PRESENTI NELLA COMUNITA': questa seconda dimensione, a sua volta si compone di tre diversi indicatori:
 - IMPEGNO DA PARTE DELLA CITTADINANZA a supporto dei bambini e delle famiglie in difficoltà e a sostegno delle azioni di sensibilizzazione su questi temi.
 - LAVORO DI RETE NELLA COMUNITA' per la protezione dei bambini e delle famiglie fragili e per la promozione dei loro diritti.
 - MECCANISMI DI RISPOSTA ALLE VIOLAZIONI DEI DIRITTI DEI BAMBINI. Con questo indicatore viene fatto riferimento alle procedure attivate a livello locale (normative, accordi, protocolli...) per contrastare la violazione dei soggetti minori d'età e dei loro familiari in situazione di difficoltà.

I focus group sono stati condotti dalla ricercatrice alla presenza di un osservatore avente il compito di annotare osservazioni sulle dinamiche di gruppo e sui contributi portati da ciascuno dei partecipanti. La sede scelta per gli incontri è stata quella degli uffici del Villaggio SOS di Vicenza, mentre le interviste sono state realizzate presso le sedi di lavoro delle persone interessate.

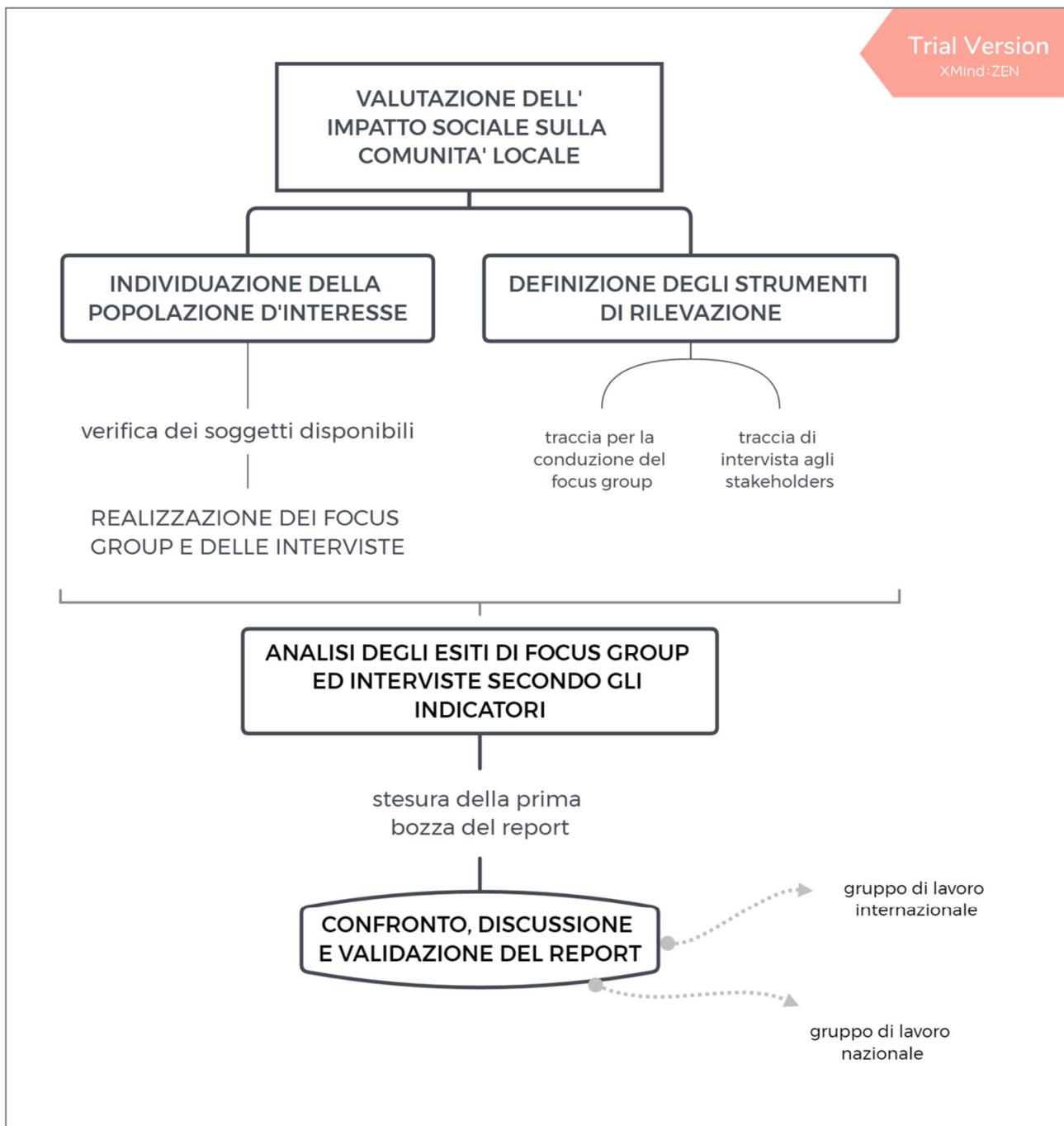
Focus group ed interviste sono stati audioregistrati (previo consenso scritto dei partecipanti) e poi trascritti nelle parti più significative in relazione a ciascuno degli indicatori precedentemente descritti.

3.1.3 L'analisi dei dati

L'analisi qualitativa degli esiti dei focus group e delle interviste è stata realizzata attraverso il software Atlas.ti che ha permesso di categorizzare i contributi dei partecipanti secondo le quattro dimensioni di valutazione (riconoscimento e consapevolezza da parte della comunità, impegno da parte della cittadinanza, lavoro di rete nella comunità, meccanismi di risposta alle violazioni dei diritti dei bambini).

Gli esiti dell'analisi qualitativa per ciascuno degli indicatori di esito dell'impatto sulla comunità locale hanno permesso alla ricercatrice di avvalersi il sistema di misurazione costruito da SOS Children's Villages International e di attribuire a ciascun indicatore un punteggio in scala da 1 a 4 (come indicato nel documento "Panoramica delle dimensioni di valutazione, degli indicatori e descrizione della scala di valori per i minorenni/maggiorenni/per la comunità" – Allegato n. 6). Dove i punteggi 1 e 2 corrispondono ad un risultato positivo (rispettivamente "molto soddisfacente" per il punteggio 1 e "abbastanza soddisfacente" per il punteggio 2) mentre i punteggi 3 e 4 corrispondono ad un punteggio insufficiente ("piuttosto insoddisfacente" per il punteggio 3 e "molto insoddisfacente" per il punteggio 4).

Schema n. 8 - Principali fasi dell'attività di valutazione dell'impatto sociale individuale



3.2 Gli esiti della valutazione d'impatto sociale sulla comunità locale

Seguendo l'impostazione descritta nel paragrafo precedente, ciascun indicatore verrà descritto attraverso i racconti e le rappresentazioni emerse dai diversi stakeholder intervistati. Emergeranno punti di forza e di debolezza, riflessioni individuali e collettive, obiettivi raggiunti e sfide da cogliere nel futuro che verranno parafrasati e sintetizzati dalla ricercatrice, oppure presentati con le parole dei diretti interessati. Ad ulteriore sintesi degli aspetti più significativi emersi dall'analisi sono state realizzate delle mappe concettuali che guideranno nella comprensione dei diversi aspetti.

Riconoscimento e consapevolezza da parte della comunità

Il riconoscimento e la consapevolezza delle tematiche relative all'accoglienza eterofamiliare, al sostegno alle famiglie fragili e al ruolo del Villaggio SOS da parte della comunità territoriale assume una caratterizzazione differente a seconda dei diversi attori, siano essi cittadini oppure stakeholder locali (amministrazione locale, istituzioni, enti del privato sociale, associazionismo...).

Per quanto riguarda la cittadinanza, la gran parte degli interlocutori intervistati conferma la conoscenza generale sia delle questioni relative ai minorenni in situazione di difficoltà personale o familiare, che della presenza in città di una struttura come il Villaggio SOS che opera a supporto di questi soggetti e delle loro famiglie. Alcuni intervistati a questo proposito raccontano:

“bene o male chi abitava nel quartiere... non viveva nel quartiere chiuso a chiave sapeva... sapeva che esisteva il Villaggio SOS...io sono del '67 quindi quando è nato il Villaggio SOS chi abitava qui ha iniziato a guardarsi attorno e dire... è una realtà” (stakeholder pubblico, donna, focus group)

“penso che ormai il territorio conosca e abbia apprezzato la presenza delle Villaggio, degli operatori dei ragazzi che sono cresciuti e hanno fatto che sono parte integrante del territorio, perché poi hanno avuto modo anche di operare all'esterno i ragazzi che sono cresciuti, quindi si son fatti conoscere” (stakeholder pubblico, uomo, intervista)

Dai racconti degli intervistati emerge come nei primi anni dell'operare della struttura, la cittadinanza abbia di fatto constatato la sua presenza volta alla protezione e all'accoglienza di soggetti in difficoltà, ma che poi con il tempo questa conoscenza sia evoluta grazie anche ad alcune scelte precise fatte dal Villaggio SOS (tra le altre la recente apertura di alcune attività a stretto contatto con il territorio²⁰).

Ma non tutti gli intervistati su questo punto sembrano concordare. Alcuni riconoscono invece una certa “abitudine” che porterebbe la cittadinanza a non farsi più troppe domande rispetto alle attività, ai soggetti destinatari degli interventi, finendo per percepire il Villaggio SOS come parte integrante del “paesaggio” locale (così è definito da uno degli intervistati), con il possibile rischio di consolidare pregiudizi e rappresentazioni anche errate sul suo conto.

“la percezione che io ho... sono 36 anni che il Villaggio SOS è qui è che con il tempo è diventato parte del paesaggio nel senso che c'è va beh... ma non ci si pone più di tanto il problema, è stato inserito nelle cose che ci sono qua... si sa che c'è e oggi...è una buona cosa, si sa che si fa del bene dei ragazzi... è diventato parte del paesaggio...e ad un certo punto ci si abitua, non ci si fa più caso” (stakeholder privato, uomo, focus group)

“conosciuto e riconosciuto come un ente che si occupa di bambini, soprattutto di bambini in difficoltà, tutela... del resto si sa molto meno” (stakeholder pubblico, uomo, intervista)

“quando non conosci... rischi di più di percepirlo come un problema, un disagio... che è lì pronto ad esplodere... invece quando uno lo conosce...uno viene qui...e dice: - cosa posso fare perché mi sento in dovere di fare qualcosa...-” (stakeholder privato, uomo, focus group)

L'entrare in contatto diretto con il Villaggio SOS per alcuni cittadini, come affermato nel precedente brano d'intervista, a volte ha comportato una maggiore consapevolezza del suo ruolo nella società e nel territorio, sollecitando allo stesso tempo disponibilità personali (o familiari) a supporto della struttura e delle sue iniziative e progettualità (affido familiare, attività di volontariato, donazioni a supporto delle attività in generale o dei progetti di alcuni soggetti specifici).

Da parte dei diversi stakeholder locali invece vi è certamente il riconoscimento del Villaggio SOS come **soggetto che accoglie, tutela e sostiene bambini, ragazzi e famiglie in difficoltà**, adattandosi progressivamente alle esigenze che emergono dal territorio, ma non solo. Tutti i partecipanti ad interviste e focus group, ed in modo particolare dai rappresentanti delle istituzioni del territorio, sono risultati poi concordi nel riconoscere al Villaggio SOS di Vicenza la **capacità di rispondere prontamente alle emergenze che riguardano bambini e famiglie sia in città che in ambito provinciale** (e a volte regionale). Una risposta garantita grazie alla molteplicità dell'offerta e dei servizi ma anche per l'articolazione della propria struttura

²⁰ ad esempio l'apertura del forno e dei panifici di “Pane Quotidiano” – citati nel brano d'intervista precedente - nei quali alcuni giovani *care leavers* hanno potuto fare esperienza di lavoro e di tirocinio.

organizzativa che permette al Villaggio SOS di affrontare e gestire in collaborazione con altri soggetti istituzionali anche situazioni particolarmente critiche, complesse e conflittuali.

“è indubbio che il Villaggio dà delle risposte a bisogni appunto di accoglienza che emergono dal contesto territoriale... anche con fantasia direi, con capacità di adattarsi ai tempi che cambiano questo è evidente: dalla casa famiglia, alla mamma con bambino o dalla ludoteca... servizi che sono nati in quarant'anni di presenza a Vicenza” (stakeholder privato, uomo, focus group)

Accanto a questa peculiarità, gli stakeholder locali hanno anche riconosciuto un progressivo **ampliamento dell'offerta e la molteplicità dei servizi** che ad oggi il Villaggio SOS di Vicenza è in grado di offrire (accoglienza diurna, l'accoglienza di mamme vittime di violenza e di famiglie, accoglienza di minori stranieri non accompagnati e di giovani con progetti di inclusione sociale o di inserimento nel mondo del lavoro...). Un allargamento che da una parte dimostra flessibilità e capacità di adattamento alle esigenze ed alle sfide del tempo presente, dall'altra però rischia, a detta di alcuni, di non riuscire a garantire la medesima qualità nella gestione dei servizi e di non valorizzare a sufficienza le proprie risorse di personale.

“c'è stato un aprire porte e spazi molto ampi, che se da un lato ha consentito risposte a tante situazioni... e quando non sapevamo dove andare a sbattere la testa andavamo al Villaggio e lì spessissimo le risposte le abbiamo trovate, il rovescio della medaglia di questa cosa è che non sempre c'è una qualità che rimanga alta” (stakeholder pubblico, uomo, intervista)

“se devo dire una cosa su cui c'è una carenza, vista da fuori, è la gestione del personale... cioè il fatto di lavorare troppo in emergenza... non puoi mettere nelle condizioni ogni operatore di esaurirsi... credo che la gestione del personale debba diventare una risorsa valorizzata al massimo se coinvolta...” (stakeholder privato, uomo, focus group)

Il riconoscimento del ruolo del Villaggio SOS nel contesto locale da parte di molti soggetti pubblici e del privato sociale, passa poi attraverso la **collaborazione in progetti ed iniziative comuni** (eventi di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza, iniziative di informazione e prevenzione, progettualità specifiche e bandi...) oppure nel confronto reciproco sul “che fare” rispetto a determinate situazioni che coinvolgono il Villaggio SOS assieme ad altri attori istituzionali (scuola, servizi sociali, forze dell'ordine, altre strutture di accoglienza...).

“noi e i ragazzi non siamo due nemici distinti, siamo amici e siamo amici in tre: tu ragazzino, noi scuola e il Villaggio nel senso che stiamo cercando di costruire qualcosa insieme” (stakeholder pubblico, donna, focus group)

“una delle raccomandazioni che io faccio agli operatori all'inizio, beh... ormai mi conoscono: qualsiasi cosa accade la mattina prima di venire a scuola voi ce la comunicate... perché abbiamo avuto le fughe, il salto del cancello... situazioni molto difficili da gestire però se siamo avvisati per tempo puoi fare qualcosa di diverso da quello che avevi in mente in modo da adattarlo alla situazione contingente... oppure se sono ragazzi che hanno anche l'insegnante di sostegno ancora meglio perché vuol dire dedicarsi completamente a quella cosa...” stakeholder pubblico, donna, focus group)

“si collabora anche nella crescita dei ragazzi molte volte abbiamo fatto gli interventi di colloquio con i ragazzi all'interno perché magari non si rendono conto che le azioni goliardiche che per loro sono solamente divertimento possono poi essere reati o diventare qualcosa di più importante e negativo per loro... ho già avuto modo di incontrarmi con i ragazzi del Villaggio e spiegare loro quali sono i risultati delle loro marachelle o anche delle condotte magari un po' più gravi... se non so sbaglio, se so sono informato, posso continuare a sbagliare però ho avuto un minimo di informazione... i ragazzi hanno bisogno di questo, non si parla di lezioni si parla di confronto e di far capire loro determinati tipi di casistiche” (stakeholder pubblico, uomo, intervista)

Oltre a questi aspetti evidenziati da cittadinanza e stakeholders a questo proposito sembra significativo riportare anche la rappresentazione del Villaggio SOS che emerge dal punto di vista di alcuni soggetti “interni” (dipendenti, collaboratori, responsabili, Direttrice...) che del Villaggio SOS evidenziano in particolare tre elementi. Il primo è l'**attenzione alla costruzione e al mantenimento delle relazioni significative** tra educatori e bambini, ma anche (se e quando possibile) tra i bambini e le loro famiglie di origine e di conseguenza tra gli operatori e quelle famiglie, quei genitori, con cui cercare una relazione il più possibile costruttiva a beneficio dei bambini e dei ragazzi stessi.

Uno dei racconti che più ha reso esplicita questa dimensione è stato il racconto del primo natale, organizzato da una delle prime educatrici residenziali del Villaggio SOS nella sua casa. Un natale durante il quale

l'educatrice residenziale ("mamma sos") ha scelto di invitare a pranzo la sua famiglia di origine e anche quella dei bambini e dei ragazzi che erano ospitati a casa sua, avviando così una tradizione proseguita poi negli anni e che in qualche modo dura tuttora.

"vorrei ricordare il primo natale... non perché sia successo qualcosa di particolare però è stato l'inizio di una storia, di una storia di famiglia e non voleva dire la famiglia fra i bambini e me soltanto, ma voleva dire la famiglia con quel po' di famiglia loro che c'era e con la mia famiglia... io avrei voluto i miei e la mia famiglia quel giorno come avevo sempre fatto... e ho pensato che anche loro avrebbero voluto fare natale con le loro famiglie... era un'avventura e mi dicevo: - guarda cosa ti sei sognata...eh poi ho detto : no, no si va avanti!... - Ci sono stati dei genitori che hanno accettato questa cosa molto volentieri e altri un po' meno... poi si sono ripetute tra di noi .. anche per le cresime e tutti gli episodi più importanti...della vita dei ragazzi" (ex dipendente, donna, focus group)

Strettamente collegata a questa dimensione, emerge la riflessione sul ruolo dell'educatrice residenziale ("mamma sos") nel Villaggio SOS nel corso del tempo, che si accompagna in tempi recenti alla presa di coscienza dell'attuale difficoltà di garantire nelle case delle figure stabili con questo profilo²¹.

"La ricerca dell'educatore residenziale è difficoltosa, è molto impegnativo quello che chiediamo, non dico che è totalizzante, ma quasi, c'è un grande entusiasmo quando si parte, ci sono delle bellissime figure ma alcune dopo un anno, un anno e mezzo ti dicono: - guarda che comincio ad esser stanca... mi sto impoverendo come persona, non vedo più amici, leggo meno...- ... c'è stato un coordinatore che mi ha detto "ragioniamoci su... perché non facciamo un educatore residenziale di giorno e un educatore residenziale di notte". La riflessione su cui io sto ragionando adesso con loro è: ma questo è a misura di adulto o di bambino? Di che cosa ha bisogno il bambino, o l'adolescente?... qual è il valore aggiunto di avere una casa famiglia rispetto alla comunità educativa?" (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

Il secondo elemento fulcro del lavoro del Villaggio SOS, come anticipato nel brano di intervista precedente, è la **centratura sul bambino**, sul ragazzo, sul soggetto dell'intervento, sulle sue esigenze e sui suoi bisogni. Un'attenzione che si esplica nel lavoro quotidiano degli educatori e mirato a garantire ad ogni minore d'età la possibilità di crescere in un ambiente familiare, rispettoso e sicuro, ma allo stesso tempo denso di relazioni con coetanei ed adulti.

