



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
VICENZA



CARTA
DEI
SERVIZI

Denominazione: VILLAGGIO SOS DI VICENZA
Società Cooperativa Sociale ETS

Pec: villaggiososdivicenzaonlus@legalmail.it

Data di costituzione: 25.11.1977

Inizio lavori di costruzione: 1981

Inaugurazione: 1983

Sede legale: Vicenza, Viale Trieste 166

Codice Fiscale e Partita IVA: 00584370241

Iscrizione REA: 139190

Iscrizione albo delle Cooperative: AVI0076

Iscrizione al RUNTS: 4009

Codice ATECO: 87.9 - altre strutture di assistenza sociale residenziale

Categoria attività esercitate: Accoglienza minori, adolescenti e giovani mediante il tramite dei servizi sociali. Accoglienza di mamme con bambino in situazione di marginalità e disagio

INDICE

AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTI	4
INTRODUZIONE DEL PRESIDENTE	5
CHI SIAMO	8
La nostra storia	10
Principi, Visione, Missione e Valori	11
Agenda 2030	12
Le Policy e gli Standard	13
SERVIZI PER L'UTENTE	17
ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER BAMBINI E RAGAZZI	18
ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER DONNE E BAMBINI	21
PROGETTI VERSO L'AUTONOMIA	24
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA	26
CONTROLLO E PROMOZIONE DELLA QUALITA'	30

STRUTTURE AUTORIZZATE ALL'ESERCIZIO

Comunità Familiare SOS 1

Comunità Familiare SOS 2

Comunità Familiare SOS 3

Comunità Familiare SOS 8

Comunità educativa Mamma Bambino "Casa Arcobaleno"

in fase di autorizzazione Comunità educativa Mamma Bambino "Casa Indaco"

La nostra missione e il nostro impegno etico si fondano sulla responsabilità di prenderci cura dei bambini, dei ragazzi e delle donne che la comunità civile ci affida. In questo compito delicato, operiamo quotidianamente per garantire un'accoglienza autenticamente familiare, rispettosa e rigenerativa.

La presente ****Carta dei Servizi**** illustra l'evoluzione e il consolidamento delle attività del ****Villaggio SOS di Vicenza****, frutto di un ascolto attento delle esigenze del territorio e di una pianificazione strategica orientata alla qualità e all'innovazione. Le aree di intervento comprendono:

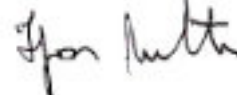
- Accoglienza di minori provenienti da nuclei familiari in difficoltà;
- Servizi dedicati alle madri con figli;
- Sostegno ai giovani che, cresciuti nel Villaggio, hanno raggiunto la maggiore età;
- Programmi per il rafforzamento delle competenze genitoriali;
- Progetti di prevenzione, sensibilizzazione, accompagnamento e formazione per contrastare la violenza contro le donne e la violenza di genere.

All'interno di queste pagine troverete:

- Il profilo istituzionale del Villaggio SOS di Vicenza;
- Le politiche adottate per il controllo e la promozione della Qualità;
- L'elenco dei servizi offerti, realizzati con professionalità, passione e dedizione;
- Le modalità per inviare segnalazioni, suggerimenti e, se necessario, reclami.

Valter Iposi

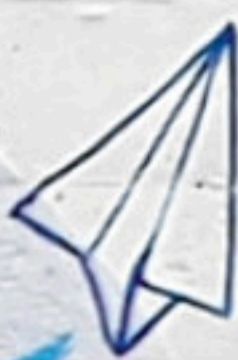
Presidente



IDEA DIVERTIDA



MENTO • FANTASTA • PASSIONE



LA
NOSTRA
IDENTITÀ

CHI SIAMO

Il Villaggio SOS di Vicenza fa parte della rete SOS Villaggi dei Bambini che opera da oltre 60 anni in Italia.

SOS Villaggi dei Bambini si prende cura di oltre 2.600 persone tra bambini, ragazzi e famiglie in situazioni di disagio, e sostiene i diritti di oltre 47.000 bambini e giovani attraverso attività di Advocacy.

Il Villaggio SOS di Vicenza è parte del network di SOS Children's Villages tramite l'Associazione Nazionale SOS Villaggi dei Bambini Italia, che garantisce la qualità dei servizi offerti nei Programmi italiani, rispettando i principi pedagogici e organizzativi di SOS Children's Villages International.

La Federazione SOS Children's Villages lavora in 136 Paesi e territori con i bambini e le famiglie vulnerabili e a rischio di disgregazione in ottica preventiva, per creare un ambiente favorevole alla crescita dei bambini e ragazzi.

Come tutte le Organizzazioni del nostro network internazionale, agiamo nel più scrupoloso rispetto della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e ci riconosciamo pienamente nei principi dello Statuto internazionale, nelle policy, negli standard finanziari e amministrativi di SOS Children's Villages.

Dal 1981 il Villaggio SOS di Vicenza si è specializzato nel fornire servizi di accoglienza educativo-assistenziali ai minori, alle famiglie, alle madri con figli e alle donne vittime di violenza. Grazie a un approccio integrato basato su programmi all'interno del contesto cittadino, siamo stati in grado di offrire un sostegno adeguato e personalizzato alle persone che ci vengono inviate.