"Un mio collega Direttore dice guardandomi: - tu conosci tutti i bambini, uno per uno?- Certo che li conosco uno a uno, non saprei fare questa cosa se non li conosco! Quello che mi chiede (nome bambino) è diverso da quello che mi chiede (nome bambina)... è ovvio che li conosco! Il mio stile è questo: quello di essere il più vicino possibile a quello che è il vero fulcro del perché esistiamo, cioè i bambini... magari se passo per la piastra c'è l'assalto alla diligenza, dico sempre ridendo, - (nome direttrice), quand'è che vedo i miei genitori? - e lì sento che riesco a rispondere: - si hai ragione, la tua assistente sociale non è potuta venire la settimana scorsa, la vedo domani e poi ti tengo informato...-. Queste sono le cose che credo che un bambino che si trova a vivere un'esperienza che difficile è dire poco... è quello di cui ha bisogno per non andare in angoscia e allo stesso tempo tenere la sua situazione sotto controllo, perché se padroneggia l'informazione sa darsi anche delle risposte, magari la sua risposta, non la mia, che lo mette un attimo più tranquillo." (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

"il Villaggio ti prende e non ti lascia andare...una volta che sei dentro...è fatica tirarsi fuori! Tu esci dal parco... quando esci dall'ufficio per qualsiasi motivo tu incontri un bambino cioè lo devi conoscere... cioè non devi dire qualcosa... ma ti viene spontaneo... non è che sia un'etichetta che ti devi prendere perché deve essere così, è una cosa che senti dentro ok e se c'è la conoscenza ti viene più spontaneo... Io ho dei ricordi bellissimi di bambini che ti vengono incontro tutt'ora, che ti chiamano per nome e questo vuol dire che tu hai trasmesso qualcosa loro pur essendo qua... non è scritto da nessuna parte che tu devi fare questo però secondo me è completare bene il tuo lavoro" (ex dipendente, donna, focus group)

²¹ L'educatrice residenziale è la responsabile della comunità familiare e garantisce una presenza residenziale 24 ore su 24 per 5 giornate alla settimana (come confermato dalla Direttrice del Villaggio SOS durante l'intervista, l'educatrice residenziale solitamente trascorre fuori dal Villaggio SOS il venerdì ed il sabato – rientrando sabato sera). Viene supportata nella gestione della casa da altre figure educative coadiuvate dall'équipe psicopedagogica del Villaggio SOS.

ECCO COME HO CONOSCIUTO IL VILLAGGIO SOS

“... sono venuta per quasi due mesi con un libro, seduta in una panchina del parco, che era molto diverso da adesso, era molto incolto... volevo vedere, capire dov'ero, cos'era questo posto... nessuno mi conosceva e io non conoscevo loro. Ricordo che erano passati quasi due mesi, venivo una volta o due a settimana, un paio d'ore nel pomeriggio. Questo è un posto magico! Questa è la frase che ho visualizzato nella mia mente... perché vedevo delle cose che succedevano tra gli adulti e i bambini che per quanto mi riguarda non vedevo da nessun'altra parte... vedevo dei cambiamenti che avvenivano dentro i comportamenti dei bambini che avevano solo a che fare con la relazione pura che avevano con l'adulto. Ricordo di un bambino... era evidente che era un bambino con delle compromissioni a carattere sanitario, non potevo capire però aveva una salivazione molto abbondante e alcune volte era molto scoordinato nei giochi per cui la prima la prima cosa che ho imparato da guardare di lui era che lui distruggeva, distruggeva le foglie degli alberi, andava vicino ad un cespuglio e ci spaccava i rami e poi si girava e guardava se c'era un adulto che lo guardava, e allora ho capito che cercava di attirare l'attenzione, e lì c'era sempre un adulto, che poi ho capito essere l'operatore della sua casa, che si avvicinava lentamente con molta calma, parlava semplicemente anche a distanza di un metro e gli raccontava che cos'era quella foglia lì, che cosa era quel sasso che lui aveva tirato, e non metteva assolutamente in relazione il gesto di aggressività ma gli andava invece a dare un significato di quello che era la cosa che lui aveva in mano e che aveva rotto ma senza rimproverarlo. Fintanto che l'ho visto proprio cominciare a toccare le foglie, a toccare i rami, a guardare le formiche per terra e a chiamare l'operatore: - guarda guarda guarda... c'è una fila di formiche! - Era proprio lui che chiamava l'operatore dentro una cosa che era diventata evolutiva... non c'era la paura di questo bambino, strano, diverso ma c'era il tentativo di capirlo.”

Una centratura sul bambino, sull'adolescente che nell'ultimo periodo ha consentito al Villaggio SOS di dare risposta a situazioni di emergenza che, pur nel breve tempo, comportano un grande sforzo nella mobilitazione e nell'investimento di risorse ed energie. Un'efficienza e una determinazione, quella dimostrata dal Villaggio SOS, dalle diverse case e dagli operatori che, a volte e secondo alcuni, può rivelare la sua debolezza se rischia di perdere la visione d'insieme, la progettualità comune e gli obiettivi che ciascun operatore, come parte di un sistema, deve porsi per adempiere al proprio ruolo e al proprio compito.

“La città ci sta chiedendo la pronta accoglienza del ragazzino trovato a rubare, ci sta chiedendo l'inserimento del minore non accompagnato, l'emergenza del bambino piccolo con sindrome di scuotimento... ci sta chiedendo le emergenze... ma non la continuità!” (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

Il terzo elemento, ma non certo per importanza, emerso dai racconti degli intervistati rimanda ad una serie di **cambiamenti** avvenuti negli ultimi anni sia a livello organizzativo nella struttura (con l'introduzione della figura del “coordinatore di casa”), sia in termini di obiettivi, che hanno comportato una progressiva apertura del Villaggio SOS di Vicenza verso l'esterno: grazie ad un'attività di informazione e sensibilizzazione al tema dell'accoglienza fuori famiglia (ad esempio la formazione per famiglie affidatarie...), all'investimento in attività del tutto nuove che hanno combinato tra loro alcune necessità specifiche dei giovani *care leavers* ed una maggiore presenza e visibilità dell'attività del Villaggio SOS sul territorio locale (Panetterie, bar e prodotti “Pane Quotidiano”).

Lavoro di rete nella comunità

Il lavoro di rete nella comunità locale a vantaggio dei bambini e delle famiglie in difficoltà, tiene conto di:

- **reti e collaborazioni promosse dal Villaggio SOS** al fine di sensibilizzare la cittadinanza e gli stakeholder locali (amministrazione locale, istituzioni, enti del privato sociale, associazionismo...) sul tema dell'accoglienza fuori famiglia e sui bisogni dei bambini e dei ragazzi accolti (in termini generali ma anche in relazione ad un supporto specifico su singoli casi);

- **iniziative di altri stakeholder nelle quali il Villaggio SOS viene coinvolto;** si tratta ad esempio di iniziative promosse dal Quartiere in cui si trova il Villaggio SOS (iniziative dei commercianti...) o dalle scuole frequentate da alcuni dei bambini e i ragazzi accolti al Villaggio SOS.

“sono venuti là con il banco, con il pane... per far assaggiare... li è stata una scelta mia: ho detto ma perchè non do la possibilità a quelli del Villaggio? sapevo che venivano trecento persone...loro sono stati contenti a venire a presentare i loro prodotti! Abbiamo fatto delle feste in centro a Vicenza e io li ho chiamati: - venite con me... con il banco del pane...tenete il banco del pane affianco.. - perchè alla fine è bello far vedere che anche noi diamo un aiuto...” (commerciante, uomo, focus group)

- **reti e collaborazioni alle quali il Villaggio SOS ha aderito;** si tratta progettualità specifiche alle quali in Villaggio SOS ha chiesto di aderire soprattutto negli ultimi anni: coordinamenti del terzo settore, tavoli sul tema promossi dall’associazionismo. Una scelta questa che testimonia la volontà di agire in rete con le altre realtà che nel territorio si occupano di accoglienza e di sociale.

“ha capito rispetto a tanto tempo fa che non si può più bastare a se stessi... e (il Villaggio SOS) sta facendo uno sforzo...” (stakeholder privato, donna, focus group)

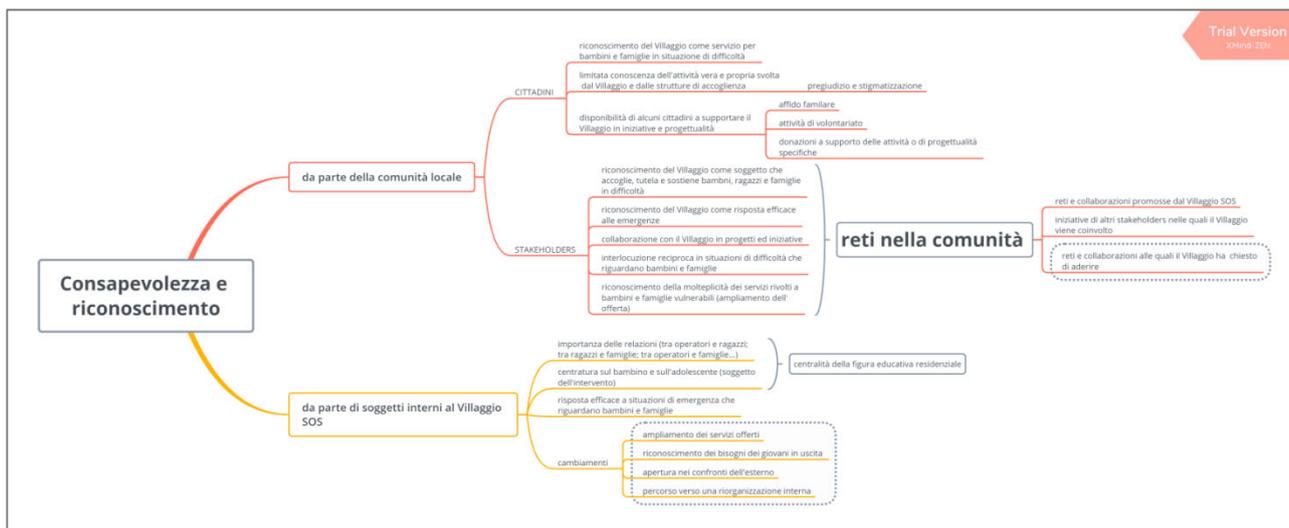
A queste reti formalizzate o comunque costituite da rappresentanti istituzionali, di organizzazioni o associazioni o da enti privati, si aggiungono poi le **reti informali** che si costruiscono nel vicinato tra educatori, commercianti del quartiere, bambini, ragazzi e giovani che vivono il territorio nella quotidianità, come testimonia il brano di intervista che segue:

Commerciante 2: abbiamo un bel rapporto...una volta passiamo noi per il pane, tante cose ma...quando si conosce...bello...crescere un po’ insieme dai....”

Commerciante 1: ormai...abbiamo un rapporto...vengono qua a salutarci... io faccio lo sconto a quelli del Villaggio e c’è chi (tra i bambini del Villaggio) ancora prima di entrare grida: - lo sconto! -. però è bello così perchè gli dai la possibilità di avere un rapporto di fiducia... è bello vedere che passi per strada e ti salutano...

Commerciante 2: poi da noi a volte vengono le mamme... (commercianti, focus group)

Schema n. 9– Mappa concettuale di sintesi degli aspetti legati alla consapevolezza da parte della comunità locale e al lavoro di rete



Impegno da parte della cittadinanza

L’impegno da parte della cittadinanza a favore dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie in situazione di difficoltà rappresenta una parte importante dell’attività del Villaggio SOS. E’ l’esito di un investimento da parte del Villaggio SOS di Vicenza in attività di informazione e sensibilizzazione che hanno come obiettivo quello di coinvolgere la comunità tutta nel dare un proprio contributo in termini di disponibilità di tempo

(presenza ad eventi e supporto organizzativo, presenza e supporto in casa di accoglienza...), di accoglienza temporanea (pronta accoglienza, affidamento familiare, famiglie amiche), di accompagnamento (tutori legali volontari...) per alcuni bambini e ragazzi inseriti al Villaggio SOS.

Un impegno volontario che è flessibile alle disponibilità delle persone e che a seconda delle necessità viene impiegato nel Villaggio SOS e nelle case a contatto diretto con bambini e ragazzi (ci sono ad esempio degli studenti universitari che si rendono disponibili alcuni giorni a settimana per l'aiuto compiti...), oppure in altri contesti (in occasione di eventi organizzati dal Villaggio SOS) o ancora attraverso donazioni a supporto di progettualità specifiche.

Si tratta di un impegno personale che spesso mettono a disposizione, in veste di cittadini, anche i rappresentanti istituzionali con i quali il Villaggio SOS collabora o alcuni stakeholder locali (realità commerciali della zona, enti e associazioni...), come nel caso degli estratti riportati di seguito:

“... poi sono diventata amica del Villaggio con la famiglia. Ho coinvolto il marito e i figli allora... abbiamo fatto una vacanza di 4 giorni in montagna insieme a un gruppo sono successi degli episodi anche forti insieme alle bambine ma è tutto è servito...a tutti, è servito a loro, alla mia famiglia, alle mie figlie. Un anno e mezzo fa pure ho partecipato un percorso di formazione per famiglie affidatarie... noi non siamo arrivati a questo.... abbiamo sempre dato la possibilità nell'emergenza di tenere qualcuno a casa...la nostra casa è aperta per queste soluzioni” (stakeholder pubblico, donna, focus group)

“quando vedi i risultati, le persone che crescono... ci sono anche i ragazzi che riescono ad avere la loro rivincita...il ragazzo che lavora da me adesso si è preso un appartamento fuori, sta per conto suo, si paga il suo affitto e si arrangia... che c'è chi fa più fatica, lui invece ci è riuscito, quindi per lui c'è una soddisfazione doppia.... se non diamo la possibilità anche a loro di incominciare, a provare, si prova a dare una mano a questi ragazzi. lo quella volta ho detto: - beh...perchè no ?”cosa mi costa?” perdo solo il mio tempo nel caso non riusciamo -...invece è andata bene!” (commerciante, uomo, focus group)

Schema n. 10 – Mappa concettuale di sintesi degli aspetti legati all'impegno da parte della cittadinanza



Meccanismi di risposta alla violazione dei diritti dei bambini

Il quarto indicatore fa riferimento ai meccanismi e alle procedure di risposta alle violazioni dei diritti dei minorenni che, a livello generale, nel territorio cittadino vengono gestite dal Servizio Protezione e tutela minori (sulla base dell'accordo di programma stipulato tra Comune di Vicenza e Azienda Ulss 8 Berica) in collaborazione con le Forze dell'Ordine e l'Autorità giudiziaria.

Tra i diversi compiti del Servizio di Protezione e Tutela dei minori ²² vi è anche l'inserimento dei minorenni in situazione di rischio in strutture diurne o residenziali del territorio.

²² per un approfondimento si veda il link: <https://www.comune.vicenza.it/cittadino/scheda.php/42720,45727> (ultimo accesso febbraio 2019)

Il Villaggio SOS di Vicenza in questo caso, rappresenta una delle più grandi realtà di accoglienza²³ della città alla quale il Comune di Vicenza ma anche altri enti possono fare riferimento per l'inserimento di minorenni in situazione di rischio, o nuclei mamma con bambino. Nello stesso Comune comunque si trovano anche altre strutture di accoglienza per minorenni gestite da altrettante realtà del terzo settore²⁴.

Il Villaggio SOS infatti, come confermato dai dati presenti nell'ultimo Bilancio sociale (2017)²⁵, accoglie bambini, ragazzi e famiglie da tutto il territorio regionale (per il 92% del totale degli accolti di ogni fascia d'età) e anche da fuori regione (8%). Gli ospiti residenti nella provincia di Vicenza rappresentano, nel 2016, il 42,5% delle accoglienze. A conferma di ciò, dai dati diffusi dal Comune di Vicenza²⁶, si ha su 33 minori d'età inseriti in comunità nel 2015 dal Comune di Vicenza, 8 sono stati accolti dal Villaggio SOS di Vicenza (circa il 24%).

Aldilà dei meccanismi di risposta di tipo generale che regolano la protezione e la tutela dei bambini e degli adolescenti a livello nazionale, regionale e locale, il Villaggio SOS di Vicenza nel 2016, in occasione del 25° anniversario della ratifica italiana alla Convenzione Onu per i Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, ha sottoscritto pubblicamente il "Codice di condotta" previsto a livello internazionale²⁷ per tutti coloro che operano all'interno degli oltre 500 Villaggi Sos presenti nel mondo.

Alla sottoscrizione da parte degli operatori del Villaggio SOS del documento a tutela e protezione dei bambini e degli adolescenti, si è accompagnata la scelta da parte degli accolti di un "educatore di riferimento dei bambini e dei ragazzi" a cui potranno rivolgersi nel caso di possibili violazioni dei loro diritti.

"abbiamo sottoscritto il codice di condotta dell'internazionale su che cosa deve fare l'operatore con i bambini... lo ha sottoscritto anche l'assessore come uno dei modelli da prendere in considerazione nel momento in cui gestisci problematiche legate ai minori, per esempio tutto il tema della pedofilia, dell'abuso sessuale... Ma non basta questo livello organizzativo, ci vuole qualcosa di più per cui abbiamo organizzato, i bambini lo hanno scelto e lo hanno votato, l'educatore di riferimento dei bambini. Quando succede qualcosa, c'è sì il Direttore ma può essere che succeda qualcosa di talmente brutto che tu hai l'angoscia e tu non riesci ad arrivare là ... e quindi c'è (nome) che è un educatore, che ha questo ruolo specifico per i bambini del Villaggio" (Direttrice Villaggio SOS, donna, intervista)

A seguito dell'analisi e della descrizione degli indicatori di esito a lungo termine dell'attività svolta dal Villaggio SOS di Vicenza nei confronti e con la comunità locale, è stato possibile classificare le diverse dimensioni sulla base dei criteri definiti da SOS Children's Villages International (grafico n. 25). Per tutte e quattro le dimensioni indagate (consapevolezza della comunità, impegno civico, reti nella comunità, meccanismi di salvaguardia dei diritti dei bambini) si tratta di punteggi positivi (punteggi 1 e 2).

I due indicatori raggiungono un punteggio molto soddisfacente, sono "i meccanismi di risposta alla violazione dei diritti dei bambini" e il "riconoscimento e consapevolezza della comunità" in quanto le informazioni raccolte durante l'attività di ricerca soddisfano i criteri definiti a livello internazionale, pur richiedendo una continua azione di mantenimento e consolidamento dei risultati raggiunti. Gli indicatori relativi invece alle "reti nella comunità" e all'"impegno da parte della cittadinanza" sono stati classificati con un punteggio

²³ con 9 case famiglia, un servizio di accoglienza per minori stranieri non accompagnati, 2 comunità educative "genitore-bambino", una casa protetta per donne vittime di violenza, una comunità educativa per donne con figlio in condizione di fragilità psicologica, un nido in famiglia, un centro diurno per bambini e una comunità educativa diurna per adolescenti, 6 case autonomia (fonte: Bilancio sociale 2017)

²⁴ Nel Comune di Vicenza sono presenti altre 4 comunità residenziali ed una comunità diurna. In provincia di Vicenza, secondo i dati pubblicati dalla Regione del Veneto (disponibili al link: https://www.regione.veneto.it/c/document_library/get_file?uuid=bc51b142-6747-49ea-b2c8-9fa710003beb&groupId=10797), risultano complessivamente: 37 comunità per minori e case famiglia, 5 comunità diurne e 8 comunità Mamma con bambino (tra queste sono comprese anche le case del Villaggio SOS di Vicenza) gestite da diversi enti del terzo settore.

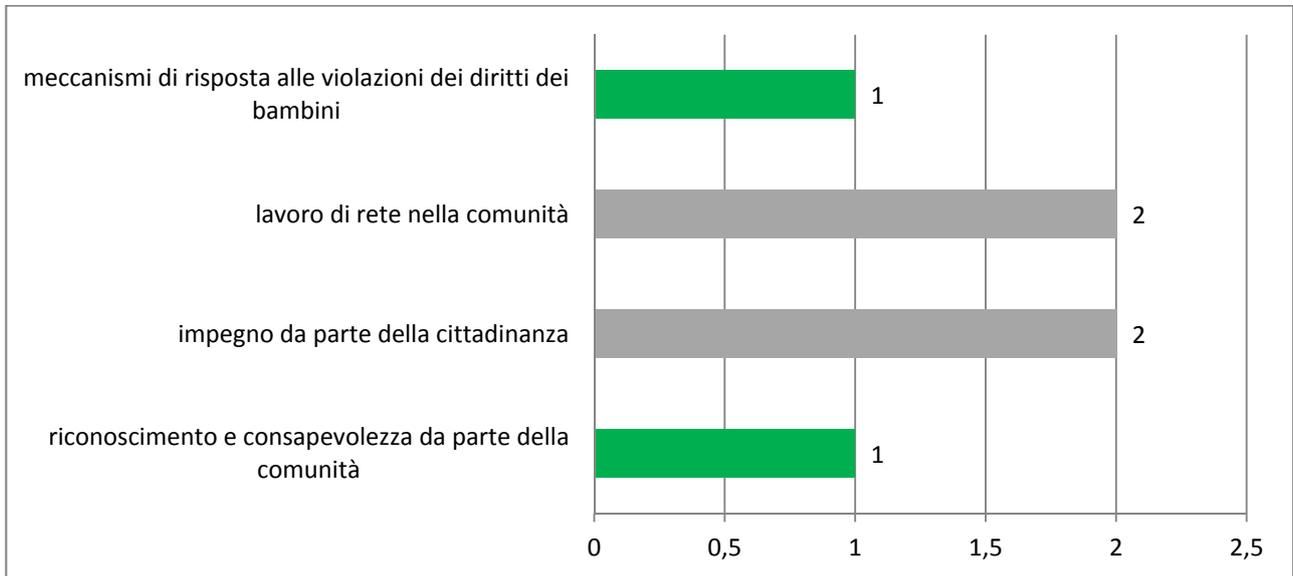
²⁵ Il Bilancio sociale 2017 è disponibile al link: <http://villaggiososvicenza.it/chi-siamo/bilancio-sociale.html> (ultimo accesso febbraio 2019)

²⁶ Dati pubblicati nell'articolo "Villaggio SOS, firmato in Comune il codice di condotta per la protezione dei bambini" del 27 maggio 2016, disponibili al link <https://www.comune.vicenza.it/albo/notizie.php/148773> (ultimo accesso febbraio 2019)

²⁷ Il codice di condotta è consultabile in inglese al link <https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/fbe9e743-7d05-402d-a4e8-4b5e614242fe/110926-Code-of-Conduct-en.pdf> (ultimo accesso febbraio 2019)

sufficiente dal momento che, dalle informazioni e dalle esperienze raccolte, si riconoscono diversi margini di sviluppo e miglioramento dei risultati finora raggiunti dal Villaggio SOS.

Grafico n. 25 – Punteggio assegnato a ciascuno degli indicatori relativi alla valutazione d’impatto sociale sulla comunità locale



4. Il calcolo del Ritorno Sociale sull'Investimento (SROI)

4.1 Metodo di calcolo

Il Ritorno Sociale sull'Investimento, in inglese SROI (Social Return On Investment), è uno dei modelli di riferimento all'interno dell'intero processo di valutazione dell'impatto. Lo SROI, replicando il concetto finanziario del ritorno sugli investimenti (ROI), quantifica l'ammontare dell'impatto sociale generato da un intervento, in relazione all'ammontare degli investimenti, esprimendo il valore sociale in termini monetari.

La monetizzazione del valore sociale è semplicemente una modalità per rendere comparabili le informazioni sull'impatto, utilizzando sia per i costi o investimenti che per il valore sociale generato la stessa unità di misura.

Il concetto generale dello SROI è quindi quello di confrontare i benefici ai costi, in modo simile a un rapporto costi-benefici espresso in percentuale.

$$\text{SROI} = \frac{\text{Benefits}}{\text{Input costs}} - 1$$

Lo SROI in questo lavoro è stato calcolato utilizzando una metodologia standard (costruita da SOS Children's Villages International con la collaborazione di alcuni consulenti della Boston Consulting Group), secondo la quale gli indicatori e le origini dei dati sono definiti. Questa metodologia si basa su alcuni presupposti e delle regole obbligatorie per il calcolo che sono fornite in uno strumento Excel di supporto, in cui vengono acquisiti tutti i dati rilevanti e successivamente trasformati.

Nell'ambito di questa metodologia di valutazione dell'impatto sociale sono sette gli indicatori di impatto scelti che definiscono i vantaggi dello SROI.

Leve d'impatto	Motivazione
REDDITO INDIVIDUALE	Reddito futuro o proiettato dei beneficiari che sono usciti dal percorso di accoglienza di SOS Villaggi dei Bambini. Questa dimensione si riferisce alla maggiore capacità di reddito risultato della partecipazione al Programma di accoglienza
RISPARMI NELL'ACCOGLIENZA	I beneficiari intervistati sarebbero (stati) accolti in altre organizzazioni se non fossero (stati) supportati da SOS Villaggi dei Bambini
RISPARMI NEI SUSSIDI SOCIALI	I beneficiari intervistati richiederebbero sussidi sociali se non fossero (stati) supportati da SOS Villaggi dei Bambini
DONAZIONI E VOLONTARIATO	Gli ex beneficiari hanno maggiori probabilità di restituire alla comunità attraverso il volontariato e le donazioni
GENERAZIONI FUTURE	La progenie di ex beneficiari è destinata a crescere in un ambiente familiare più favorevole, rispetto alla prole di individui dello stesso gruppo target che non erano supportati da SOS Villaggi dei Bambini
REDDITO DEL CAREGIVER	Le famiglie che hanno partecipato a un Programma di sostegno familiare probabilmente aumenteranno il reddito come conseguenza

	del Programma stesso. Dimensione non considerata per il Villaggio SOS di Vicenza
IMPATTO DELLE SPESE LOCALI	I costi che si verificano localmente per le attività di Programma, vengono direttamente iniettati nell'economia locale. per esempio: stipendi pagati ai dipendenti locali

Questi indicatori sono stati applicati, per il calcolo dei benefici dello SROI, solo agli ex-accolti che hanno raggiunto un risultato positivo nelle dimensioni di vita "SOSTENTAMENTO" ed "ISTRUZIONE E COMPETENZE MATURATE DURANTE IL PERCORSO SCOLASTICO", nelle interviste o raccolta dati primaria. Ricordiamo che per risultato positivo si intendono i beneficiari che hanno ottenuto un punteggio pari a 1 o 2 (vedi Cap. 2 pag. 20) Questo perché lo SROI si basa sul futuro successo degli individui.

Sono stati poi raccolti altri dati (dati secondari) a livello territoriale e nazionale per confrontare i dati degli ex-accolti con un ipotetico gruppo benchmark e confrontare i flussi monetari nel tempo, attualizzando in questo modo tutti i costi e benefici considerati.

4.2 I risultati del Ritorno Sociale sull'Investimento

Sulla base dei dati primari e secondari raccolti per l'Italia in generale e per il territorio di Vicenza in particolare, i dati SROI sono i seguenti:

	Accoglienza di tipo familiare
SROI	126%
Rapporto benefici/costi	2 : 1
Rendimento aggiuntivo per 1 euro	1.26 €

Per l'accoglienza di tipo familiare, esiste un rapporto benefici-costi di 2,26:1, il che significa che un investimento di € 1 produce benefici del valore di € 2,26. Il servizio ha uno SROI del 126%, il che significa che un investimento di € 1 restituisce ulteriori 1,26 € in aggiunta al costo iniziale.

Il contributo di ciascuna leva d'impatto per lo SROI dell'accoglienza di tipo familiare, è il seguente:

Leve d'impatto	Contributo all'impatto generale
Reddito individuale	35%
Risparmi nell'accoglienza	6%
Risparmi in servizi e sussidi sociali	7%
Donazioni e volontariato	0%
Generazioni future	7%
Caregiver income	Non applicabile
Impatto delle spese locali	44%

La tabella mostra che le leve che stanno contribuendo maggiormente nello SROI sono:

- **Reddito individuale**: i dimessi dal Programma hanno evidenziato una situazione di vita positiva rispetto ai mezzi di sostentamento, perché su 20 persone valutate, 13 hanno un punteggio “molto soddisfacente” (punteggio 1) e 5 hanno un punteggio “soddisfacente” (punteggio 2). In totale, l'85% ha una situazione che si può ritenere positiva per quanto riguarda il sostentamento. Inoltre, molti di loro sono in grado di coprire i loro bisogni essenziali e hanno risorse sufficienti per questo.
- **Risparmio nel sistema d'accoglienza**: poiché il governo copre il 79% del costo dei servizi di accoglienza di tipo familiare del Villaggio SOS di Vicenza, non può essere rivendicata questa parte dei costi come risparmio per il governo. Tuttavia, SOS Villaggi dei Bambini copre ancora il restante 21% che è necessario per fornire una certa qualità di servizi. Inoltre, si può sostenere che la qualità del servizio che SOS Villaggi dei Bambini è in grado di fornire porta a ulteriori risparmi al sistema d'accoglienza, poiché i beneficiari hanno meno probabilità di essere indirizzati ad altri servizi per un ulteriore supporto e un numero significativo di bambini viene reinserito con successo nella loro famiglia di origine
- **Generazioni future**: la maggior parte dei dimessi ha un riscontro positivo negli 8 indicatori della condizione degli ex beneficiari, tra cui discriminazione e benessere sociale ed emozionale. Pertanto, possiamo prevedere che saranno buoni genitori e quindi la loro progenie crescerà probabilmente in un ambiente familiare più favorevole rispetto alla progenie di individui dello stesso gruppo target che non sono stati supportati da SOS Villaggi dei Bambini.
- **Impatto delle spese locali**: i costi del Programma che si verificano localmente a Vicenza sono direttamente iniettati nell'economia locale, attraverso il pagamento di salari a personale locale assunto, acquisti nei mercati locali, servizi diretti forniti ai partecipanti al Programma.

Infine, va ricordato che i bambini che sono inseriti nell'accoglienza di tipo familiare sono senza adeguate cure parentali e sono quindi particolarmente svantaggiati. È quindi necessario un maggiore investimento su questi bambini, compresa un'ampia gamma di servizi di supporto diretto. Se questi bambini non fossero stati sostenuti, ci sarebbe molto probabilmente un costo più alto per la società, con un impatto negativo sulla prossima generazione di bambini ed in termini di benefici sociali.

5. Indicatori di Rilevanza, Efficacia, Efficienza e Sostenibilità

In questo capitolo viene esaminata la condizione generale dei Programmi attivi nel Villaggio SOS di Vicenza, attraverso una valutazione basata sui criteri internazionali conosciuti come criteri DAC per la valutazione della cooperazione allo sviluppo (utilizzati dall'OCSE).

I criteri utilizzati sono quelli di: pertinenza, efficacia, efficienza e sostenibilità, analizzati tramite evidenze emerse dalla valutazione d'impatto sociale a livello individuale e comunitario (capitoli 2 e 3) ed attraverso momenti di confronto ed approfondimento con la Direzione e lo staff del Villaggio SOS di Vicenza. L'indicatore relativo all'impatto, inoltre viene considerato più specificatamente ed approfonditamente nei capitoli 2 (valutazione dell'impatto sociale individuale) e 4 (Ritorno Sociale sull'Investimento).

5.1 Pertinenza

Rispetto al criterio di pertinenza il database del Villaggio SOS evidenzia come, nel corso del 2018, oltre il 95% dei beneficiari siano minorenni allontanati dalle proprie famiglie di origine o a rischio di allontanamento (minorenni accolti insieme alla loro madre) o privi di adulti di riferimento/rappresentanti legali (minori stranieri non accompagnati); questo conferma la coerenza con il target group di riferimento di SOS Villaggi dei Bambini.

Inoltre le interviste sostenute con i rappresentanti delle istituzioni del territorio, fanno emergere un'opinione concorde che riconosce, al Villaggio SOS di Vicenza, la capacità di rispondere prontamente alle emergenze che riguardano bambini e famiglie sia in città che in ambito provinciale (e a volte regionale). Una risposta garantita grazie alla molteplicità dell'offerta e dei servizi ma anche per l'articolazione della propria struttura organizzativa che permette al Villaggio SOS di affrontare e gestire in collaborazione con altri soggetti istituzionali anche situazioni particolarmente critiche, complesse e conflittuali.

“è indubbio che il Villaggio dà delle risposte a bisogni appunto di accoglienza che emergono dal contesto territoriale... anche con fantasia direi, con capacità di adattarsi ai tempi che cambiano questo è evidente: dalla casa famiglia, alla mamma con bambino o dalla ludoteca... servizi che sono nati in quarant'anni di presenza a Vicenza” (stakeholder privato, uomo, focus group)

La capacità del Villaggio SOS di rispondere ai bisogni dei propri beneficiari è cresciuta nel tempo e si è integrata nel territorio, arrivando a dare vita ad attività rilevanti (ad esempio Progetto “Pane Quotidiano”) sia per il target di riferimento, creando opportunità di sperimentarsi nel mondo del lavoro, che per il territorio stesso avviando iniziative imprenditoriali locali (avvio di un forno per la panificazione ed i dolci e avvio di 3 negozi di rivendita).

“sono passati nei negozio e nel forno 38 ragazzi e credo che questo sia il successo, non è risolutivo, non è che abbiamo creato dei posti di lavoro per tutti, assolutamente ma abbiamo permesso loro di fare un tirocinio. Si è fatto in modo che gli insuccessi lavorativi si riducessero e vi fossero più possibilità nelle loro valigie di essere lavoratori sostenibili dentro al mercato” (Direttrice Villaggio SOS, intervista).

Altra evidenza della pertinenza del lavoro riguarda l'avvio del progetto affido, nato nel 2015 per rispondere ai bisogni inespresi di molti bambini accolti al Villaggio SOS, che avevano l'autorizzazione dei servizi sociali di riferimento per l'attivazione di un progetto di affido familiare ma i servizi stessi non riuscivano ad avere famiglie disponibili. L'avvio del progetto del Villaggio SOS ha permesso quindi, in accordo con i servizi, di individuare nuove famiglie affidatarie e consentire quindi a tutti quei bambini che accolti nel Villaggio SOS non potevano avviare un progetto di affido familiare, di avere risposta al loro bisogno.

Rispetto ai servizi non residenziali dedicati ai minorenni a rischio di allontanamento, va segnalato come nel corso del 2018 i 2 servizi specifici esistenti, centro diurno e Asilo Nido, siano stati parzialmente riconvertiti e oggi sono quindi dedicati ad un minor numero di beneficiari. Infatti, seguendo il bisogno e le richieste del territorio, il centro diurno si è trasformato in un servizio di accoglienza diurna all'interno delle Case Famiglia, nel limite massimo di 1 bambino in diurnato per ogni Casa.

5.2 Efficacia

Un risultato importante che emerge dalle interviste fatte ai beneficiari è l'attenzione alla costruzione e al mantenimento delle relazioni significative non solo tra educatori e bambini, ma anche (se e quando possibile) tra i bambini e le loro famiglie di origine e di conseguenza tra gli operatori e quelle famiglie, quei genitori, con cui cercare una relazione il più possibile costruttiva a beneficio dei bambini e dei ragazzi stessi, soprattutto in vista del rientro in famiglia. Alcuni ex accolti intervistati valutano positivamente l'attività svolta dal Villaggio SOS.

“se io non fossi mai entrata con mia mamma, io forse a quest'ora neanche esisterei o avrei preso comunque bruttissime strade” (care leavers, donna, intervista n. 017)

“intanto ringraziarli, perché certe volte penso: se io fossi stata a casa, a casa con i miei, se non mi avessero portato al Villaggio, come si sarebbe svolta la mia vita? Quindi li dovrei ringraziare perché mi hanno accolto bene e sono stata in un luogo protetto, mi hanno allontanato dalla brutta strada...” (care leavers, donna, intervista 013)

Altri passaggi rilevanti sono stati forniti dai maggiorenti che hanno dato diversi spunti e rimandi di un modo di lavorare efficaci e che esposti nel dettaglio al paragrafo 2.2.11.

Qua riportiamo brevemente quelli che sono i temi sui quali i ragazzi hanno trovato riscontri di efficacia ed in alcuni casi anche aree di miglioramento:

- Ascolto
- Comunicazione
- Tempi adeguati e passaggi gradualità
- Garantire continuità ai legami che si sono instaurati
- Sensibilizzare l'esterno
- Preparazione all'uscita

Dai questionari di soddisfazione più del 75% dei bambini, ragazzi e nuclei familiari inseriti è soddisfatto del supporto proposto loro dal Villaggio SOS. In particolare rispetto alla percezione di partecipare alle decisioni che li riguardano i ragazzi hanno una risposta positiva superiore all'80%.

Inoltre il livello di efficacia è stato monitorato anche con gli stakeholder esterni tramite questionari specifici, rivolti ai servizi sociali inviati.

Dai questionari emerge una generale soddisfazione da parte dei servizi rispetto all'operato del Villaggio SOS (una valutazione che in media si attesta sopra 8). I questionari hanno indagato le modalità del processo decisionale di ammissione, il processo di supporto e quello di dimissione, nonché le relazioni con gli operatori e la loro professionalità.

Tra i punti di forza segnalati vi sono la collaborazione costruttiva, la professionalità dell'equipe, la pianificazione dell'inserimento, la valutazione e gestione dei bisogni del minore, le risorse interne ed esterne messe a disposizione dei ragazzi da parte del Villaggio SOS ed infine la gestione positiva dei rapporti con la famiglia d'origine. Emerge inoltre, anche se in misura minore la percezione che il ragazzo abbia la possibilità di partecipare attivamente ai processi decisionali che lo riguardano.

Tra i punti di debolezza si segnalano in particolare il turn over degli operatori, frequenti cambi casa dei ragazzi e contatti dei relativi educatori, comunicazioni “faticose” a causa dei tanti interlocutori con cui interfacciarsi. Sono questi segnali da monitorare e da indagare per capire quali risvolti negativi potrebbero avere sui bambini accolti.

Ulteriori elementi da monitorare sono anche quelli emersi dalle interviste agli stakeholder (vedi capitolo 3), dove è stato fatto notare come l'allargamento costante delle attività, se da una parte dimostra flessibilità e capacità di adattamento alle esigenze ed alle sfide del tempo presente, dall'altra però rischia di non riuscire a garantire la medesima qualità nella gestione dei servizi e di non valorizzare a sufficienza le proprie risorse di personale.