Rimaniamo costantemente attenti alle mutevoli esigenze socio-culturali del territorio in cui operiamo, collaboriamo e ci confrontiamo con le autorità locali, le istituzioni educative e le organizzazioni della società civile, per identificare e affrontare le necessità emergenti della nostra comunità. Questo ci consente di adattare i nostri servizi in modo mirato, garantendo che rispondano in modo efficace alle sfide e alle opportunità attuali.

PROGRAMMI SOS IN ITALIA



MISSION

La nostra *mission* è di fornire un ambiente familiare, professionale e di crescita per tutti i beneficiari dei nostri servizi. I nostri educatori e il personale dedicato si assumono la responsabilità della cura e della crescita di ciascuno garantendo interventi individualizzati.

Per i minori che sono esposti a gravi situazioni di rischio, il Villaggio risponde al mandato dei servizi sociali, offrendo accoglienza, protezione e progettazione educativa, con l'obiettivo di fornire un percorso di crescita e sviluppo personalizzato, promuovendo il mantenimento dei legami familiari quando possibile.

Ai ragazzi che hanno raggiunto la maggiore età offriamo percorsi di autonomia, aiutandoli a sviluppare le capacità necessarie per vivere in modo indipendente.

Alle donne offriamo servizi educativi attraverso progetti individualizzati volti all'autonomia e alla cura della relazione tra madre e figlio.

Inoltre, ci impegniamo a fornire protezione e sostegno mirato alle donne che sono vittime di violenza di genere e, se presenti, anche ai loro figli. Collaborando con le autorità competenti e le organizzazioni locali, offriamo un rifugio sicuro dove le donne possano trovare protezione, sostegno e strumenti volti ad intraprendere un percorso di fuoriuscita della violenza.



I NOSTRI VALORI

CORAGGIO

Agiamo a favore delle persone

Mettiamo al centro i diritti dei bambini, dei ragazzi e delle famiglie.

Ci adoperiamo per trovare nuove risposte ai loro mutevoli e specifici bisogni.

IMPEGNO

Manteniamo le promesse.

Ci prendiamo un impegno con le persone e le loro comunità.

Offriamo servizi di qualità che li supportino nella loro vita futura.

FIDUCIA

Crediamo gli uni negli altri

Lavoriamo con tutti gli stakeholder in uno spirito di gruppo, dando e ricevendo fiducia per raggiungere la nostra mission.

RESPONSABILITÀ

Siamo partner affidabili

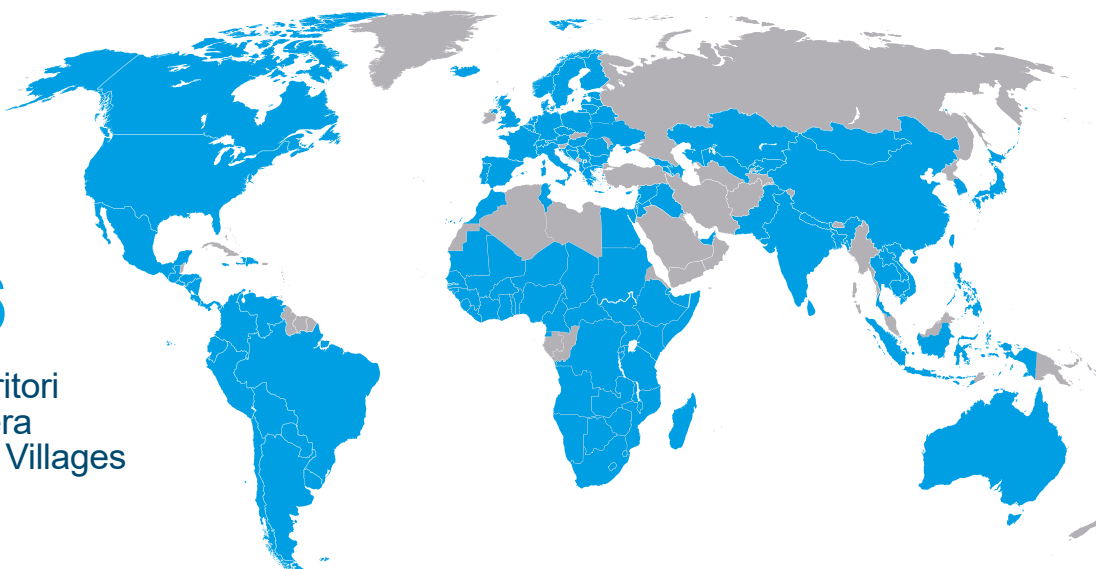
La nostra più grande responsabilità è quella di garantire una presa in carico di qualità.

Siamo responsabili verso i nostri ospiti, la comunità e i donatori.

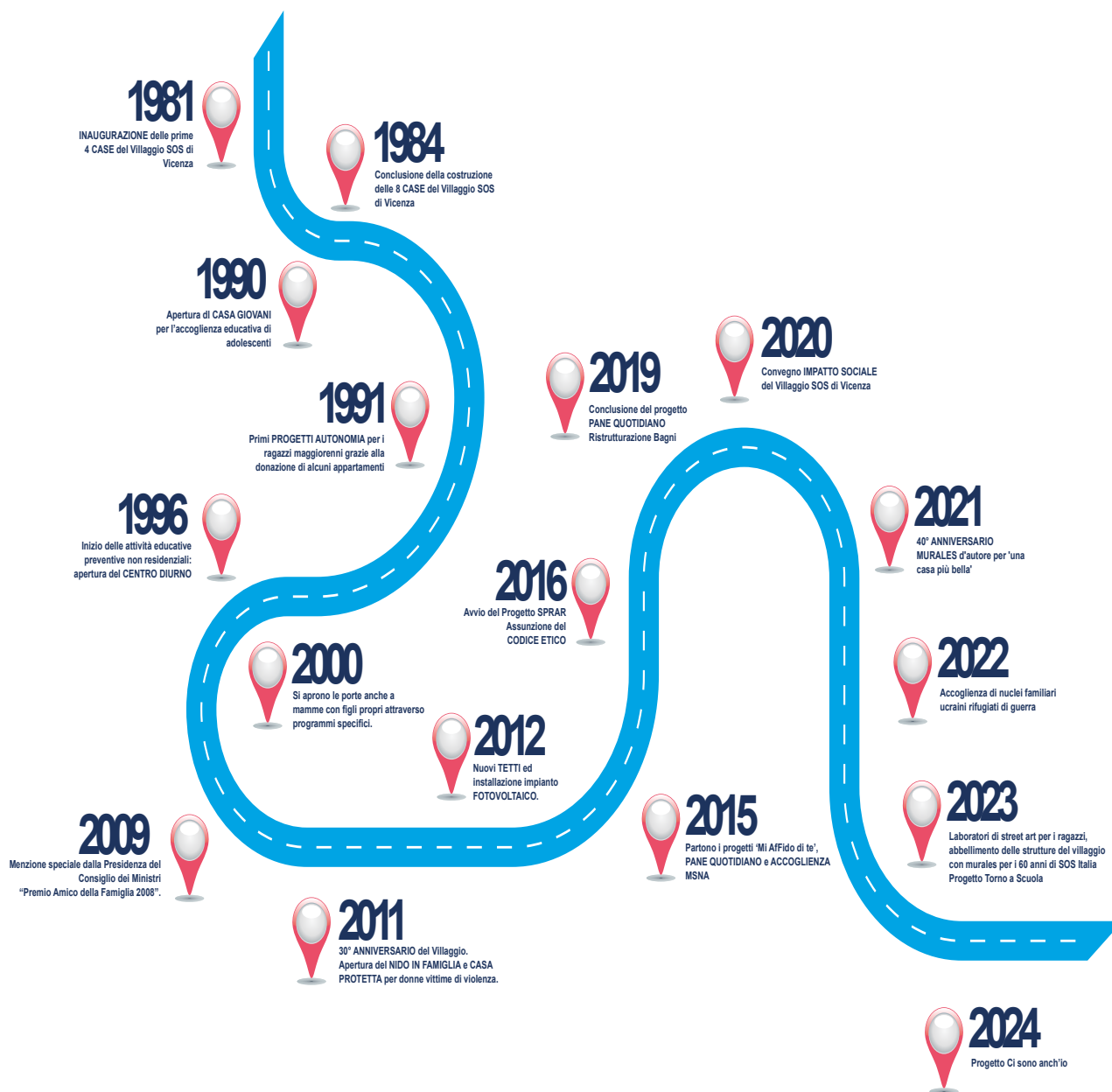


136

Paesi e territori in cui opera SOS Children's Villages



LA NOSTRA STORIA



LA NOSTRA STRATEGIA

La Rete SOS Villaggi dei Bambini, partendo da un'analisi del contesto di riferimento, si propone di affrontare le problematiche che riguardano l'infanzia e l'adolescenza in Italia e nel mondo attraverso una serie di interventi e azioni previsti per il triennio 2022-2024. Questi interventi sono focalizzati su cinque priorità strategiche.

Nel 2022 è stata approvata la Strategia 2022-2024 intitolata "Qualità e impatto oggi e in futuro: una Rete efficace e unita per i bambini e i ragazzi".



2022-2024
5 Priorità

1. Costruire con le persone attraverso la Rete

2. Promuovere la digitalizzazione per aumentare flessibilità e impatto

3. Valorizzare qualità e competenza: la forza del posizionamento

4. Rafforzare la qualità nei Programmi SOS attraverso una risposta personalizzata

5. Rafforzare il lavoro con le famiglie attraverso un loro coinvolgimento attivo

La nostra strategia si ispira alla quella Internazionale 2030 di SOS Children's Villages e contribuisce al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite per il futuro dello sviluppo globale, validi per il periodo 2015-2030.

Il nostro impegno si focalizza sulla persona e si riflette nel modo in cui l'Organizzazione gestisce il proprio impatto sociale e ambientale. Le nostre azioni si concentrano su diversi ambiti: l'eliminazione della povertà nel mondo; la promozione di un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti; la promozione di una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, e di un'occupazione piena e produttiva; il sostegno a infrastrutture resistenti, sostenibili e innovative; la riduzione delle disuguaglianze tra i Paesi e al loro interno; la promozione della pace, della giustizia e del consolidamento delle istituzioni; il partenariato come strumento per uno sviluppo sostenibile.