“c’è stato un aprire porte e spazi molto ampi, che se da un lato ha consentito risposte a tante situazioni... e quando non sapevamo dove andare a sbattere la testa andavamo al Villaggio e lì spessissimo le risposte le abbiamo trovate, il rovescio della medaglia di questa cosa è che non sempre c’è una qualità che rimanga alta” (stakeholder pubblico, uomo, intervista)

5.3 Efficienza

Il bilancio del Villaggio SOS di Vicenza viene strutturato partendo da una suddivisione per centri di costo, dove ogni casa famiglia o servizio è considerato un centro di costo. Nonostante il Bilancio (2017) riporti una perdita di oltre 200.000,00 €, rispetto al pareggio previsto a inizio anno, la percezione interna ed esterna è che il Villaggio SOS in via generale sia gestito in modo efficiente. Questa perdita ampiamente coperta dalle riserve di bilancio è comunque stata generata da eventi straordinari avvenuti durante il corso dell’anno. Una scelta consapevole di ridurre il numero dei bambini accolti per singola casa, al fine di rendere più di qualità e gestibile l’intervento educativo ed una progressiva non sostenibilità di alcuni servizi avvenuta nel corso dell’anno.

Le risorse umane impegnate nel Villaggio SOS di Vicenza sono oltre 60 di cui l’85% direttamente impegnate nei Programmi e servizi; il Villaggio SOS garantisce a tutte le risorse una formazione continua sia di tipo obbligatoria che facoltativa, questo perché come riportato da uno dei soggetti intervistati *“se il personale sta bene, lavora meglio e non va in burnout”*.

Il Villaggio SOS di Vicenza è una realtà viva e dinamica, gestita da persone con grande motivazione e preparazione professionale sia a livello direttivo che operativo. Dalle interviste approfondite fatte agli operatori (interviste svolte nel 2016 per il Monitoraggio Standard “Quality4Children”) emergono equipe riflessive nelle quali i rapporti tra colleghi sono fondati sulla fiducia reciproca e su una capacità comunicativa aperta e diretta. Ciò consente loro di prendersi cura gli uni degli altri e a ciascuno di potere esprimere le proprie fatiche, difficoltà e vissuti, sapendo che troverà ascolto e sostegno. Nei Programmi residenziali in particolare, la coesione e l’interdipendenza tra colleghi consentono di agire con flessibilità in funzione dei bisogni dei beneficiari e degli operatori stessi.

Dai dati emerge come il turnover all’interno del Villaggio SOS esista e debba essere preso in considerazione per capirne meglio motivazioni e possibili contenimenti. Il dato del turnover complessivo (dato 2016) è pari al 34%, anche se condizionato da parecchie situazioni di maternità delle operatrici. La figura più soggetta al turnover è quella dell’educatrice residenziale, figura difficile oggi giorno da rendere attuale perché è sempre più complesso trovare persone competenti e disposte a vivere 24h al giorno all’interno di una casa famiglia, se non per periodi limitati (1/2 anni).

Per questo motivo il Villaggio SOS sta sperimentando in una casa una doppia figura residenziale (1 educatrice residenziale di giorno e 1 di notte, in alternanza). Questa sperimentazione è accompagnata da un supervisore che sta seguendo l’equipe degli educatori turnanti e le 2 educatrici residenziali.

Sono poi emerse dai focus group (svolti nel 2018 per l’attuale lavoro di valutazione d’impatto) alcune considerazioni, da stakeholder esterni, su come viene percepita la gestione delle risorse umane nel Villaggio SOS che è da tenere in opportuna considerazione al fine di lavorare ad un miglioramento continuo.

“se devo dire una cosa su cui c’è una carenza, vista da fuori, è la gestione del personale... cioè il fatto di lavorare troppo in emergenza... non puoi mettere nelle condizioni ogni operatore di esaurirsi... credo che la gestione del personale debba diventare una risorsa valorizzata al massimo se coinvolta...” (stakeholder privato, uomo, focus group)

Il Villaggio SOS è quindi sì un contesto in cui *“l’emergenza c’è”*, come riportato anche da un confronto interno con la Direzione, ma anche un luogo dove si fa di tutto per prevedere l’emergenza e solo quando non è stato possibile prevederla viene gestita come tale in modo eccezionale.

5.4 Sostenibilità

Dal punto di vista della sostenibilità il Villaggio SOS di Vicenza è ormai riconosciuto come un soggetto affidabile e competente nella tutela dei minorenni a livello cittadino e regionale e quindi ampiamente in grado di mantenere e sviluppare nel tempo i propri servizi, alla luce delle esigenze del territorio e degli stessi beneficiari. Il Villaggio SOS è stato in grado in questi ultimi anni di sperimentarsi ed aprirsi anche a nuove esperienze, anche di tipo imprenditoriale (vedi il Progetto “Pane Quotidiano”) evolvendo quindi la propria missione seppure sempre focalizzandosi sul target di riferimento dei bambini.

Da un punto di vista finanziario il Villaggio SOS di Vicenza riesce a coprire i costi dei programmi (tutti i servizi/progetti offerti) per un 79% (dati Bilancio 2017) grazie alle rette percepite dagli Enti Locali. La restante parte dei costi è coperta sia da fondi provenienti dal SOS Villaggi dei Bambini Nazionale che da fondi reperiti da un ufficio raccolta fondi del Villaggio SOS stesso verso privati e donatori istituzionali.

Una delle strategie adottate per la sostenibilità è quella della diversificazione dei servizi, di modo che alcuni servizi che non riescono ad essere sostenibili possano essere in parte coperti da servizi che invece hanno un margine di sostenibilità positivo. Le due azioni principali che verranno messe in atto nel prossimo futuro per rendere sempre più sostenibile l'intervento del Villaggio SOS sono:

- la razionalizzazione delle spese
- un investimento continuo nell'attività di fundraising interno

Per i prossimi 5 anni è stato predisposto un piano di sviluppo che dovrà essere approvato e successivamente monitorato.

Considerazioni conclusive e raccomandazioni per l'attività futura

Gli esiti di questo studio multidimensionale di social impact assessment offrono una panoramica inedita sull'attività del Villaggio SOS di Vicenza; una narrazione dettagliata e puntuale, raccolta da diversi punti di vista che è risultata essere coerente nel suo complesso ma anche ricca di stimoli che potranno essere utili alla direzione e allo staff del Villaggio SOS per consolidare ed orientare l'attività futura.

La fotografia scattata sull'attuale situazione di vita dei trenta soggetti dimessi (maggioresni e minorenni), rivela condizioni di vita molto soddisfacenti per la gran parte degli ex accolti in tutti gli indicatori approfonditi, ed in modo particolare per quanto riguarda l'alimentazione, l'inclusione sociale e l'alloggio (paragrafo 2.1.3 e successivi). Percorsi di accoglienza, e poi di uscita dal sistema di cura e protezione, descritti dagli intervistati come faticosi, dolorosi, complicati e sfidanti che sono stati rappresentati da molti come un viaggio alla scoperta di sé stessi, delle proprie fragilità ma anche delle proprie risorse. Un viaggio che ha consegnato loro valige pesanti, cariche di emozioni e di vissuti a volte contrastanti ma anche di esperienze, strumenti e apprendimenti utili per la vita quotidiana (paragrafo 2.2.10).

Le voci interpellate per descrivere l'impatto del lavoro del Villaggio SOS sulla comunità locale hanno confermato riconoscimento e consapevolezza da parte della cittadinanza rispetto all'operato della struttura grazie anche ad alcune iniziative e progettualità che negli ultimi anni hanno portato il Villaggio SOS di Vicenza ad essere maggiormente inserito nel tessuto sociale cittadino e a partecipare attivamente alle principali reti locali e regionali di soggetti che si occupano dell'accoglienza e del benessere dei bambini, degli adolescenti e delle famiglie (paragrafo 3.2).

A completare questo scenario tratteggiato attraverso un'indagine di tipo qualitativo, i risultati del calcolo del ritorno sociale sull'investimento (paragrafo 4.2) assegnano al lavoro svolto dal Villaggio SOS di Vicenza per le attività di accoglienza eterofamiliare un rapporto positivo tra costi e benefici; infatti l'ammontare degli investimenti nell'intervento di accoglienza produce nel tempo la restituzione di benefici pari all'importo investito più il 126% dello stesso investimento iniziale.

In un quadro dunque decisamente positivo e soddisfacente nel suo complesso, sembra utile porre l'attenzione su quegli aspetti che sono apparsi più sfidanti, più controversi ed a volte inaspettati, per avviare, a partire da questi, la riflessione sullo sviluppo di nuove pratiche o il consolidamento di quelle esistenti.

In tema di scuola ed istruzione, ad esempio, da parte di alcuni ex accolti è emersa una difficoltà nel raggiungere alcuni obiettivi scolastici: il 20% dei soggetti intervistati complessivamente (6 soggetti su 30) ha totalizzato un punteggio negativo in questo indicatore dal momento che non sono stati raggiunti risultati sufficienti secondo quanto previsto dagli standard definiti a livello internazionale (5 giovani su 20 sono risultati sprovvisti di qualifica professionale o diploma di scuola superiore e 1 minorenne su 10 presenta al momento dei risultati scolastici al di sotto della media delle aspettative degli insegnanti e dei *caregiver* – paragrafo 2.1.6).

L'ambito scolastico, riconosciuto come uno dei luoghi principali per la costruzione di reti sociali e di amicizie tra coetanei, è stato descritto da un numero consistente di intervistati (soprattutto da parte dei giovani maioresni) come un ambiente non facile da affrontare per chi vive una situazione di accoglienza. Il 45% dei maioresni intervistati infatti racconta di essere stato oggetto di commenti e trattamenti discriminatori dovuti alla propria condizione di accolto/a fuori famiglia, per lo più da parte di coetanei ma in alcuni casi anche da parte di insegnanti e genitori dei coetanei che hanno esternato pregiudizi e rappresentazioni distorte sulla struttura e sui ragazzi ospiti (paragrafo 2.1.8).

Proprio in relazione a questo dato è significativo ricordare l'importanza assegnata dai giovani intervistati (e confermata anche dagli stakeholder locali che hanno contribuito a questo studio) all'apertura del Villaggio SOS nei confronti dell'esterno ed alla sensibilizzazione nei confronti della comunità locale; modalità entrambe valide per sviluppare maggiore conoscenza e consapevolezza da parte della cittadinanza e per aiutare i bambini, i ragazzi e le famiglie attualmente accolte presso il Villaggio SOS ad affrontare con l'aiuto di adulti di riferimento eventuali ostacoli, incomprensioni che possono verificarsi nel rapporto con il mondo esterno. Ulteriore aiuto nell'abbattimento di pregiudizi e stereotipi è rappresentato dal possibile

coinvolgimento diretto degli ex accolti in attività di peer mentoring e peer support nei confronti dei propri pari o in attività di comunicazione e sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza.

Nell'ambito invece delle cure genitoriali e delle relazioni, si ha che la gran parte dei *care leavers* intervistati (16 su 20) mantiene relazioni con alcuni membri della propria famiglia di origine e/o con altri adulti significativi (educatori ed operatori del Villaggio SOS, famiglia amiche, famiglie dei fidanzati/e...) che rappresentano per loro un punto di riferimento nella vita di tutti i giorni, anche nel caso di difficoltà (paragrafo 2.2.1).

Le relazioni con la famiglia di origine sono state mantenute nella maggioranza delle situazioni approfondite ma solo in alcuni casi queste relazioni sono di aiuto e supporto ai giovani, in altri sono gli stessi *care leavers* a contribuire attivamente al supporto, spesso economico, della loro famiglia. In altre situazioni ancora i contatti con i familiari sono limitati (ma pur sempre presenti) perché rimangono delle fragilità e delle problematicità importanti da parte dei genitori che complicano e condizionano ancora oggi i rapporti con i figli. Non può essere tralasciato poi il dato del 20% dei *care leavers* intervistati che non risulta avere né relazioni significative, continuative e supportive, con i propri familiari né con altre figure di riferimento (ex educatori compresi). Si tratta di giovani tra i 19 e i 25 anni che si trovano in una situazione di isolamento e di potenziale rischio, potendo contare oggi solo su sé stessi e sulle proprie possibilità anche al variare di alcune condizioni significative della loro vita (lavoro, alloggio, sostentamento...).

Risultati, questi ultimi, che evidenziano la difficoltà e la complessità sia di riprendere e mantenere relazioni con i familiari una volta terminato il periodo di accoglienza, sia di poter contare (durante e dopo l'accoglienza) su alcune relazioni significative, amicali o di conoscenti, e che esortano il Villaggio SOS ad investire maggiormente nella costruzione di reti esterne (familiari ed extra familiari) per i propri accolti durante il periodo di accoglienza ed in vista dell'uscita dai percorsi.

Se le questioni espresse precedentemente hanno riguardato soprattutto i *care leavers*, rispetto al sostentamento si ha che 4 intervistati su 30, 2 giovani e 2 minorenni, versano in una situazione di precarietà che non premette a loro (maggioresni) e ai loro *caregiver* (per i minorenni) di provvedere adeguatamente alle esigenze e alle spese personali. Una difficoltà economica che per alcuni nasce dalla difficoltà a trovare (e mantenere) un lavoro che garantisca il mantenimento delle spese individuali o del nucleo (affitto, alimentazione, spese personali...), per altri dall'impossibilità di trovare una sistemazione adeguata per tutti componenti del nucleo con le risorse economiche a disposizione (paragrafo 2.2.5).

La condizione professionale, la tipologia di occupazione e le risorse economiche disponibili condizionano molto questi risultati in quanto, anche a fronte di una percentuale molto positiva relativa all'occupazione (oltre l'80% dei *care leavers* e la totalità dei *caregiver* risulta essere occupato/a), si ha che un numero considerevole di *care leavers* ha un impiego con scadenza a breve termine, ed alcuni *caregiver* hanno retribuzioni variabili e non sempre periodiche/mensili. Quindi sebbene attualmente il rapporto mensile tra entrate ed uscite sia positivo, vi è il rischio per queste persone di trovarsi in seria difficoltà al variare di alcune condizioni personali (perdita o riduzione del tempo lavoro, mancanza di sostegno economico garantito da altri componenti del nucleo, aumento delle spese mensili...).

Uno scenario, quello relativo al sostentamento, che restituisce, da solo o connesso con gli aspetti presentati in precedenza e con altri fattori economici e sociali del nostro tempo, l'incertezza e l'instabilità che spesso caratterizzano la condizione di vita di questi soggetti (ex accolti maggiorienni, ma anche mamme che sono state accolte in struttura con i propri figli) per i quali diventa fondamentale affrontare fin dall'accoglienza, un processo graduale di transizione all'autonomia che permetta loro di sentirsi protagonisti attivi dei propri progetti e di iniziare a sperimentarsi gradualmente nelle piccole e grandi sfide della vita quotidiana.

A partire da queste considerazioni e dagli ulteriori spunti che emergono da questo studio multidimensionale sull'impatto sociale dell'attività condotta negli anni dal Villaggio SOS di Vicenza, il gruppo di lavoro progettuale, durante il workshop internazionale di discussione degli esiti del lavoro di ricerca²⁸, ha formulato alcune **raccomandazioni per l'attività futura** rivolte al Villaggio SOS di Vicenza e all'Associazione Nazionale.

²⁸ Il workshop internazionale di presentazione e discussione degli esiti si è tenuto a Vicenza nell'aprile 2019 ed ha coinvolto il gruppo di lavoro progettuale ed alcuni rappresentanti dell'Innovation and research team di SOS Children's Villages International.

Tali raccomandazioni si riportando di seguito suddivise per macro-temi e corredate, in alcuni casi, da dei suggerimenti per l'implementazione.

CURA DELLE RELAZIONI

- **Garantire (per quanto possibile) forme di accompagnamento e gradualità nell'affrontare le diverse transizioni, i passaggi da una situazione di vita ad un'altra, che caratterizzano le storie di vita dei bambini, degli adolescenti e dei giovani accolti** (allontanamento dalla famiglia di origine, trasferimento da una struttura di accoglienza ad un'altra, inserimento in famiglia affidataria, rientro in struttura di accoglienza dopo un percorso fallimentare, dimissione ed uscita dalla struttura di accoglienza...), anche attraverso forme simboliche (feste e tradizioni) che sanciscano i momenti di passaggio e che contribuiscano a dare senso e significato all'esperienza.
- **Garantire continuità alle relazioni significative che si instaurano tra bambini ed educatori/operatori all'interno del Villaggio SOS di Vicenza:**
 - limitando, se possibile, i cambi di casa (cioè gli spostamenti di operatori e degli accolti tra le diverse case del Villaggio SOS)
 - facendo in modo che eventuali spostamenti corrispondano al miglior interesse di un singolo soggetto o del gruppo di accolti;
 - informando per tempo e con gradualità gli accolti degli eventuali spostamenti;
 - trovando assieme ai diretti interessati delle modalità per garantire forme di continuità e mantenimento delle relazioni significative instauratesi (anche ad esempio, in occasione di un cambio/sostituzione dell'educatore di riferimento).
- **Garantire ai bambini e ai ragazzi accolti occasioni ricreative e di confronto tra pari (peer support),** tali da permettere loro di riflettere sulle loro esperienze personali, di "dire ad alta voce" ciò che sentono, di condividere emozioni, preoccupazioni, ma anche idee e consigli per il miglioramento del proprio percorso di vita e dei servizi offerti dal Villaggio SOS.
- **Promuovere e favorire occasioni di confronto, individuali o di gruppo, tra accolti e coetanei più grandi, che sono stati in accoglienza durante l'infanzia e l'adolescenza e che ad oggi vivono in autonomia e che possono dar loro supporto, incoraggiamento e consigli pratici.**

Spunti e suggerimenti per l'implementazione:

Una possibile applicazione pratica, potrebbe essere quella di prevedere la possibilità per i giovani che si trovano in semi-autonomia (e che dunque a breve concluderanno il loro percorso di accoglienza presso il Villaggio SOS di Vicenza) di essere supportati nella fase di transizione sia dall'educatore di riferimento che da un *care leavers* esperto per esperienza (peer mentor).

- **Favorire le occasioni di conoscenza e relazione tra i bambini e i ragazzi accolti nel Villaggio SOS di Vicenza ed il territorio (associazioni, gruppi sportivi e ricreativi, famiglie di coetanei e/o famiglie accoglienti, singoli cittadini interessati e disponibili...), in modo da permettere a tutti di costruire una propria rete di relazioni sociali, amicali, formali ed informali anche al di fuori del Villaggio SOS.** Questa rete costruita nel tempo e composta da coetanei ma anche da figure di riferimento adulte potrà essere tenuta in considerazione dagli adolescenti e dai giovani che si apprestano a lasciare la

realtà di accoglienza per la costruzione del proprio progetto di transizione dall'accoglienza alla vita indipendente o in vista del rientro presso la propria famiglia di origine.

- **Prevedere progettualità ed azioni specifiche (in collaborazione o condivise con il Servizio sociale di riferimento) che possano supportare maggiormente le famiglie di origine dei bambini, degli adolescenti e dei ragazzi accolti al Villaggio SOS di Vicenza anche rafforzando le relazioni durante il periodo di accoglienza.**

SCUOLA E FORMAZIONE PROFESSIONALE

- **Rafforzare attività e servizi di sostegno all'orientamento scolastico/professionale ed al supporto nel raggiungimento di un titolo di studio qualificato (qualifica professionale, diploma di scuola secondaria di secondo grado...) per tutti i ragazzi accolti al Villaggio SOS di Vicenza, tenendo in considerazione anche le aspirazioni e ambizioni professionali di ciascuno degli accolti.**
- **Individuare momenti di scambio e di confronto con gli istituti scolastici del territorio, con i Dirigenti Scolastici e con gli insegnanti referenti per l'inclusione, per concordare progettualità condivise e per affrontare eventuali difficoltà che possano manifestarsi nel contesto scolastico nei confronti dei bambini e dei ragazzi in accoglienza (ad esempio azioni discriminatorie, atti di bullismo...).**

Spunti e suggerimenti per l'implementazione:

Recentemente sono stati attivati dal Villaggio SOS Vicenza 2 nuovi progetti, "L'esercito dei selfie" e "Only the BEST", che coinvolgono tutti i bambini e ragazzi accolti (suddivisi per fasce d'età) con la finalità di supportare il loro percorso scolastico e formativo e migliorare le relazioni all'interno della scuola; i due progetti sono in linea con questi obiettivi e vanno quindi sostenuti e confermati per un loro sviluppo pluriennale.

TRANSIZIONE ALLA VITA INDIPENDENTE

- **Immaginare e pianificare per tempo assieme ad ogni giovane che si appresta a lasciare il contesto di accoglienza un "progetto verso l'autonomia" (un progetto di transizione dall'accoglienza alla vita indipendente o al rientro in famiglia) che espliciti fasi, tempi, modalità, supporti (risorse umane ed economiche) e soggetti coinvolti (care leavers e Villaggio SOS di Vicenza in primis, ma che possa fare riferimento anche a risorse informali – persone di riferimento al di fuori del Villaggio SOS, amici, familiari...).**

Il progetto verso l'autonomia dovrà tenere conto anche degli aspetti legati al percorso scolastico e formativo/professionale e delle possibili risorse (personali e finanziarie) da mettere in campo per proseguire gli studi o per iniziare la ricerca di un lavoro (patente di guida, bilancio di competenze...). Il progetto verso l'autonomia dovrà essere periodicamente aggiornato (ed eventualmente ridefinito) dal giovane e dall'educatore di riferimento in relazione ad obiettivi e microobiettivi raggiunti (o mancati).

- **Garantire, ai giovani che si apprestano ad uscire da un percorso di accoglienza, la possibilità di avvicinarsi al mondo del lavoro e sperimentarsi in un'attività lavorativa** (attraverso stage, tirocini, ma anche attraverso collaborazioni e impieghi a tempo determinato).

E' importante valutare con ciascun giovane e a seconda del percorso e agli interessi dimostrati, la possibilità di attivare una prima esperienza lavorativa "interna" al Villaggio SOS (panificio e panetterie di "Pane Quotidiano", affiancamento alle attività di manutenzione ...) oppure "esterna", presso un'azienda del territorio che possa offrire un'esperienza lavorativa più legata al percorso di studio/formazione del giovane.

La possibilità di fare una o più esperienze lavorative durante il percorso di accoglienza (e in vista della dimissione e dell'uscita), infatti, offre ai giovani la possibilità di misurare e testare le proprie capacità, di conoscere l'ambiente di lavoro e le sue regole e di acquisire alcune conoscenze ad abilità pratiche per loro molto utili anche in futuro (ad esempio la possibilità di misurarsi con dei precisi orari di lavoro e di riposo settimanale, di conoscere e gestire la retribuzione e in relazione alle proprie spese...).

PARTECIPAZIONE

- **Promuovere e consolidare l'ascolto, il coinvolgimento e la partecipazione dei bambini, degli adolescenti e dei giovani alla vita quotidiana e alle decisioni che riguardano i loro progetti di vita (progetti educativi individualizzati - PEI).**

Garantire contesti di ascolto del punto di vista dei bambini e dei ragazzi/e accolti al Villaggio SOS di Vicenza:

- con continuità ed in momenti ed occasioni sia formali che informali;
- con modalità creative, flessibili ed adeguate all'età e alle capacità di ciascun/a accolto/a;
- in modo tale da permettano a ciascun bambino, ragazzo di essere gradualmente informato della propria situazione personale e familiare e della possibilità di esprimere (o di essere aiutato ad esprimere) la propria opinione rispetto alle questioni che lo/a riguardano direttamente;
- a livello individuale: ad esempio con la stesura di PEI partecipati, l'organizzazione di family group conferences, la rappresentazione del punto di vista dei diretti interessati nelle relazioni scritte trasmesse al servizio sociale di riferimento...)
- a livello collettivo: attraverso l'organizzazione di riunioni di casa, l'elezione della Giunta e del Sindaco del Villaggio SOS di Vicenza che raccoglie le istanze, le idee e i suggerimenti che emergono dai ragazzi e dalle ragazze accolti al Villaggio SOS per portarli all'attenzione delle istituzioni di riferimento.

Spunti e suggerimenti per l'implementazione:

Una possibilità offerta di recente agli accolti nel Villaggio SOS di Vicenza (per tramite dei loro rappresentanti, Giunta e Sindaco del Villaggio SOS) è quella di poter contribuire attraverso un percorso partecipativo alla revisione e all'aggiornamento del Regolamento del Villaggio SOS. Un "allenamento" alla rappresentanza e alla partecipazione che (auspicabilmente) potrebbe portare anche alla definizione partecipata delle regole adottate da ciascuna delle diverse case del Villaggio SOS, che potrebbero essere riviste ed aggiornate a seconda delle esigenze specifiche degli accolti.

RISORSE UMANE E QUALITA'

- **Limitare, per quanto possibile, il turn over degli operatori (a beneficio della continuità relazionale con gli accolti e della qualità del servizio offerto), garantendo loro occasioni di formazione, confronto e supervisione.**
- **Garantire la centratura sui bisogni e sulle esigenze dei soggetti protagonisti degli interventi (bambini, adolescenti, mamme, famiglie) nel reclutamento del personale educativo residenziale e non, ed individuare soluzioni flessibili che permettano di soddisfare i bisogni degli accolti, bilanciandoli con le esigenze personali e familiari del personale educativo.**
- **Riconoscere nel lavoro educativo svolto dagli educatori e degli operatori, l'importanza e la necessità di dedicare tempo ed energie alla costruzione, ricostruzione e al mantenimento delle relazioni con chi arriva, chi esce, con chi è uscito e con chi ritorna (magari per chiedere un consiglio o un aiuto).**
- **Mantenere alto il livello di qualità dei servizi offerti (ai bambini, ragazzi e famiglie in difficoltà, agli stakeholders pubblici e privati, alla comunità locale...) pur diversificando e riadattando azioni e servizi in risposta alle esigenze che si manifestano sul territorio locale .**
- **Gestire al meglio le situazioni di "emergenza" che riguardano bambini, ragazzi e famiglie, individuando assieme agli altri stakeholders di riferimento interventi possibili, efficaci e sostenibili nel medio e lungo periodo (per evitare di sovraccaricare gli operatori e dare garanzia di professionalità e qualità agli interventi messi in atto)**

Spunti e suggerimenti per l'implementazione:

Altre progettualità specifiche che nel prossimo futuro potranno essere messe in campo dal Villaggio SOS di Vicenza in risposta a quanto emerso da questo lavoro di ricerca potrebbero riguardare la formazione degli educatori e degli operatori del Villaggio SOS, e nello specifico: una formazione continuativa rivolta a tutto il personale sul sistema valoriale nel lavoro educativo ed un accompagnamento specifico delle équipes e degli educatori di riferimento nella gestione delle problematiche che riguardano gli adolescenti e i giovani (che ormai di frequente arrivano all'accoglienza in struttura dopo diversi interventi falliti e con situazioni personali e familiari molto compromesse) .

INTEGRAZIONE NEL TERRITORIO E SENSIBILIZZAZIONE ALLA MISSION

- **Aprire il Villaggio SOS di Vicenza nei confronti della città e della cittadinanza (famiglie del quartiere, coetanei dei ragazzi accolti, commercianti ...), creare occasioni che permettano alla comunità locale di conoscere le attività, i servizi e la mission del Villaggio SOS e promuovere collaborazioni e progettualità condivise con il territorio circostante (network tra enti pubblici, enti privati e cittadini).**

Spunti e suggerimenti per l'implementazione:

Alcune azioni realizzate di recente dal Villaggio SOS e che vanno già nella direzione di integrare maggiormente il Villaggio SOS di Vicenza nel contesto locale, sono:

- la promozione di eventi pubblici (ricreativi, teatrali e musicali) rivolti ai bambini e alle famiglie del territorio;
 - la promozione di momenti di riflessione ed approfondimento (seminari aperti al pubblico) su temi riguardanti l'infanzia, l'adolescenza e la famiglia;
 - la partecipazione ad iniziative pubbliche organizzate in città da altri soggetti pubblici e privati.
-
- **Promuovere occasioni di conoscenza e sensibilizzazione della cittadinanza sui diritti dei bambini e dei ragazzi ed in modo particolare sulla condizione dei minori d'età che vivono in accoglienza eterofamiliare, abbattendo gli stereotipi.** Sarà importante realizzare attività di informazione e sensibilizzazione:
 - che contribuiscano ad abbattere giudizi, pregiudizi e discriminazioni evidenziando le questioni che accomunano i bambini ed i ragazzi accolti in comunità e i bambini e ai ragazzi che vivono nella propria famiglia;
 - che raggiungano target diversi (adulti, rappresentanti istituzionali e politici locali, famiglie e minori d'età, coetanei degli accolti...);
 - che siano a misura di bambini e ragazzi;
 - che coinvolgano nella progettazione delle iniziative (e se possibile anche nella loro realizzazione) alcuni giovani *care leavers* "esperti per esperienza".

ADEGUAMENTO STRUTTURALE

- **Provvedere al mantenimento in buono stato, alla manutenzione e all'ammodernamento (quando possibile) degli ambienti, delle case e delle strutture del Villaggio SOS di Vicenza, coinvolgendo in questo anche gli accolti (bambini, ragazzi e mamme).**

SISTEMA SOS

- **Implementare e monitorare l'applicazione di accordi, protocolli d'intesa e policies (child protection e data protection) sottoscritti dal Villaggio SOS di Vicenza, dai Villaggi SOS in Italia e da altre istituzioni ed enti del territorio.**

Spunti e suggerimenti per l'implementazione:

Un suggerimento in questo senso potrebbe essere l'organizzazione di un meeting annuale tra di Direttori dei sei Villaggi SOS italiani (Vicenza, Saronno, Roma, Trento, Ostuni e Mantova) e referenti dell'Associazione nazionale SOS Villaggi dei Bambini Italia per condividere buone pratiche nell'accoglienza di bambini e famiglie e riflettere su tematiche condivise e questioni problematiche.

Lezioni apprese e azioni migliorative per le prossime attività di valutazione dell'impatto sociale

In relazione al processo che ha portato alla realizzazione dell'attività di ricerca e valutazione, sono stati inoltre individuati **input ed azioni migliorative** rivolti al gruppo di ricerca nazionale ed internazionale, ed utili per la programmazione di future attività di impact assessment in Italia e a livello internazionale.

PROGETTAZIONE / IDEAZIONE

- **Definire una modalità (possibilmente comune tra i Villaggi SOS a livello nazionale) per raccogliere e mantenere aggiornati i riferimenti/contatti delle persone in uscita dall'accoglienza.**
- **Individuare modalità e strumenti diversificati (questionari o altri strumenti alternativi alle interviste...) che si prestino a raccogliere esperienze più critiche da parte di soggetti che non hanno mantenuto i contatti con i Villaggio SOS (ciò vale sia per i dimessi maggiorenni che per le famiglie dei bambini dimessi per adozione o rientro in famiglia d'origine).**

La scelta di far contattare i potenziali partecipanti dai loro operatori di riferimento durante l'accoglienza si è dimostrata valida, perché ha messo a loro agio i soggetti, chiarito i committenti dell'attività e raggiunto il numero previsto di soggetti da coinvolgere.

Serve però valutare il da farsi in alcune situazioni:

- quando vengono contattati ex beneficiari che hanno avuto esperienze più critiche. Forse in questi casi sarebbe preferibile il contatto da parte di un soggetto terzo (ricercatore) e non da parte dell'operatore di riferimento del Villaggio SOS.
- quando vengono contattati i *caregiver* di minorenni ex accolti al Villaggio SOS (genitori naturali, genitori adottivi, famiglie affidatarie...).

In questi casi si potrebbe prevedere un maggior coinvolgimento dei tutori legali degli ex beneficiari (quando presenti), dando spazio e tempo ad un incontro di persona per spiegare loro la proposta; inoltre si potrebbe anche organizzare dei momenti di informazione sulla ricerca che possano coinvolgere tutti i ragazzi in accoglienza o prossimi all'uscita, per far sapere loro della possibilità di essere contattati in un successivo momento quando saranno fuori dal sostegno di SOS Villaggi dei Bambini.

- **Individuare a livello nazionale risorse umane formate che possano dedicarsi all'attività di valutazione dell'impatto sociale e al monitoraggio delle diverse fasi/azioni.**

RICERCATORI

- **Per permettere al ricercatore di preparare l'intervista con ciascun soggetto è importante fornire alcune prime informazioni sui soggetti disponibili all'intervista (accoglienza al Villaggio SOS del soggetto o del nucleo, tempi di permanenza e anno di uscita, eventuali difficoltà da parte dell'interlocutore nel sostenere la conversazione...)**

Il contatto progressivo da parte del Villaggio SOS con i potenziali partecipanti, si è svolto parallelamente allo svolgimento delle interviste e non ha permesso di interrogarsi su come poter raccogliere in modo più approfondito il punto di vista delle mamme accolte con i loro figli nelle strutture "Mamma con bambino" del Villaggio SOS (n. 5 nuclei familiari con 7 minorenni su 10 intervistati).

- **Valutare dunque la possibilità di distinguere la fase di contatto dei potenziali partecipanti (con raccolta delle eventuali disponibilità a partecipare all'intervista) da parte del Villaggio SOS dalla fase di realizzazione delle interviste con i soggetti disponibili, in modo da permettere al ricercatore di avere un quadro abbastanza preciso della tipologia di soggetti che verranno intervistati e delle loro esperienze di accoglienza.**
- **Includere il/i ricercatore/i nella raccolta e validazione dei dati secondari.**

STRUMENTI DI RICERCA

- Nella formazione/meeting iniziale è importante fare una **presentazione dettagliata di tutte le fasi del lavoro della valutazione d'impatto e degli strumenti da utilizzare durante l'intero processo SIA** (analisi d'impatto individuale, comunitario, calcolo dello SROI ma anche analisi secondo i criteri di pertinenza, efficacia, efficienza e sostenibilità...) in modo da poter quantificare pianificare la distribuzione dell'attività tra i soggetti coinvolti nel lavoro di ricerca.
- **Valutare eventuali adattamenti/modifiche/revisioni agli indicatori e ai range (su 4 livelli) definiti a livello internazionale sulla base del contesto nazionale di riferimento.** Ad esempio rispetto all'indicatore "sostentamento", nella dimensione relativa all'"attività lavorativa" si è scelto di focalizzare maggiormente l'attenzione sulle caratteristiche e sulla durata del contratto di lavoro (stabilità e garanzia di sostentamento nel prossimo futuro) dei *care leavers* maggiorenni.
- **Approfondire nello specifico le dimensioni utilizzate per il calcolo dello SROI:**
 - capire a livello territoriale, di volta in volta, quanto sono coerenti e quanto è il peso della correlazione rispetto al lavoro diretto da parte del Villaggio SOS
 - individuare dati di riferimento il più possibile legati al territorio se la ricerca è locale
- **Ridefinire (anche con il contributo di alcuni partecipanti alla ricerca) la possibilità di organizzare un momento di restituzione intermedio rivolto agli ex accolti intervistati (ad esempio durante una festa/cena), per raccogliere ulteriori spunti interpretativi, e discutere con loro gli esiti dell'analisi.**

IMPATTO SULLA COMUNITA' LOCALE

- **Si ravvisa la necessità di dedicare più tempo all'attività di valutazione d'impatto sulla comunità:**
 - per definire in modo approfondito la metodologia e gli strumenti di ricerca;
 - per pianificare il coinvolgimento degli stakeholders (non è scontato ottenere la disponibilità di altri soggetti nel dedicare del tempo libero o di lavoro, senza prevedere per costoro un ritorno "tangibile") e favorire la loro partecipazione (ad esempio, concordando insieme delle date per gli incontri...);
 - per spiegare le ragioni e il senso complessivo del progetto e della valutazione di impact assessment a ciascuno degli interlocutori prima della realizzazione del focus group (evitando così possibili "forme di reticenza");
 - individuare forme anche diverse e/o luoghi diversi dal Villaggio SOS per il focus, per garantire ai presenti la libertà di esprimere il proprio punto di vista e la propria esperienza.

Bibliografia

Belotti V., Milani P., Ius M., Satta C., Serbati S. (2011), *Crescere fuori famiglia. Lo sguardo degli accolti e le implicazioni per il sociale*, Regione del Veneto.

Care *leavers* Network (2014), *Le 10 Raccomandazioni del Care leavers Network dell'Emilia Romagna*. Disponibile al link: <http://www.agevolando.org/presentate-le-raccomandazioni-del-care-leavers-network-dellemilvia-romagna/> (ultimo accesso aprile 2019)

Care *leavers* Network (2015), "Essere cittadini attivi tra ascolto e pregiudizi" *Le riflessioni del Care leavers Network dell'Emilia-Romagna 2015*. Disponibile al link: <http://www.agevolando.org/i-ragazzi-fuori-famiglia-hanno-presentato-le-loro-riflessioni-su-ascolto-pregiudizi-razzismo-e-autonomia-lanciato-il-progetto-di-un-care-leavers-network-nazionale> (ultimo accesso aprile 2019)

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2017), *Linee di indirizzo nazionali per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni*". Disponibili al link: https://www.minori.it/sites/default/files/Linee_%20guida_accoglienza_181203.pdf (ultimo accesso aprile 2019)

Pandolfi L. (2015), *Costruire resilienza. Analisi e indicazioni per l'accompagnamento educativo in uscita dalle comunità per minori*, Guerini Editore, Milano.

Premoli S. (2009), *Verso l'autonomia. Percorsi di sostegno all'integrazione sociale di giovani*, Franco Angeli, Milano.

Regione del Veneto (2017), Ufficio di Statistica, *Bollettino socio-economico Veneto*. Disponibile al link: http://statistica.regione.veneto.it/pubblicazioni_bollettino_socio_economico.jsp (ultimo accesso aprile 2019)

SOS Children's Villages International, *Impact insights: results of social impact assessments in seven programme locations*. Disponibile al link https://www.sos-childrensvillages.org/getmedia/8c50646c-e3cc-4dcd-bb03-81d5ab0c5fac/SOS-Children-s-Villages-Social_Impact_Insights_1.pdf (ultimo accesso aprile 2019)

Sos Villaggi dei bambini (2016), *Raccomandazioni per lo sviluppo di una prospettiva attenta ai diritti dei bambini tra gli operatori dell'accoglienza residenziale in Italia*. Disponibile al link: <http://www.sositalia.it/getmedia/d88058da-334b-41a4-8d3c-e6b21f7e65ed/Raccomandazioni-progetto-info-sos-villaggi> (ultimo accesso aprile 2019)

SOS Villaggi dei bambini (2017), *Una risposta ai care leavers: occupabilità e accesso ad un lavoro dignitoso*. Disponibile al link: <http://www.sositalia.it/getmedia/909c64e9-9a06-4334-be53-8c231b5b49cb/una-risposta-care-leavers> (ultimo accesso aprile 2019)

Sos Villaggi dei bambini (2018), *Il futuro si costruisce giorno per giorno. Un decalogo per gli adulti nell'accompagnare la transizione dei care leavers, 2018*. Disponibile al link: <https://www.sositalia.it/getmedia/05d42768-0f8f-4df1-8afb-64e99d005611/LeRaccomandazioni> (ultimo accesso aprile 2019)

Villaggio SOS di Vicenza (2017), *Bilancio Sociale*. Disponibile al link: <http://villaggiososvicenza.it/chi-siamo/bilancio-sociale.html> (ultimo accesso aprile 2019)

Villaggio SOS di Vicenza (2018), *Bilancio Sociale*. Disponibile al link: <http://villaggiososvicenza.it/chi-siamo/bilancio-sociale.html> (ultimo accesso aprile 2019)

Bollettino socio-economico Veneto a cura Ufficio Statistica Regione Veneto (dicembre 2017 e aprile 2019).