POLICY E STANDARD

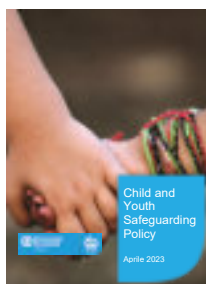
SOS CARE PROMISE



Le pratiche di cura dell'infanzia si sono evolute al Villaggio SOS di Vicenza per garantire la migliore qualità. Dal 2018, abbiamo adottato la SOS Care Promise, una policy ombrello che riflette il nostro impegno verso un'accoglienza di qualità. Sviluppata sul campo, questa policy assicura che i nostri Programmi siano attuali e adeguati per la cura e la protezione dei bambini, rispondendo alle specifiche necessità del territorio.

CHILD SAFEGUARDING

In linea con gli standard internazionali, il Villaggio SOS di Vicenza si impegna a creare un ambiente sicuro per i bambini. Questo impegno include il miglioramento delle procedure e la promozione di strumenti di salvaguardia. La protezione dei bambini è prioritaria, perciò lavoriamo per rafforzare le capacità di tutti i soggetti coinvolti e facilitare l'accesso diretto dei bambini a misure di segnalazione e reclamo.



Punti chiave per un ambiente sicuro:

SOS Villaggi dei Bambini promuove una cultura di protezione dei bambini attraverso formazione e sensibilizzazione. Nel 2020 è stata adottata una procedura per la segnalazione e gestione dei casi di mancata protezione, che ha portato alla creazione del Child Safeguarding Team e del Child Safeguarding Focal Point nazionale. Nel 2022, ogni Villaggio SOS ha istituito il Child Safeguarding Focal Point locale, un esperto incaricato di promuovere i diritti dei bambini e la loro tutela quotidiana.

PREVENIAMO
I RISCHI

Consapevolezza
Prevenzione

GESTIAMO
LE SEGNALAZIONI

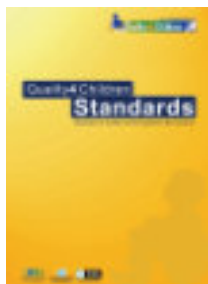
Segnalazione
Modalità di risposta



Livelli essenziali di qualità:

Nel 2024, il Villaggio SOS di Vicenza ha continuato a rispettare gli impegni della SOS Care Promise monitorando i Livelli essenziali di qualità, costituiti da 18 criteri e 51 indicatori. L'obiettivo del monitoraggio, supportato da valutatori esterni, è stato di verificare l'applicazione degli standard di qualità

dell'accoglienza, evidenziare punti di forza e buone prassi, individuare difficoltà e facilitare il raggiungimento dei livelli richiesti. La prima fase di autovalutazione, iniziata nel 2021, è stata integrata con la consultazione dei bambini e ragazzi nel giugno 2022 per ottenere degli spunti di miglioramento. Nel 2025 ci sarà un nuovo monitoraggio.



LA QUALITÀ, IL CUORE DELL'ACCOGLIENZA

Dal 2009, il Villaggio SOS di Vicenza ha adottato gli standard Quality4Children, impegnandosi a fornire accoglienza di alta qualità e garantendo la protezione dei bambini. L'approccio si basa sui principi della Convenzione ONU sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza e le Linee Guida ONU per l'accoglienza eterofamiliare.

LA SICUREZZA, INTERESSE DI TUTTI

Le principali priorità del Villaggio SOS di Vicenza riguardano la protezione, la salute e il benessere dei bambini. Per garantire ciò, sono adottate specifiche policy e procedure che includono modalità di reclamo e segnalazione diretta per prevenire danni ai minori. È stato introdotto il Child Safeguarding Focal Point per facilitare le segnalazioni. I principi fondamentali della Child Protection Policy comprendono:

Consapevolezza: promuovere una cultura reattiva agli effetti dei maltrattamenti sui bambini.

Prevenzione: mantenere un ambiente sicuro tramite selezione, formazione ed empowerment degli operatori.

Segnalazione: implementare procedure chiare per segnalare i casi di mancata protezione.

Modalità di risposta: assicurare che ogni segnalazione sia valutata e riceva una risposta adeguata.



CODICE DI CONDOTTA

A garanzia del nostro impegno per la protezione dei bambini, la SOS Child Protection Policy è stata approvata dal nostro Consiglio Direttivo insieme al Codice di Condotta: un documento che sostiene e promuove i più elevati standard di etica professionale fra tutte le persone che lavorano con noi.

Ognuna di loro è chiamata a sottoscrivere l'impegno a tenere una condotta che sia sempre: responsabile e rispettosa dei nostri valori; professionale verso i bambini, promuovendone il benessere e la crescita e tenendoli al sicuro da ogni pericolo; professionale in relazione ad altri ambiti lavorativi, con un uso sempre responsabile sia del potere e della posizione, sia delle risorse e delle informazioni ottenute collaborando con la nostra Organizzazione.





fu

ATTURO



SERVIZI
PER
L'UTENTE

ACCOGLIENZA RESIDENZIALE PER BAMBINI E RAGAZZI



COMUNITÀ FAMILIARI

Descrizione Servizio

Le comunità familiari operano 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Offrono accoglienza in un ambiente familiare ai bambini e ragazzi che il Tribunale dei Minorenni ritiene avere il nucleo familiare temporaneamente impossibilitato a svolgere il ruolo di cura e protezione. Gli inserimenti avvengono su richiesta dei Servizi Sociali di riferimento, talvolta con il consenso dei genitori senza l'intervento del Tribunale.