Allegati

Allegato 1: Traccia di intervista maggiorenni

Presentazione del ricercatore

Presentazione della ricerca e informazioni preliminari all'intervista

“Prima di iniziare vorrei ringraziarti per aver accettato di fare questa intervista. Il tuo contributo è molto importante per la ricerca che stiamo realizzando.

Come ti sarà stato già accennato, intervisteremo i minorenni e i giovani che negli ultimi 5 anni hanno avuto un'esperienza di accoglienza al Villaggio SOS di almeno un anno. Riteniamo importante partire da chi ha vissuto l'accoglienza per raccogliere alcune informazioni sull'esperienza stessa e sulla tua attuale vita quotidiana (l'obiettivo della ricerca è infatti quello di misurare l'impatto dell'investimento sociale, in altre parole gli esiti a lungo termine dei progetti di accoglienza nel Villaggi o SOS di Vicenza)

*Se sei d'accordo vorrei **registrare** questa intervista in modo da guidare la nostra chiacchierata e non dover prendere appunti per ricordare quello che mi dirai. La registrazione mi servirà per trascrivere alcune parti dell'intervista che sarà anonima (cioè io non riporterò ad altri cosa tu mi dirai e non si verrà a conoscere chi ha detto cosa e nemmeno verranno riportati eventuali nomi di persone o di città o altri riferimenti che emergeranno durante l'intervista).*

Per poter audioregistrare l'intervista ho bisogno del tuo consenso scritto...” → modulo di consenso all'audioregistrazione e al trattamento dei dati

Struttura e traccia di intervista

1. Informazioni generali su di te
2. Le tue relazioni con chi si prende (o si è preso) cura di te.
3. La tua giornata
4. La tua abitazione
5. La tua salute fisica
6. Lavoro/i
7. La tua istruzione e le tue competenze
8. Le tue relazioni sociali
9. Eventuali esperienze di volontariato
10. Un bilancio della tua esperienza di accoglienza e un messaggio/consiglio che ti sentiresti di dare al Villaggio SOS

1. INFORMAZIONI GENERALI SU DI TE

Mi racconti qualcosa di te?

Come ti descriveresti (carattere, abitudini, attività preferite, eventuali informazioni rilevanti sul percorso di accoglienza presso il Villaggio SOS...)?

Rilanci e domande su:

Tipologia/e di accoglienza c/o Villaggio SOS

Con chi vivi attualmente (n. di persone complessivamente e n. di minorenni 0-17)?

Chi sono le persone che vivono con te?

Se ci sono minorenni che vivono con te, che età hanno?

Hai dei figli?

Se sì, che età avevi quando sono nati?

Se sì, ti occupi tu della loro crescita? in che modo (cura e accudimento/cibo e alloggio/istruzione/protezione/sostentamento/salute fisica/benessere psicosociale/attività ricreative/vestiario/ altro.....)?

Se non sei tu ad occuparti della sua crescita... quando lo/a vedi? Quanto tempo trascorri con lui/lei?

Al momento sei seguito dai servizi sociali (o da altri servizi) o aiutato da qualcuno (organizzazioni)?
In che modo? Che tipo di supporto ti viene offerto?

2. LE TUE RELAZIONI CON CHI SI PRENDE (O SI È PRESO) CURA DI TE.

Sei in contatto con la tua famiglia di origine?

Sei in contatto con la tua educatrice residenziale SOS o con gli educatori della casa SOS in cui eri accolto?

Ti senti ancora (o ti vedi) con altri ragazzi/e che erano accolti con te al Villaggio SOS?

Per ciascuna delle domande precedenti esplorare i seguenti ambiti:

Ti aiutano in qualche modo? (aiuto morale/economico/alloggio...)

Con che frequenza? (sempre/qualche volta/raramente/mai)

Ti va di raccontarmi qualche aneddoto che mi aiuti a capire che tipo di aiuto ti danno?

Tu sei di aiuto a loro in qualche modo? (aiuto morale/economico/alloggio...)

Con che frequenza? (sempre/qualche volta/ raramente/ mai)

Ti va di raccontarmi qualche aneddoto che mi aiuti a capire in che modo sei loro di supporto?

3. LA TUA GIORNATA

Come descriveresti una tua “giornata tipo”? Quali sono le cose che fai normalmente durante la giornata da quando al mattino ti alzi dal letto a quando vi ritorni la sera?

Rilanci sulle attività quotidiane (scuola, sport, amici...) ed in particolare anche su:

Pasti consumati abitualmente (se sono meno di 3 al giorno: colazione, pranzo e cena) come mai?
per quale motivo?

... cosa mangi di solito (alimentazione giornaliera: verdura/frutta/ carne o pesce/ pane, pasta o riso/ altro...)?

Pensi che il cibo che mangi sia sufficiente per le vostre esigenze?

C'è qualcuno che ti aiuta economicamente per la spesa (per acquistare le cose da mangiare)?

4. LA TUA ABITAZIONE

Attualmente dove vivi?/All'inizio dell'intervista mi diceva che vivete a.....

Se dovessi descrivere la tua abitazione attuale, come la descriveresti? (casa di famiglia/alloggio temporaneo/abitazione in affitto/casa di proprietà/casa dei genitori/ casa convenzionata, comunale/ altro...)? Quali caratteristiche ha?

Eventuali rilanci su:

- allacciamento rete idrica ed elettrica
- riscaldamento
- apparecchi elettrici di base (frigo, fornello..)
- servizi igienici (rapportati al n. degli inquilini)
- stanze da letto (separate tra adulti e bambini)
- stanze comuni

Ci sono problemi strutturali nella casa in cui abiti ora?

Hai mai cambiato casa? se sì quando è stata l'ultima volta che hai cambiato casa? come mai?

Pensi che ti trasferirai a breve dalla casa dove abiti? se sì, perché?

5. LA TUA SALUTE FISICA

Rispetto alla tua salute fisica, posso farti qualche domanda in merito?

Come è la tua salute?

Hai qualche problema di salute di cui soffri in questo momento?

Hai dei problemi di salute cronici?

Ricevi un trattamento sanitario adeguato? Se no, perché?

Domande e rilanci su:

Puoi accedere ad un'assistenza sanitaria adeguata?

Riesci ad accedere anche a servizi di prevenzione (controlli periodici...)?

6. IL TUO SOSTENTAMENTO

Lavori?

Se sì,

Di che tipo di lavoro si tratta (lavoro regolare/lavoro irregolare/lavoro autonomo/disoccupato in cerca di lavoro/disoccupato che non cerca lavoro/ studente/tirocinio/ altro....)

Che lavoro fai?

Hai un secondo lavoro?

Con il tuo lavoro hai la possibilità di far fronte ai tuoi bisogni primari e a quelli delle persone a tuo carico? Riesci a farmi qualche esempio?

Qual è invece il tuo reddito medio mensile? (vedere opzioni: meno di 800/tra 800 e 1000/più di 1000)

Le tue entrate sono fisse (periodiche/mensili) oppure saltuarie?

Quanto spendi mensilmente di questo reddito? (metà/ oltre la metà/ tutto...)

Da che cosa sono determinate le tue spese (alloggio, spesa, vestiario, necessità personali...)

C'è qualcuno che ti aiuta a livello economico? Se sì, chi, in che modo e con che frequenza?

7. LA TUA ISTRUZIONE E LE TUE COMPETENZE

Passiamo all'argomento scuola... qual è l'ultima scuola che hai completato (scuola primaria/secondaria primo grado/ secondaria secondo grado/scuola professionale/università)?

Se non hai ancora iniziato a lavorare:

Cosa vorresti fare nel tuo futuro?

Ti senti pronto ad affrontare la vita lavorativa? (per niente/poco/abbastanza/molto)

Pensi di avere le qualifiche giuste per raggiungere i tuoi obiettivi (o pensi di averle una volta completato gli studi)?

Se hai già iniziato a lavorare:

Quali percorsi/qualifiche ti hanno aiutato di più nel tuo attuale lavoro?

Quali qualifiche/percorsi scolastici non ti hanno invece aiutato per nulla?

Quali competenze/qualifiche ti mancano per il tuo attuale lavoro o per i tuoi futuri obiettivi di carriera? perché?

Il tuo attuale lavoro fornisce reddito sufficiente per soddisfare i tuoi bisogni primari e quelli della tua famiglia? In caso negativo, quanto sei sicuro di essere in grado di acquisire le qualifiche che ti permettano un posto di lavoro in grado di soddisfare i tuoi bisogni di base e quelli della tua famiglia?

8. LE TUE RELAZIONI SOCIALI

Come descriveresti la tua vita oggi? Ti senti ottimista rispetto al futuro o hai delle preoccupazioni?

Nella vita di tutti i giorni c'è qualcuno che ti tratta ingiustamente? Ti è capitato di subire delle discriminazioni (di essere trattato diversamente dagli altri per il fatto di essere stato accolto/a per un periodo in comunità)?

Se è così, per favore hai voglia di descrivermi di cosa si tratta/si è trattato...

Se sì, in che modo questo influisce/ha influito sulla tua vita?

Domande e rilanci su:

Ti senti inserito e a tuo agio nella tua comunità locale (quartiere, luogo in cui vivi)?

Hai voglia di farmi qualche esempio?

Nel caso ti trovassi in una situazione di difficoltà, pensi di poter contare su qualcuno? A chi potresti rivolgerti?

9. EVENTUALI ESPERIENZE DI VOLONTARIATO

Sei d'aiuto a persone o gruppi all'interno della tua comunità locale (volontariato e servizi alla comunità)? Se sì come?

Fai volontariato in ONG o ad altre organizzazioni?

Se sì, quanto tempo dedichi al volontariato in media al mese?

Fai delle donazioni in denaro o materiali a ONG o ad altre organizzazioni? (denaro/cose materiali/non faccio donazioni)

donazioni in denaro:

0-10 euro

10-100 euro

☐ *oltre 100 euro l'anno*

donazione di materiali:

☐ *vestiti*

☐ *cibo*

☐ *.....*

☐ *consigli e supporto morale/emotivo ad individui o gruppi*

Grazie (nome maggiorenne) mi hai raccontato diverse cose su di te e sulla tua vita di oggi... se ora ritorni con la memoria al periodo in cui sei stato accolto al Villaggio SOS di Vicenza, ci sono dei cambiamenti che il fatto di essere stato accolto al Villaggio SOS ha portato nella tua vita?

Quali cambiamenti sono stati più importanti per te?

Cosa ha significato per te essere stato accolto per un po' di tempo presso il Villaggio SOS?

Hai la possibilità di trasmettere a SOS un messaggio.... cosa diresti agli operatori, agli educatori e a tutto lo staff per mantenere e migliorare la qualità dei servizi?

Da ultimo, prima di concludere c'è qualcos'altro che non hai ancora avuto modo di dire e ritieni importante aggiungere?

Ringraziamento e saluti.

Allegato 2: Traccia di intervista minorenni e adulti di riferimento

Presentazione del ricercatore

Presentazione della ricerca e informazioni preliminari all'intervista (ad entrambi adulto e minorenne insieme)

“Prima di iniziare vorrei ringraziarvi per aver accettato di fare questa intervista. Il vostro contributo è molto importante per la ricerca che stiamo realizzando. Come vi sarà stato già accennato, intervisteremo i minorenni e i giovani che negli ultimi 5 anni hanno avuto un'esperienza di accoglienza al Villaggio SOS di almeno un anno. Riteniamo importante partire da chi ha vissuto l'accoglienza per raccogliere alcune informazioni sull'esperienza stessa e sulla vostra attuale vita quotidiana (l'obiettivo della ricerca è infatti quello di misurare l'impatto dell'investimento sociale, in altre parole gli esiti a lungo termine dei progetti di accoglienza nel Villaggi o SOS di Vicenza).

Ci sono delle informazioni che chiederò direttamente a te (nome minorenne) ed altre invece che dovrò chiedere a..... (adulto di riferimento).

*Se siete d'accordo vorrei **registrare** queste interviste in modo da seguire la nostra chiacchierata e non dover prendere appunti per ricordare quello che mi direte. La registrazione mi servirà per trascrivere alcune parti dell'intervista che sarà anonima. Cioè:*

- *io non riporterò ad altri cosa mi direte (sempre che non siano informazioni che mi rivelano un grave rischio e pericolo e che mi obbligano invece ad agire per una protezione del minorenne coinvolto)*
- *non si verrà a conoscere chi ha detto cosa e nemmeno verranno riportati eventuali nomi di persone o di città o altri riferimenti che emergeranno durante l'intervista.*

Per poter audioregistrare l'intervista e per potervi intervistare ho bisogno del vostro consenso scritto (consenso del caregiver intervistato e consenso per l'intervista al minorenne da parte dell'esercente la responsabilità genitoriale) → modulo di consenso all'audioregistrazione e al trattamento dei dati.

Struttura e traccia di intervista minorenne

11. Informazioni generali su di te
12. Le tue relazioni con chi si prende cura di te
13. La tua giornata
14. La tua istruzione e le tue competenze
15. Le tue relazioni sociali
16. Un bilancio dell'esperienza di accoglienza e un messaggio/consiglio che ti sentiresti di dare al Villaggio SOS

1. INFORMAZIONI GENERALI SU DI TE

Mi racconti qualcosa di te?

Domande e rilanci su:

Cosa ti piace fare nel tempo libero (continua con il punto 3 o 5)

Quanti anni hai?

Che scuola fai? (continua con il punto 4)

Dove vivi attualmente?

Chi abita con te? (continua con il punto 2)

2. LE TUE RELAZIONI CON CHI SI PRENDE CURA DI TE

Chi si prende curati di te nella vita di tutti i giorni (eventualmente fare degli esempi – a seconda dell'età - : ti prepara da mangiare, si occupa di lavare i tuoi vestiti, ti accompagna a scuola e a fare sport, ti segue nei compiti...)?

Ci sono altre persone che ti aiutano in casa e si prendono cura di te?

Domande e rilanci su:

Come ti trovi con..... ? vai d'accordo?

Rappresenta una persona a cui ti puoi rivolgere se hai un problema?

Hai voglia di raccontarmi una situazione, un episodio in cui si è preso/a cura di te?

Sei in contatto con la tua educatrice residenziale SOS o con gli educatori della casa SOS in cui eri accolto?

Ti senti ancora (o ti vedi) con altri ragazzi/e che erano accolti con te al Villaggio SOS?

3. LA TUA GIORNATA

Mi descrivi una tua "giornata tipo"? Che cosa fai durante il giorno?

Rilanci sulle attività quotidiane (scuola, sport, amici...) ed in particolare anche su:

pasti consumati abitualmente (se sono meno di 3 al giorno: colazione, pranzo e cena), come mai? per quale motivo?

... cosa mangi di solito (alimentazione giornaliera: verdura/frutta/ carne o pesce/ pane, pasta o riso/ altro...)?

Pensi che il cibo che mangi sia sufficiente per le tue esigenze?

C'è qualcuno che vi aiuta economicamente per la spesa (per acquistare le cose da mangiare)?

4. LA TUA ISTRUZIONE E LE TUE COMPETENZE

Parliamo di scuola... che scuola frequenti? In che classe?

Come ti trovi?

Ti piace andare a scuola?

Domande e rilanci su:

Sei in pari con gli anni scolastici o hai perso degli anni di scuola?

Se stai seguendo un corso professionale, di che cosa si tratta?

5. VITA QUOTIDIANA, AMICIZIE E TEMPO LIBERO

Nella vita di tutti i giorni, ti senti sicuro e protetto?

Hai invece delle preoccupazioni?

Se sì, quali? In che modo influiscono sulla tua vita?

Hai degli amici?

Quali sono le attività che ti piace fare con i tuoi amici?

Qual è la cosa che ti piace fare con.... (adulto di riferimento o altri adulti citati precedentemente)?

Se pensi al tuo futuro... come te lo immagini? Sei ottimista?

Cosa vorresti fare da grande? Quali sono i tuoi obiettivi?

Grazie (nome minorenni) mi hai raccontato diverse cose su di te e sulla tua vita di oggi... se ora ritorni con la memoria al periodo in cui sei stato accolto al Villaggio SOS di Vicenza, ci sono dei cambiamenti che il fatto di essere stato accolto al Villaggio SOS ha portato nella tua vita?

Quali cambiamenti sono stati più importanti per te?

Cosa ha significato per te essere stato accolto per un po' di tempo presso il Villaggio SOS?

Hai la possibilità di trasmettere al Villaggio SOS un messaggio.... cosa diresti agli operatori, agli educatori e a tutto lo staff per mantenere e migliorare la qualità dei servizi?

C'è qualcos'altro che vuoi dire e che ti sembra importante aggiungere?

Ringraziamento e saluto.

Struttura e traccia di intervista adulto di riferimento (genitore, affidatario, educatore di riferimento nella nuova realtà di accoglienza)

1. Informazioni generali sul minorenni
2. Le relazioni con il minorenni
3. L'abitazione
4. La vostra giornata
5. La salute fisica
6. L'istruzione e le competenze del minorenni
7. Lavoro dell'adulto di riferimento e mantenimento del nucleo
8. Documenti, relazioni sociali e inclusione
9. Un bilancio dell'esperienza di accoglienza e un messaggio/consiglio che ti sentiresti di dare al Villaggio SOS

10. INFORMAZIONI GENERALI SUL MINORENNE

Per iniziare le chiedo qualcosa su(nome minorenni), se dovesse descrivermelo brevemente, come lo descriverebbe (carattere, abitudini, attività preferite, eventuali informazioni rilevanti sul percorso di accoglienza presso il Villaggio SOS...)?

Rilanci e domande su:

Tipologia/e di accoglienza c/o Villaggio SOS

Con chi vive attualmente?

Dove vive (area rurale, periferica /urbana)

Al momento siete seguiti dai servizi sociali (o da altri servizi) o aiutati da qualcuno (organizzazioni)?
In che modo? Che tipo di supporto vi viene offerto?

11. RELAZIONI CON IL MINORENNE

In che modo lei (*caregiver*) è coinvolto/a nella vita del bambino/ragazzo?

Ci sono altri adulti riferimento presenti nella vita del minorenni?

(nel caso il *caregiver* non sia un genitore) Il bambino/ragazzo è ancora in contatto con la sua famiglia di origine?

Il bambino/ragazzo è ancora in contatto con gli educatori della casa SOS in cui era accolto?

O con altri ragazzi/e che erano accolti al Villaggio SOS?

12. LA VOSTRA GIORNATA

Come descriverebbe la vostra "giornata tipo"? Quali sono le cose che fate normalmente durante la giornata da quando al mattino vi alzate dal letto a quando vi ritornate la sera?