Gli educatori unitamente agli operatori residenziali, che assicurano continuità di presenza, sono direttamente responsabili della cura e della crescita dei bambini e ragazzi loro affidati.

Gli staff sono coadiuvati dall'equipe psico-pedagogica del Villaggio SOS di Vicenza.

Finalità

Le comunità offrono accoglienza residenziale stabile e continuativa a bambini e ragazzi, in un ambiente familiare in cui poter crescere serenamente. L'équipe educativa della comunità familiare, quando possibile in stretta collaborazione con i genitori, il tutore, i servizi sociali e la partecipazione attiva dei bambini stessi, costruisce il Progetto Educativo Individuale per ogni bambino accolto. Particolare attenzione viene posta all'accoglienza dei bambini provenienti dallo stesso nucleo familiare.

Strutture

Le Comunità Familiari SOS sono collocate nelle unità abitative all'interno del Villaggio di Vicenza. Ogni casa è composta al primo piano da soggiorno, cucina, le camere e servizi igienici. Al piano

superiore ci sono la camera degli educatori residenziali, un servizio igienico ed una grande stanza adibita secondo le necessità a sala giochi, studio o camera.

Tutti gli spazi della casa sono facilmente personalizzabili secondo le esigenze dei bambini che vi abitano.

Sottostante alle case ci sono ampi porticati, dove i bambini e ragazzi possono liberamente giocare, inoltre tutte le case possono accedere alla contigua struttura polisportiva e al parco giochi pubblico per offrire un'ottima possibilità di incontro e socializzazione.

Prestazioni garantite

Il Villaggio SOS di Vicenza garantisce le seguenti prestazioni:

- Accoglienza residenziale stabile e continuativa (per 365 giorni l'anno) in un clima familiare che favorisca il raggiungimento del benessere del minore;
- Vitto sano e adeguato per quantità e qualità alle esigenze dei minori;
- Vestiario;
- Assistenza sanitaria tramite il medico o pediatra del territorio;
- Istruzione scolastica presso le scuole pubbliche o legalmente riconosciute del territorio;
- Collegamento con le agenzie educative, ricreative e sportive del territorio, facilitandone l'inserimento e la frequenza;
- Favorire la frequenza e partecipazione del minore ai momenti di culto della religione professata, secondo le indicazioni dei genitori/tutore;
- Interventi volti al mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine, sia all'interno che all'esterno del Villaggio, attuati secondo le modalità disposte dal Tribunale e concordate con i Servizi Sociali, previa valutazione individuale e caso per caso delle modalità più appropriate per ciascun accolto;
- Interventi che favoriscano la socializzazione e l'organizzazione del tempo libero.

Modalità di ammissione, progettazione e dimissione

La direzione e il responsabile dei servizi di accoglienza presiedono alla gestione dell'intero processo di ammissione, presa in carico e dimissione dell'utente e rispondono direttamente ai servizi inviati del lavoro delle equipe tecnico-professionali. L'ammissione è subordinata al progetto quadro del Servizio Sociale e all'impegno di spesa dell'Ente Pubblico che richiede l'inserimento.

Nelle tre fasi del processo sono applicati gli standard del Quality4Children:

Ammissione

Il progetto di ammissione (modalità, tempi e comunicazioni) viene concordato con la direzione e il referente del servizio sociale. Nella fase d'inserimento sono coinvolti il bambino/ragazzo, l'assistente sociale titolare del caso e, quando possibile, la sua famiglia o il tutore. L'accoglienza del bambino avviene direttamente nella casa in cui sarà ospitato e dove il responsabile dei servizi di accoglienza ha il compito di predisporre le modalità che favoriscano il delicato momento dell'inserimento: coinvolgimento e preparazione dei ragazzi già presenti, individuazione degli spazi personali del nuovo arrivato, ecc....

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) è elaborato e sviluppato in modo coerente con il Progetto Quadro formulato dal Servizio Sociale di riferimento del bambino/ragazzo. La stesura del PEI viene effettuata dopo tre mesi dall'inserimento del ragazzo presso la comunità familiare, in modo da poter avere un'adeguata conoscenza della situazione del minore. Dopo sei mesi verrà verificato al fine di poter valutare e riprogrammare gli interventi educativi e progettuali.

Nella formulazione e realizzazione del PEI sono coinvolti il bambino/ragazzo, l'assistente sociale, il tutore e, quando possibile, la sua famiglia d'origine.

Dimissione

Le dimissioni di un bambino/ragazzo sono decretate dal Tribunale dei minorenni e avviene nei tempi e nelle modalità indicate nel progetto quadro e nel PEI. Il processo è personalizzato, graduale e comprende la partecipazione del bambino/ragazzo e dei suoi familiari. Per ogni ragazzo dimesso viene richiesta la possibilità di stabilire un 'contatto di follow up'.

Nel caso in cui la presenza del ragazzo all'interno della 'Comunità familiare SOS' sia pregiudizievole o dannosa per sé stesso o per gli altri ospiti, la direzione, in accordo con il referente del servizio provvede alla dimissione dello stesso.

I tempi di dimissione vengono concordati con i servizi sociali previa comunicazione delle motivazioni, a questi, ai genitori e al tutore.

In caso di allontanamento volontario del ragazzo, il referente della comunità familiare dà immediata comunicazione all'autorità competente provvedendo alle eventuali dimissioni secondo le modalità previste.

Staff dei servizi

La comunità è gestita da un'équipe composta da educatori professionali e operatori residenziali. È garantita la presenza di personale 24 ore su 24, la compresenza di educatori in orario diurno e adeguata copertura durante le ore notturne.

L'équipe si riunisce periodicamente per la programmazione delle attività e per la verifica dell'intervento educativo e della progettualità nei confronti di ogni singolo ragazzo. Inoltre si riunisce periodicamente con i bambini e ragazzi per un momento di confronto con il "gruppo casa".

L'équipe è supportata da un supervisore esterno che aiuta ad ampliare la comprensione delle dinamiche educative e relazionali del gruppo di lavoro. L'équipe inoltre fruisce di percorsi formativi specifici pianificati annualmente.

ACCOGLIENZA RESIDENZIALE E SERVIZI PER DONNE CON BAMBINI



COMUNITÀ EDUCATIVE MAMMA BAMBINO

Descrizione Servizio

Le Comunità Educative Mamma Bambino del Villaggio SOS di Vicenza sono un servizi residenziali di tipo educativo-assistenziale che accolgono gestanti e madri con figli in difficoltà sotto il profilo delle relazioni familiari, parentali e sociali, o in condizioni di disagio psico-sociale.

Finalità

Il fine ultimo di tale inserimento è che la mamma compia un percorso di elaborazione del proprio ruolo genitoriale, in modo da raggiungere, ogniqualvolta sia possibile, un'adeguata autonomia ed un'oggettiva competenza nel rapporto educativo.

La comunità

Le caratteristiche salienti delle strutture sono:

- l'individualizzazione dei Progetti Educativi dei singoli nuclei;
- il rispetto delle diverse culture d'origine dei nuclei;
- il mantenimento della maggiore autonomia possibile per ogni nucleo.

Il lavoro con i nuclei madre-bambino si articola in più fasi:

- Osservazione strutturata e costruzione di una base-line sulla base della quale si andrà a costruire il Progetto Educativo Individualizzato;
- Co-costruzione con la mamma del PEI e individuazione delle modalità educative da utilizzare per il perseguimento degli obiettivi individuati;
- Lavoro educativo e sostegno delle capacità genitoriali nelle aree più problematiche;

- Sostegno alle capacità domestiche;
- Sostegno alle capacità di gestione del denaro;
- Sostegno alle capacità organizzative;
- Verifica degli apprendimenti e relazione al Servizio Sociale e/o al Tribunale per i Minorenni.

L'organizzazione della vita quotidiana è scandita dai ritmi e dalle regole della vita, in una dimensione familiare personalizzata:

- In ognuna di queste fasi si richiede alla madre di provvedere alle esigenze e alla cura di sé, del figlio e della casa;
- Ogni madre ha a disposizione settimanalmente una somma di denaro per la spesa che può gestirsi in modo autonomo, così come autonoma è la preparazione dei pasti per sé e il figlio;
- Viene lasciata alla madre, ogniqualvolta possibile, la massima autonomia nella gestione delle varie aree di vita del figlio (salute, scuola, educazione, alimentazione, gestione del ritmo sonno-veglia, gioco,...) e si interviene solo laddove risulti necessario per il benessere del minore e/o del nucleo;
- Nella fascia oraria in cui la madre svolge una eventuale attività lavorativa all'esterno della casa, la cura dei bambini è affidata alle educatrici in ogni suo aspetto;
- Le comunità sono gestite da un'équipe di educatori professionalmente preparati coordinati dal referente del servizio. È garantita la presenza di personale educativo 24 ore su 24, la compresenza di educatori in orario diurno e adeguata copertura durante le ore notturne.

Per ogni nucleo viene stilato un Progetto Quadro da parte del servizio inviante ed un Progetto Educativo Individualizzato, condiviso con il servizio sociale di riferimento, nel quale vengono specificati gli obiettivi che per quel nucleo ci si propone e le metodologie messe in atto per perseguirli.

Le metodologie solitamente utilizzate nel quotidiano consistono in:

- osservazione, modeling, rinforzo ed estinzione;
- colloqui regolari con le operatrici allo scopo di dare regolarmente dei feedback alla signora sull'andamento del suo percorso;
- riunioni periodiche con le mamme di tipo educativo ed organizzativo.

Il progetto prevede una partecipazione attiva da parte del Servizio Sociale di riferimento sia per quanto riguarda gli obiettivi da perseguire che i supporti da utilizzare, in modo da condividere il più possibile il percorso del nucleo.