Rilanci sulle attività quotidiane (scuola, sport, amici...) ed in particolare anche su:

Pasti consumati abitualmente (se sono meno di 3 al giorno: colazione, pranzo e cena) come mai?
per quale motivo?

... cosa mangia/te di solito (alimentazione giornaliera: verdura/frutta/ carne o pesce/ pane, pasta o riso/ altro...)?

Pensa che il cibo che mangiate sia sufficiente per le vostre esigenze?

C'è qualcuno che vi aiuta economicamente per la spesa (per acquistare le cose da mangiare)?

13. LA TUA ABITAZIONE

All'inizio dell'intervista mi diceva che vivete a.....

Se dovesse descrivere la sua abitazione attuale, come la descriverebbe? (casa di famiglia/alloggio temporaneo/abitazione in affitto/casa di proprietà/casa dei genitori/ casa convenzionata, comunale/ altro...)?

Quali caratteristiche ha?

Eventuali rilanci su:

- allacciamento rete idrica ed elettrica
- riscaldamento
- apparecchi elettrici di base (frigo, fornello..)
- servizi igienici (rapportati al n. degli inquilini)
- stanze da letto (separate tra adulti e bambini)
- stanze comuni

Ci sono problemi strutturali nella casa in cui abitate ora?

Avete mai cambiato casa? se sì quando è stata l'ultima volta che avete cambiato casa? come mai?

Pensa che vi trasferirete a breve dalla casa dove abitate? se sì, perché?

14. LA SALUTE FISICA DEL MINORENNE

Rispetto alla vostra salute fisica, posso farle qualche domanda più specifica in merito? è disposto/a a condividere alcune informazioni?

Se sì:

Come è la vostra salute fisica?

Avete (caregiver e minorenne) qualche problema di salute di cui soffrite in questo momento?

Il minorenne ha dei problemi di salute cronici?

Se sì, riceve un trattamento sanitario adeguato? Se no, perché?

Domande e rilanci su:

Può accedere ad un'assistenza sanitaria adeguata per il minorenne?

Può accedere anche a servizi di prevenzione (controlli periodici...)?

Ha fatto le vaccinazioni?

Ha un medico di base?

15. ISTRUZIONE E COMPETENZE DEL MINORENNE

Passiamo all'argomento scuola,.....è iscritto a scuola/corso di formazione professionale?

Secondo lei frequenta volentieri la scuola?

Domande e rilanci su:

Di che scuola/corso professionale si tratta?

Quanto frequenta la scuola (sempre, tutti i giorni/tutti i giorni tranne quando è ammalato o deve seguire delle terapie/saltuariamente)?

Ha ripetuto degli anni scolastici? Quali?

L'ultimo anno è stato promosso?

16. LAVORO DELL'ADULTO DI RIFERIMENTO E MANTENIMENTO DEL NUCLEO

Secondo lei, la vostra famiglia ha risorse economiche sufficienti per far fronte alle proprie esigenze e a quelle del minorenne (cura/sicurezza alimentare/abitazione/istruzione e competenze/protezione/benessere fisico/benessere psicosociale/sostentamento)?

Qual è la sua attuale posizione lavorativa (*lavoro regolare/lavoro irregolare/lavoro autonomo/disoccupato in cerca di lavoro/disoccupato che non cerca lavoro/ studente/tirocinio/ altro....*)?

Domande e rilanci su:

Di che tipo di lavoro si tratta?

Le sue entrate sono fisse (periodiche/mensili) oppure saltuarie?

17. DOCUMENTI, RELAZIONI SOCIALI E INCLUSIONE

Nella vita di tutti i giorni sente che il bambino/ragazzo è al sicuro e protetto?

Ha invece delle preoccupazioni?

Se sì, quali?

Se ha delle preoccupazioni, queste influiscono sulla sua/vostra vita? In che modo?

Domande e rilanci su:

Il bambino/ragazzo ha documenti identificativi (certificato di nascita, carta d'identità, tessera sanitaria, eventuale permesso di soggiorno...) in corso di validità?

Gli insegnanti, gli amici, i vicini di casa, cosa dicono del bambino/ragazzo? Come lo descrivono?

Secondo lei, l'accoglienza di presso il Villaggio SOS di Vicenza che genere di cambiamenti ha prodotto nella vita del minorenne?

Quali cambiamenti sono secondo lei più significativi?

Se avesse la possibilità di trasmettere a SOS un messaggio.... cosa direbbe agli operatori, agli educatori e a tutto lo staff per mantenere e migliorare la qualità dei servizi?

Da ultimo, prima di concludere c'è qualcos'altro che non ha ancora detto e che ritiene importante aggiungere?

Ringraziamento e saluti.

Allegato 3: Panoramica delle dimensioni di valutazione, degli indicatori e descrizione della scala di valori per i minorenni.

- Minorenne che vive ancora con la sua famiglia, che non ha ancora terminato l'istruzione di base (scuola secondaria o suo equivalente), dipendente dalle cure dei genitori (o di altri adulti di riferimento) e soggetto alla responsabilità degli adulti che si occupano di lui/lei (genitori, *caregiver* o tutore).
- Solitamente la valutazione va effettuata per ex beneficiari provenienti da programmi di sostegno familiare (Family Strengthening - FS).
- Valutazione ex accolti attraverso interviste al minorenne e a chi si prende cura di lui.

In alcuni casi le domande relative agli indicatori sono state rivolte solo al bambino , in alcuni casi solo a chi si prende cura di lui , in altri casi a entrambi. .

DIMENSIONI	Indicatori	Scala			
		Molto soddisfacente = 1	Abbastanza soddisfacente = 2	Piuttosto insoddisfacente = 3	Molto insoddisfacente = 4
CURA	Cure genitoriali 	Il minorenne ha un adulto di riferimento che è attivamente coinvolto nella sua vita, che lo protegge e lo cresce.	Il minorenne ha un adulto che si prende cura di lui/lei, ma nel fare ciò è limitato da malattie, lavoro, altri bambini di cui occuparsi o da scarse conoscenze e/o capacità.	Il minorenne non ha un adulto di riferimento che si prende cura di lui e che lo supporta.	Il minorenne è completamente privo delle cure di un adulto e deve cavarsela da solo.
SICUREZZA ALIMENTAR	Sicurezza alimentare 	Il minorenne consuma generalmente tre pasti al giorno e non va a letto affamato.	Il minorenne riceve solitamente due pasti al giorno, ma non va a letto affamato.	Il minorenne di solito consuma 2-3 pasti al giorno, ma va a letto affamato.	Il bambino normalmente non consuma più di un pasto al giorno.
ALLOGGIO	Stabilità 	Il minorenne vive in una situazione stabile, senza il rischio di perdere la casa.	Il minorenne vive una situazione stabile, ma c'è il rischio che perda la casa in futuro.	Il minorenne vive in una situazione instabile con l'imminente rischio di perdita della casa o di numerosi ricollocamenti.	Il minorenne non ha una casa o vive in un rifugio di fortuna (solitamente offerto da organizzazioni o associazioni).
	Condizioni abitative 	Il minorenne vive in condizioni adeguate agli standards locali (definiti a livello locale in collaborazione con i principali stakeholders).	Il minorenne vive in condizioni abbastanza adeguate agli standards locali.	Il minorenne vive in condizioni al di sotto degli standards locali, ma il suo benessere individuale (e/o familiare) non ne è compromesso.	Il minorenne vive in condizioni al di sotto degli standards locali e il benessere suo e/o della sua famiglia è compromesso.
SALUTE FISICA	Salute fisica 	Il minorenne appare in salute. Cresce bene e ha un peso, un'altezza e un livello di energie adeguati alla sua età.	Il minorenne ha qualche lieve o temporanea malattia (es. leggere allergie, infezioni...), o ha una malattia cronica per la quale riceve adeguate cure. Il minorenne sembra crescere bene ma è meno attivo dei suoi coetanei.	Il minorenne ha una malattia abbastanza seria o ha una malattia cronica per la quale non riceve le adeguate cure. Pesa meno del dovuto, è meno alto e meno energico dei suoi coetanei.	Il minorenne ha una grave malattia che ne mette a repentaglio la vita o ha una malattia cronica instabile. Il bambino è sottopeso e malnutrito.

DIMENSIONI	Scala			
	Molto soddisfacente = 1	Abbastanza soddisfacente = 2	Piuttosto insoddisfacente = 3	Molto insoddisfacente = 4
ISTRUZIONE E COMPETENZE	Frequenza  Il minorenni è iscritto a scuola e la frequenta regolarmente. 'Regolarmente' significa che va a scuola tutti i giorni eccetto quando è ammalato o quando persistono altre eccezionali ragioni.	Il minorenni è iscritto a scuola ma frequenta senza costanza. I neonati o i bambini piccoli (che non vanno ancora a scuola) sono spronati a giocare, ma non tutti i giorni.	Il minorenni è iscritto ad una scuola ma frequenta raramente. I neonati o i bambini piccoli (che non vanno ancora a scuola) sono raramente stimolati a giocare.	Il minorenni non è iscritto ad una scuola o non la frequenta. I neonati o i bambini piccoli (che non vanno ancora a scuola) non sono stimolati a giocare.
	Risultati  Risultati sopra la media = il minorenni apprende molto bene e i suoi risultati sono al di sopra delle aspettative degli operatori e degli insegnanti.	Risultati nella media = il minorenni apprende bene e procede per gradi, secondo le aspettative.	I risultati sono al di sotto della media = il minorenni impara, ma al di sotto delle aspettative.	Risultati scarsi = il minorenni ha serie difficoltà di apprendimento.
SOSTENTAMENTI	Risorse familiari  La famiglia o chi si prende cura del minorenni ha sufficienti risorse economiche per rispondere ai suoi bisogni e ai diritti essenziali per il suo sviluppo.	Chi si prende di cura del minorenni ha sufficienti risorse economiche per rispondere ai suoi bisogni e ai diritti essenziali per il suo sviluppo, ma tali risorse sono instabili.	Chi si prende cura del minorenni è disoccupato e non ha entrate sufficienti per provvedere ai bisogni e ai diritti del bambino, ma la situazione sembra essere temporanea.	Chi si prende cura del minorenni è disoccupato e non ha delle entrate che possano provvedere ai bisogni e ai diritti del minorenni.
PROTEZIONE E INCLUSIONE SOCIALE	Abuso e sfruttamento  Non ci sono segni di abuso, di sfruttamento o trascuratezza.	C'è il sospetto che il minorenni possa essere vittima di negligenza, che sia sovraccarico di lavoro, che non sia trattato bene o che sia maltrattato.	Ci sono segni di abuso e/o di negligenza. Il minorenni svolge un lavoro inappropriato per la sua età oppure è chiaramente trattato male a casa o dall'organizzazione che si occupa di lui/lei.	Il minorenni è evidentemente vittima di abusi, sessuali o fisici, di lavoro minorile e/o sfruttato in altro modo.
	Discriminazioni  Il minorenni non ha esperienza di alcuna forma di discriminazione in famiglia o nella comunità.	Il minorenni ha esperienze di discriminazioni, ma questo non ha compromesso seriamente la sopravvivenza ed il suo sviluppo.	Il minorenni ha esperienza di discriminazioni nella comunità in cui vive, ma non in famiglia.	Il minorenni ha esperienza di discriminazioni in famiglia.
	Documenti identificativi  La famiglia o chi si occupa del minorenni possiede tutti i documenti indispensabili (es. certificato di nascita, carta di identità...).		La famiglia possiede alcuni dei principali documenti identificativi del minorenni (certificato di nascita, carta d'identità), ma non ne ha altri.	La famiglia non possiede alcun documento del minorenni.
SOCIAL & EMOTIONAL WELL-BEING	Felicità  Il minorenni è soddisfatto della sua vita, prova più emozioni positive che negative, ha grande motivazione e si sente in grado di raggiungere i suoi obiettivi.	Il minorenni è generalmente soddisfatto della sua vita, emozioni belle e brutte sono bilanciate, ha grande motivazione e si sente abbastanza in grado di raggiungere i suoi obiettivi. Ci sono spazi di miglioramento.	Il minorenni in genere non è così soddisfatto della sua vita, bilancia esperienze positive e negative, ma ha motivazione e crede di poter raggiungere i suoi obiettivi. In qualche modo è abbastanza positivo.	Il minorenni è scontento della sua vita, le esperienze negative sono più frequenti di quelle positive, non ha motivazioni e non si sente in grado di raggiungere i suoi obiettivi.

Comportamento e interazione



Al minorente piace giocare con i suoi coetanei e partecipa alle attività di gruppo o di famiglia.

Il minorente ha alcuni problemi di relazione e alcune volte discute o litiga con gli altri.

Il minorente è disobbediente e spesso non interagisce bene con i suoi coetanei o con le altre persone, a scuola o a casa.

Il minorente ha problemi comportamentali, ruba, ha rapporti sessuali precoci e/o ha altri tipi di comportamenti rischiosi e devianti.

Allegato 4: Panoramica delle dimensioni di valutazione, degli indicatori e descrizione della scala di valori per i maggiorenni (adulti indipendenti)

- È considerato adulto indipendente chi ha terminato l'educazione scolastica, chi è economicamente attivo (anche se non è per forza necessario che abbia un impiego stabile) e non è più sotto la diretta responsabilità e cura di un adulto che si occupa di lui/lei.
- Valutazione effettuata attraverso interviste a ex beneficiari dell'accoglienza (FBC).

DIMENSIONI	Indicatori	Scala			
		Molto soddisfacente = 1	Abbastanza soddisfacente = 2	Piuttosto insoddisfacente = 3	Molto insoddisfacente = 4
CURA	Relazioni familiari e reti di supporto	Il giovane ha una relazione forte e positiva con i membri della sua famiglia, con gli amici e con i vicini di casa. Queste relazioni sono un'affidabile fonte di supporto reciproco. Per "famiglia" in questo caso si intendono i genitori ma anche le persone di riferimento durante l'accoglienza oppure il coniuge/partner, i fratelli...	Il giovane ha una relazione positiva con alcuni membri della sua famiglia, con alcuni amici o vicini. Ogni tanto si aiutano reciprocamente, ma non sempre.	Il giovane ha contatti con alcuni membri della sua famiglia, con alcuni amici e/o vicini, ma la relazione tra di loro è instabile o malsana e non costituisce un'affidabile fonte di mutuo supporto.	Il giovane non ha contatti con i membri della sua famiglia, con gli amici o con i vicini.
	Cure genitoriali (se hanno figli)	Il giovane è attivamente coinvolto nella vita dei suoi bambini, li protegge e li cresce, adempiendo a tutte le responsabilità genitoriali.	Il giovane è attivamente coinvolto nella vita dei suoi bambini e garantisce loro le cure necessarie, ma nel farlo è limitato da malattie, lavoro o scarse competenze e abilità.	Il giovane ha contatti con i suoi figli, ma non è attivamente coinvolto nelle loro vite e non adempie a tutte le sue responsabilità genitoriali.	Il giovane non ha alcun tipo di contatto con i suoi figli e non adempie ad alcuna delle sue responsabilità genitoriali.
SICUREZZA	Sicurezza alimentare	Il giovane in genere assume 3 pasti al giorno e non va mai a letto affamato.	Il giovane in genere assume due pasti al giorno, ma non va mai a letto affamato.	Il giovane di solito assume 2-3 pasti al giorno, ma va a letto affamato.	Il giovane in genere non assume più di un pasto al giorno.
ALLOGGIO	Stabilità	Il giovane vive in una situazione stabile, senza il rischio di perdere la casa.	Il giovane vive in una situazione stabile, ma corre il rischio di perdere la casa in futuro.	Il giovane vive in una situazione instabile, con l'imminente rischio di perdita della casa o di numerosi ricollocamenti.	Il giovane è senza casa o vive in un rifugio di fortuna.
	Condizioni abitative	Il giovane vive in condizioni in linea con gli standards locali (definiti a livello locale in collaborazione con i principali stakeholders).	Il giovane vive in condizioni abbastanza adeguate agli standards locali.	Il giovane vive in condizioni al di sotto degli standards locali, ma il suo benessere individuale o quello della sua famiglia non è compromesso.	Il giovane vive in condizioni al di sotto degli standards locali e questo compromette il benessere suo e della sua famiglia.
SALUTE	Salute fisica	Il giovane sembra godere di eccellente salute.	Il giovane sembra avere solo malattie minori (come allergie di poca importanza) o una malattia cronica per la quale riceve adeguate cure.	Il giovane ha una malattia abbastanza seria o ha una malattia cronica stabile per la quale non riceve adeguate cure.	Il giovane ha una grave malattia che ne mette a repentaglio la vita o ha una malattia cronica instabile.

DIMENSIONI	Indicatori	Scala			
		Molto soddisfacente = 1	Abbastanza soddisfacente = 2	Piuttosto insoddisfacente = 3	Molto insoddisfacente = 4
EDUCAZIONE	Istruzione	Il giovane ha completato l'educazione secondaria o la formazione universitaria.	Il giovane ha completato l'educazione secondaria o una formazione professionale.	Il giovane ha completato l'educazione primaria.	Il giovane non ha terminato l'educazione primaria o non è proprio mai andato a scuola.
	Inserimento professionale	L'ex beneficiario ha il giusto livello e la giusta qualità di conoscenze e di abilità per assicurarsi un posto di lavoro oppure sta studiando per ottenere rilevanti qualifiche (per esempio ingegneria per poi trovare lavoro come ingegnere).	L'ex beneficiario ha un livello di conoscenze e abilità più alto di quello richiesto per il posto di lavoro che occupa—per esempio ha una laurea in ingegneria ma lavora in un supermercato a causa della bassa richiesta di personale altamente qualificato.	Con le sue attuali competenze/capacità l'ex beneficiario non è in grado di assicurarsi un lavoro che gli permetta di sostentarsi, ma potrebbe essere in grado di acquisire rilevanti qualifiche nel prossimo futuro—per esempio è un neo diplomato disoccupato con buone possibilità di essere ammesso a un centro di formazione professionale.	Con le sue attuali competenze/capacità, l'ex beneficiario non è in grado di assicurarsi un lavoro che gli permetta di sostentarsi ed è improbabile che nel prossimo futuro possa acquisire qualifiche rilevanti che possano aiutarlo. Tutte le sue candidature a partecipare a una formazione professionale sono state respinte.
SOSTENTAMENTO	Reddito familiare	I suoi guadagni (o quelli della sua famiglia) sono sufficienti a vivere e a provvedere a ciò che è necessario per il suo sviluppo e la situazione è stabile.	I suoi guadagni (o quelli della sua famiglia) sono sufficienti per provvedere alla maggioranza dei bisogni primari e per coprire ciò che è necessario per il suo sviluppo, ma la situazione non è ancora stabile.	I suoi guadagni e quelli della sua famiglia sono attualmente insufficienti per provvedere ai suoi bisogni primari e a ciò che è necessario per il suo sviluppo.	Non ha guadagni per provvedere al suo sostentamento né per garantire il necessario per lo sviluppo suo e della sua famiglia.
	Condizione professionale	Il giovane è impiegato.	Attualmente il giovane impiegato ma ha un contratto a chiamata, a tempo determinato con scadenza a breve termine (che presumibilmente non verrà rinnovato).	Il giovane è disoccupato (sta cercando lavoro) e il coniuge (o un altro membro della famiglia) è impiegato/provede al suo sostentamento.	Il giovane è disoccupato.
INCLUSIONE SOCIALE	Discriminazione	Il giovane non ha mai sperimentato forme di discriminazione.	Il giovane ha sperimentato forme di discriminazione, ma questo non ha seriamente compromesso il suo benessere individuale.	Il giovane sperimenta forme di discriminazione e questo compromette seriamente il suo benessere individuale, ma non mette a rischio la sua vita.	Il giovane sperimenta discriminazioni e questo mette a rischio la sua vita.
BENESSERE SOCIALE ED EMOZIONALE	Felicità	Il giovane è soddisfatto della sua vita, prova più belle emozioni che brutte, ha forte motivazione e si sente in grado di raggiungere i suoi obiettivi.	Il giovane in genere è abbastanza soddisfatto della sua vita, bilancia emozioni positive e negative, ha motivazioni e crede di poter raggiungere i suoi obiettivi, ma ci sono spazi di miglioramento.	Il giovane è generalmente abbastanza insoddisfatto della sua vita, bilancia emozioni positive e negative, motivazioni e raggiungimento dei propri obiettivi. In qualche modo però è positivo.	Il giovane è insoddisfatto della sua vita, le emozioni negative sovrastano quelle positive, non ha motivazioni e non si sente in grado di raggiungere i suoi obiettivi.
	Autostima	Il giovane mostra di avere un'alta autostima. Ha un'attitudine positiva verso di sé, si sente all'altezza delle situazioni, capace e competente.	Il giovane in genere mostra una positiva autostima, ma a volte è insicuro e vulnerabile.	Il giovane in genere ha poca autostima e manca di consapevolezza delle proprie capacità.	Il giovane non ha autostima. Si sente inadeguato, incapace e incompetente.