Prestazioni garantite

- Presenza di personale 24 ore su 24;
- Vitto, alloggio, vestiario di base, trasporti;
- Assistenza sanitaria di base (cure mediche o odontoiatriche di base e/o prescritte dal medico curante);
- Assistenza e sostegno alla gravidanza e, quando necessario, assistenza al parto
- Osservazione educativa strutturata;
- Sostegno delle capacità genitoriali per le aree più problematiche emerse nel periodo di osservazione;
- Sostegno alle capacità domestiche;
- Sostegno alle capacità di gestione del denaro e della spesa;
- Gestione dei figli quando la signora non è presente in Struttura per impegni concordati.

Per i figli

- Presenza di personale 24 ore su 24;
- Vitto, alloggio, vestiario di base, trasporti;
- Frequenza della scuola dell'obbligo o materna;
- Aiuto nei compiti quando necessario;
- Valutazioni e/o prestazioni sanitarie presso presidi riabilitativi convenzionati se necessario

- Possibilità di inserimento presso agenzie aggregative del territorio in base ai bisogni e desideri della madre e dei bambini (gruppi sportivi - gruppi culturali - religiosi - ricreativi, ecc) facilitandone l'accesso e i collegamenti alle stesse;
- Incontri protetti, quando necessario, da concordare (in frequenza, durata ed eventuale sede) in fase progettuale con il Servizio.

Modalità di ammissione, progettazione e dimissione

La direzione e il referente d'area sono responsabili dell'intero processo di ammissione, presa in carico e dimissione dell'utente e rispondono direttamente ai servizi invianti del lavoro delle equipe tecnico-professionali. L'ammissione è subordinata al progetto quadro del Servizio Sociale e all'impegno di spesa dell'Ente Pubblico che richiede l'inserimento.

Nelle tre fasi del processo sono applicati gli standard del Quality4Children:

Ammissione

Il progetto di ammissione (modalità, tempi e comunicazioni) viene concordato dal referente d'area assieme al referente del servizio sociale. Nella fase d'inserimento sono coinvolti il nucleo familiare e l'assistente sociale titolare del caso. L'accoglienza avviene direttamente nella casa in cui sarà ospitato il nucleo e dove il responsabile del servizio ha il compito di predisporre le modalità che favoriscano il delicato momento dell'inserimento.

Stesura Progetto Educativo Individualizzato

Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) è elaborato e sviluppato in modo coerente con il Progetto Quadro formulato dal Servizio Sociale di riferimento del nucleo accolto. La stesura del PEI viene effettuata dopo tre mesi dall'inserimento in modo da poter avere un'adeguata conoscenza della situazione del nucleo. Dopo sei mesi verrà verificato al fine di poter valutare e riprogrammare gli interventi educativi e progettuati.

Nella formulazione e realizzazione del PEI sono coinvolte le madri e l'assistente sociale.

Dimissione

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e il nucleo quando possibile. Per ogni nucleo dimesso viene richiesta la possibilità di stabilire un 'contatto di follow up'.

Nel caso in cui la presenza del nucleo sia pregiudizievole o dannosa per il nucleo stesso o per gli altri ospiti, la direzione, in accordo con il referente del servizio provvede alla dimissione dello stesso. I tempi di dimissione vengono concordati con i servizi sociali previa comunicazione delle motivazioni.

In caso di allontanamento volontario del nucleo, il referente della comunità dà immediata comunicazione all'autorità competente provvedendo alle eventuali dimissioni secondo le modalità previste.

Staff dei servizi

La comunità è gestita da un'équipe di educatori professionalmente preparati. È garantita la presenza di personale 24 ore su 24, la copresenza di educatori in orario diurno e adeguata copertura durante le ore notturne.

L'équipe si riunisce periodicamente per la programmazione delle attività e per la verifica dell'intervento educativo e della progettualità nei confronti di ogni singolo nucleo. Inoltre si riunisce periodicamente con le ospiti per un momento di confronto con il "gruppo casa".

L'équipe è supportata da un supervisore esterno che aiuta ad ampliare la comprensione delle dinamiche educative e relazionali del gruppo di lavoro. L'équipe inoltre fruisce di percorsi formativi



PROGETTI VERSO L'AUTONOMIA

specifici pianificati annualmente.

CASE AUTONOMIA

Descrizione Servizio

In coerenza con il modello di accoglienza dei Villaggi SOS, offriamo percorsi di accompagnamento all'autonomia per i giovani che, una volta raggiunta la maggior età, non possono rientrare in famiglia e non hanno ancora i supporti indispensabili per vivere in maniera autonoma. È un progetto di sostegno concordato, finalizzato all'autonomia personale e socio-lavorativa dei giovani maggiorenni provenienti, generalmente, dalle comunità familiari del Villaggio SOS di Vicenza, i quali già dal sedicesimo anno di età vengono sensibilizzati educativamente alle tematiche dell'autonomia.

I giovani vengono ospitati in gruppi appartamento situati in città, totalmente o parzialmente autogestiti secondo il livello di autonomia degli ospiti. L'educatore di riferimento fa visite di monitoraggio programmate ai nuclei.

Finalità

Sostenere giovani maggiorenni che, una volta concluso il proprio percorso all'interno delle comunità familiari del Villaggio SOS, abbiano maturato sufficienti competenze personali e sociali per sperimentarsi in un percorso di autonomia, ma richiedano ancora un supporto educativo per completare il cammino di crescita personale finalizzato a un inserimento abitativo e lavorativo stabile.