Allegato 5: Traccia focus group

Presentazione del ricercatore indipendente (conduttore del focus group) e dell'osservatore.

Questo focus group si inserisce in un lavoro di ricerca che ha l'obiettivo di **misurare l'impatto dell'investimento sociale**, in altre parole gli esiti a lungo termine del lavoro che il Villaggio SOS di Vicenza svolge attraverso molteplici servizi ed attività nei confronti dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie in difficoltà ma anche sul territorio, in città e nei confronti della comunità locale.

Si tratta di un lavoro articolato, che si compone di diverse fasi che hanno interessato (e stanno interessando) soggetti diversi:

- bambini e ragazzi dimessi negli ultimi 5 anni dal Villaggio SOS, dopo un periodo di accoglienza di almeno un anno (con i loro *caregiver*)
- giovani maggiorenni usciti dopo un percorso di accoglienza al Villaggio SOS
- la rete delle Istituzioni con cui il Villaggio SOS di Vicenza collabora e si rapporta
- la comunità locale (associazionismo, donatori, clienti, volontari...)
- dipendenti e collaboratori del Villaggio SOS

Durante la nostra discussione (intervista collettiva), seguirò una traccia con alcune domande e vi chiederò di discuterle assieme, raccontando e descrivendo esempi, episodi, aneddoti ed esperienze che mi aiutino a comprendere meglio questi aspetti.

È molto importante il contributo di ciascuno di voi alla discussione, perciò vi invito ad intervenire su ognuna delle questioni che affronteremo.

Prima di cominciare vorrei darvi alcuni suggerimenti per rendere la discussione più proficua possibile:

- cercate di parlare uno alla volta;
- registreremo l'incontro per non dimenticare nulla di quello che si dirà oggi. Ciò che direte sarà utilizzato solo ai fini della ricerca, garantendo l'anonimato a ciascuno di voi e alle persone/luoghi che citerete. Chiedo anche al gruppo, qualora venisse fatto riferimento a casi e situazioni conosciute da qualcuno di voi (oppure qualora venissero citate persone non qui presenti), di mantenere questa riservatezza.
- non esistono risposte giuste o sbagliate, ma ci interessa conoscere le vostre esperienze e il vostro punto di vista sulle questioni che via via andremo a trattare.

Raccolta liberatorie/consenso al trattamento dei dati

Giro di presentazione (nome, professione/ruolo, servizio/ente di riferimento...)

Traccia A per la conduzione dei focus group con:

- Istituzioni del territorio
- Realtà del terzo settore che si occupano di accoglienza eterofamiliare

Traccia B per la conduzione dei focus group con:

- Dipendenti, ex dipendenti, volontari, famiglie affidatarie

Traccia C per la conduzione dei focus group con:

- Attività commerciali del quartiere
- Organizzazioni/associazioni del territorio e donatori

TRACCIA A

- a) Iniziamo la chiacchierata partendo dalle vostre **esperienze con il Villaggio SOS di Vicenza**, riuscite a riportare un aneddoto, un esempio, una situazione che abbia coinvolto voi personalmente ed alcuni referenti o operatori del Villaggio SOS?

Eventuali rilanci ed approfondimenti a partire dalla situazione riportata da ciascuno:

Di che cosa si è trattato?

Quali sono i soggetti coinvolti?

Quando si è svolta?

Quali esiti ha avuto questa situazione?

...

(se vengono riportate situazioni collegate all'accoglienza eterofamiliare, rilanciare anche su situazioni di sostegno alle famiglie fragili e viceversa)

- b) Secondo voi, che **ruolo ricopre il Villaggio SOS di Vicenza a livello locale** nell'ambito della protezione dei bambini e del sostegno ai nuclei familiari fragili? per quanto riguarda la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti e la partecipazione?

A quali bisogni della comunità locale risponde?

Quali i maggiori risultati raggiunti negli anni dal Villaggio SOS di Vicenza?

A quali bisogni (dei beneficiari e/o della comunità locale) invece, secondo voi, il Villaggio SOS non è ancora riuscito a rispondere adeguatamente?

- c) Nel territorio (nei servizi territoriali, nel quartiere, nella città...) viene sviluppato un **lavoro di rete** per quanto riguarda i temi legati alla protezione dei bambini e dei ragazzi e la promozione del loro benessere?
Se sì, in quali occasioni? in che modo? Che ruolo ha il Villaggio SOS?

- d) A vostro avviso e secondo la vostra esperienza, negli ultimi 10 anni l'attività svolta dal Villaggio SOS di Vicenza ha subito dei **cambiamenti**?
Se sì, quali?

Come questi cambiamenti sono stati percepiti dalla comunità locale, dalla rete dei soggetti che nel territorio si occupano di infanzia e adolescenza? Quali risultati hanno raggiunto?

- e) Quali sono secondo voi le principali **sfide che il Villaggio SOS di Vicenza dovrà affrontare nel prossimo futuro** (con riferimento ai beneficiari ma anche alla comunità locale)?

TRACCIA B

- a) Partiamo dalla vostra **esperienza (professionale o di volontariato) al Villaggio SOS di Vicenza** a supporto dei bambini, adolescenti e giovani con difficoltà personali o familiari. C'è un aneddoto, un esempio, una situazione particolarmente significativa nella vostra esperienza, che avete voglia di condividere?

Eventuali rilanci ed approfondimenti:

In quale luogo si svolge la storia o il fatto?

Chi sono le persone coinvolte?

Quali azioni sono state messe in campo dai protagonisti?

Che ruolo ha avuto lei?

Che ruolo ha avuto il bambino/ragazzo in questa situazione?

...

- b) Quali **difficoltà incontrate** nel rapportarvi quotidianamente con i bambini e gli adolescenti che sono accolti al Villaggio SOS di Vicenza? e con gli operatori?

- c) Secondo voi, quale **ruolo ricopre il Villaggio SOS di Vicenza a livello locale** nell'ambito della protezione dei bambini e del sostegno ai nuclei familiari fragili?

per quanto riguarda la promozione dei diritti dei bambini e degli adolescenti e la partecipazione?

C'è un coordinamento/lavoro di rete sul territorio per quanto riguarda i temi legati alla protezione dei bambini e dei ragazzi e la promozione del loro benessere?

A quali bisogni della comunità risponde?

Quali i maggiori risultati raggiunti negli anni dal Villaggio SOS di Vicenza?

A quali bisogni (dei beneficiari e/o della comunità locale) invece non è ancora riuscito a rispondere adeguatamente?

A questo proposito riuscite a riportare un aneddoto, un esempio, una situazione che vi abbia coinvolto personalmente?

Eventuali rilanci ed approfondimenti:

Di che cosa si è trattato?

Quali sono i soggetti coinvolti?

Quali esiti ha avuto questa situazione?

Ci sono state delle difficoltà/criticità che sono emerse? Se sì sono state superate (e come)?

...

(se vengono riportate situazioni collegate all'accoglienza eterofamiliare, rilanciare anche su situazioni di sostegno alle famiglie fragili e viceversa)

- d) A vostro avviso e secondo la vostra esperienza, negli ultimi 10 anni l'attività svolta dal Villaggio SOS di Vicenza ha subito dei **cambiamenti?**

Se sì, quali?

Come questi cambiamenti sono stati percepiti dalla comunità locale, dalla rete dei soggetti che nel territorio si occupano di infanzia e adolescenza? Quali risultati hanno raggiunto?

- e) Quali sono secondo voi le principali **sfide che il Villaggio SOS dovrà affrontare nel prossimo futuro** (con riferimento ai beneficiari ma anche alla comunità locale)?

TRACCIA C

- a) Iniziamo la chiacchierata partendo dalla vostra **esperienza con il Villaggio SOS di Vicenza**, riuscite a riportare un aneddoto, un esempio, una situazione che abbia coinvolto voi personalmente ed alcuni referenti, operatori o ragazzi del Villaggio SOS?

Come avete conosciuto il Villaggio SOS e l'attività che svolge?

Eventuali rilanci ed approfondimenti:

In quale luogo si svolge la storia o il fatto?

Chi sono le persone coinvolte?

Quali azioni sono state messe in campo dai protagonisti?

Che ruolo ha avuto lei?

...

- b) Che **rapporto** avete **con i bambini e i ragazzi del Villaggio SOS? con gli educatori/operatori?**
A questo proposito riuscite a riportare un aneddoto, un esempio, una situazione che ricordate che mi aiuti a comprendere meglio di che tipo di rapporto si tratta?
- c) Secondo voi a livello locale, cittadino e di quartiere, **quanto è conosciuto** il Villaggio SOS di Vicenza e le attività/i servizi che vengono realizzati?
- d) Quali sono i **punti di forza** che vedete nell'azione del Villaggio SOS e nella sua presenza nella comunità locale?
Quali invece le criticità/punti di debolezza?
Siete stati coinvolti in qualche modo in alcune attività del Villaggio SOS di Vicenza?
- e) A vostro avviso e secondo la vostra esperienza, negli ultimi 10 anni l'attività svolta dal Villaggio SOS di Vicenza ha subito dei **cambiamenti**?
Se sì, quali? A che cosa hanno portato?
- f) Quali sono secondo voi le principali **sfide che il Villaggio SOS dovrà affrontare nel prossimo futuro** (con riferimento ai beneficiari ma anche alla comunità locale)?

Allegato 6: Panoramica delle dimensioni e degli indicatori di impatto dei Programmi di SOS Villaggi dei Bambini sulla comunità locale.

- La valutazione dei seguenti indicatori è principalmente basata sui risultati delle interviste semi strutturate e/o dei focus-group a cui hanno partecipato i principali membri dello staff dei programmi e alcuni rappresentanti dei principali stakeholders.
- Per tutti gli indicatori, le valutazioni sono implementate da illustrazioni e/o case studies, che forniscono maggiori informazioni per comprendere il “come” e il “perché”.
- Le valutazioni concernono la situazione “prima” e “dopo” l’inizio dell’impegno di SOS Villaggi dei Bambini per la comunità locale.
- Quando si include l’indicatore sui principali partners con cui SOS Villaggi dei Bambini coopera, bisogna indicare se l’organizzazione partner era un’organizzazione già esistente o se è stata creata proprio grazie al Programma. Si possono inoltre includere partners che non lavorano più quotidianamente con SOS Villaggi dei Bambini.

DIMENSIONI	Indicatori	Scala			
		Molto soddisfacente = 1	Abbastanza soddisfacente = 2	Piuttosto insoddisfacente = 3	Molto insoddisfacente = 4
CONSAPEVOLEZZA	Consapevolezza della comunità	I principali stakeholders della comunità sono consapevoli della situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie e hanno una chiara idea di come tale situazione possa essere migliorata.	I principali stakeholders della comunità sono consapevoli della situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie e hanno alcune idee limitate su come migliorare la loro situazione.	I principali stakeholders della comunità sono consapevoli della situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie, ma non hanno una chiara idea di come si possa migliorare la loro situazione.	I principali stakeholders della comunità sono totalmente inconsapevoli della situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie.
	Impegno civico	L’azione collettiva dei membri della comunità volta ad affrontare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie è ben visibile all’interno della comunità.	L’azione individuale dei membri della comunità volta ad affrontare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie è visibile all’interno della comunità.	Pochi membri della comunità fanno qualcosa per affrontare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie, ma le azioni che portano avanti non sono molto visibili.	Nessun membro della comunità porta avanti azioni che possano migliorare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie.
SISTEMI DI SUPPORTO	Reti nella comunità	Alcuni rilevanti stakeholders lavorano attivamente insieme per dar vita ad azioni coordinate volte ad affrontare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie e possiedono le risorse necessarie per farlo.	Alcuni rilevanti stakeholders lavorano attivamente insieme per dar vita ad azioni pensate per migliorare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie, ma le loro risorse e/o capacità sono limitate.	Alcuni stakeholders offrono supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie, ma non attuano attività coordinate che possano permettere di affrontare insieme la situazione dei bambini e delle famiglie a rischio.	Pochi stakeholders, se non nessuno, offrono supporto ai bambini e alle loro famiglie.
	Meccanismi di salvaguardia dei diritti del bambino	All’interno della comunità sono attivi dei meccanismi per identificare le violazioni dei diritti dei bambini e dare loro risposta.	All’interno della comunità esistono meccanismi per identificare le violazioni dei diritti dei bambini e per dare loro risposta. Tali procedure funzionano abbastanza bene, ma non sono molto conosciute.	All’interno della comunità sono attivi dei meccanismi per identificare le violazioni dei diritti dei bambini e per dar loro risposta, ma tali meccanismi non funzionano bene.	Nessun tipo di meccanismo è attivo all’interno della comunità per identificare la violazione dei diritti dei bambini e per dar loro una risposta.

DIMENSIONI	Indicatori	Scala			
		Molto soddisfacente = 1	Abbastanza soddisfacente = 2	Piuttosto insoddisfacente = 3	Molto insoddisfacente = 4
PROGRESSI VERSO LA SOSTENIBILITÀ	Attività correlate al Programma (in comunità in cui non è più presente un coinvolgimento quotidiano)	Tutte le attività programmate dal Villaggio SOS per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie continueranno anche dopo che il Villaggio SOS cesserà la sua attività in quel luogo.	La maggioranza delle attività nelle quali il Villaggio SOS è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie continuerà anche dopo che il Villaggio SOS cesserà la sua attività in quel luogo, mentre altre verranno interrotte.	La maggioranza delle attività nelle quali il Villaggio SOS è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie verrà interrotta dopo che il Villaggio SOS cesserà la sua attività in quel luogo, mentre alcune proseguiranno.	Tutte le attività nelle quali il Programma è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie verranno interrotte dopo che il Villaggio SOS cesserà la sua attività in quel luogo.
	Attività correlate al Programma (in comunità in cui esiste ancora un coinvolgimento quotidiano)	Le attività nelle quali il Villaggio SOS è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie continuerebbero anche se SOS Villaggi dei Bambini cessasse la sua attività in quel luogo.	Le attività nelle quali il Villaggio SOS è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie continuerebbero, a parte qualche eccezione, anche se il Villaggio SOS cessasse la sua attività in quel luogo.	A parte qualche eccezione, la maggior parte delle attività in cui il Villaggio SOS è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie verrebbe interrotta qualora il Villaggio SOS cessasse la sua attività in quel luogo.	Le attività nelle quali il Villaggio SOS è stato coinvolto per dare supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie verrebbero interrotte qualora il Villaggio SOS cessasse la sua attività in quel luogo.
	Principali partner con cui si coopera (se applicabile nel contest locale)	Il/I partner con cui si coopera è in loco, mette/ono in atto azioni volte ad affrontare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie e ha/hanno le capacità necessarie per farlo.	Il/I partner con cui si coopera è/sono in loco, mette/ono in atto azioni volte ad affrontare la situazione dei bambini vulnerabili e delle loro famiglie, ma nel farlo ha/hanno limiti di risorse e/o di competenze.	SOS Villaggi dei bambini coopera con alcuni stakeholders che offrono supporto ai bambini vulnerabili e le loro famiglie, ma in loco non ci sono partner che potrebbero portare avanti alcune attività.	SOS Villaggi dei Bambini non coopera con altri stakeholders che offrono supporto ai bambini vulnerabili e alle loro famiglie in loco.

- La valutazione dei seguenti indicatori si basa principalmente sull'analisi dei dati secondari più rilevanti.
- Questa valutazione può essere supportata da illustrazioni e/o case studies, che approfondiscono le informazioni qualitative riguardanti l'accoglienza di tipo familiare.

ACCOGLIENZA	Accoglienza eterofamiliare	Attualmente il numero di bambini collocati in accoglienza è inferiore rispetto a quando SOS Villaggi dei Bambini ha iniziato a lavorare in quel luogo.	Attualmente il numero di bambini collocati in accoglienza è stabile, ma non in aumento rispetto a quando SOS Villaggi dei Bambini ha iniziato a lavorare in quel luogo.	-	Il numero di bambini collocato in accoglienza è maggiore adesso rispetto a quando SOS Villaggi dei bambini ha iniziato a lavorare in quel luogo.
-------------	-----------------------------------	--	---	---	--

Panoramica delle dimensioni e degli indicatori dell'impatto degli ex beneficiari dei programmi SOS a livello locale

- Da valutare con gli ex beneficiari dei programmi di sostegno familiare ed accolti nelle comunità educative e familiari.
- Da notare che le domande che seguono sono incluse nel questionario sottoposto agli ex beneficiari e formano una parte del calcolo per definire il Social Return of Investment (SROI) Se l'analisi dello SROI fa parte dell'impact assessment, non c'è bisogno di trattare questi dati separatamente. Se invece nessun tipo di analisi SROI è stata fatta, allora si viene chiesto a un ricercatore esterno di analizzarli separatamente.

Dimensioni	Sotto-gruppi	Indicatori	Metodologia
Giving & volunteering	Volontariato	N. ex beneficiari contribuiscono direttamente al benessere degli altri attraverso attività di volontariato	Interviste ad ex beneficiari Numero di ore di volontariato effettuate
	Donazioni	N. ex beneficiari contribuiscono direttamente al benessere degli altri attraverso donazioni	Interviste ad ex beneficiari Quantità di denaro donato a SOS Villaggi dei bambini Quantità di denaro donato ad altre organizzazioni
Benefici per le generazioni future	Generazione futura	N. bambini ex beneficiari stanno crescendo in una famiglia amorevole e premurosa	Interviste a bambini ex beneficiari Numero di bambini Età della mamma alla nascita del bambino Scala delle responsabilità genitoriali

NESSUN BAMBINO NASCE PER CRESCERE DA SOLO

Per visionare lo studio di impatto internazionale
e quello locale nonché per altri approfondimenti
www.sositalia.it/impattosociale



**SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI**
ITALIA

SOS VILLAGGI DEI BAMBINI
Via Durazzo, 5 - 20134 Milano
Tel. 02.55231564 - Fax 02.56804567
info@sositalia.it - www.sositalia.it