Le azioni di aiuto possono riguardare:

- Il rafforzamento delle abilità e competenze per l'autonomia di base;
- L'inserimento lavorativo continuativo e qualificato;
- L'impegno scolastico per coloro che non hanno concluso il ciclo di studi;

- La gestione responsabile e concordata del guadagno lavorativo.

Il progetto ha una durata temporale precisa, definita con i Servizi e il giovane, sulla base degli obiettivi concordati nel progetto individualizzato.

Prestazioni garantite ai progetti autonomia

- Accoglienza residenziale in un ambiente autonomo che favorisca il raggiungimento degli obiettivi sia personali sia di piccolo gruppo;
- Assicurare vitto e vestiario adeguato incoraggiando la gestione in autonomia;
- Assistenza sanitaria;
- Accompagnamento nelle mansioni gestionali della casa: pulizie, acquisto di alimenti, pagamento delle bollette e dell'affitto, ecc;
- Accompagnamento all'autonomia lavorativa o al compimento del percorso di studi;
- Accompagnamento nella ricerca di una situazione abitativa autonoma e stabile;
- Rinforzo e consolidamento di relazioni positive, stabili e significative tanto con pari come con figure adulte;
- Percorsi formativi individualizzati volti all'acquisizione di conoscenze e competenze in ambito occupazionale;
- Supporto stabile nei momenti di difficoltà.

Modalità di ammissione, progettazione e dimissione

Gli inserimenti e le accoglienze sono concordati con i Servizi Sociali referenti, con cui si condivide l'utilità per il giovane di essere coinvolto in questo specifico Progetto. È comunque il giovane che matura ed esprime la volontà di entrare nel progetto autonomia.

I tempi dei progetti sono definiti con i Servizi Sociali di riferimento al momento dell'ingresso del giovane nel Progetto. A seconda grado di maturità acquisita possono subentrare variazioni rispetto al progetto.

Le dimissioni dal progetto sono concordate con il Servizio Sociale di riferimento, con i ragazzi stessi e con tutti gli altri soggetti coinvolti nel Progetto Verso l'Autonomia, comunque dopo il compimento del diciottesimo anno. Il momento delle dimissioni è stabilito in base al raggiungimento dell'autonomia:

- economica: attività lavorativa fissa che consenta un'entrata economica stabile per il sostegno delle spese per l'acquisizione di una abitazione autonoma e al mantenimento della stessa;
- nella gestione domestica: capacità riguardanti il mantenimento e la gestione di una casa;
- nei rapporti sociali: con la propria famiglia, ove presente, con le amicizie e con le figure adulte di riferimento;
- nella progettazione del proprio futuro: acquisizione di consapevolezza e adeguatezza dei propri desideri, individuando strategie e criteri operativi per la loro realizzazione;
- consapevolezza e capacità di poter chiedere aiuto in caso di necessità.

Staff dei servizi

Il Referente ha la responsabilità del Progetto Verso l'Autonomia, della costruzione e conduzione del gruppo. Ha la responsabilità nel suggerire occasioni di confronto anche esterne al Villaggio. Prioritariamente ha la responsabilità di sostenere i giovani nel raggiungimento del proprio progetto offrendo uno spazio di ascolto attivo dove si sentano accolti e spronati nella personale sfida progettuale.

Gli operatori affiancano i giovani in termini di continuità nei colloqui quotidiani, nella riflessione sui

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA FAMIGLIA



propri bisogni e desideri, garantendo un'accoglienza e una stile relazionale familiare.

INCONTRI PROTETTI

Gli Incontri Protetti offrono uno spazio sicuro e supportato per favorire e sostenere la continuità della relazione tra minori e i loro familiari e le altre figure affettivamente significative.

PROGETTO 'VI ACCOMPAGNIAMO A CASA'

Il Progetto 'Vi Accompagniamo a Casa' offre supporto educativo alle famiglie e ai ragazzi nel processo di rientro nel proprio ambiente familiare o comunitario. Attraverso proposte di intervento educativo personalizzato sia interno che esterno al Villaggio si cerca di accompagnare il minore in modo da favorire la gradualità del cambiamento progettuale.

PROGETTO TORNO A SCUOLA

"Torno a Scuola!" è un intervento per contrastare l'abbandono scolastico e il ritiro sociale dei minori. Il progetto mira a fornire sostegno educativo e scolastico tramite un servizio volto a sostenere famiglie e scuole attraverso interventi di prevenzione e supporto familiare. Il progetto, è avviato in

collaborazione con istituzioni locali, e all'oggi si svolge negli ambienti del Villaggio e della parrocchia di Araceli di Vicenza e si avvale del prezioso contributo di insegnanti in pensione volontari.

PROGETTO CI SONO ANCH'IO

Il progetto mira a offrire sostegno congiunto ai figli e alle madri vittime di violenza. L'obiettivo è consentire loro di costruire un futuro libero dagli effetti della violenza, attraverso percorsi personalizzati che includono interventi educativi, psicoterapeutici, sia individuali che di gruppo e laboratori trasversali. Tutti i percorsi sono co-costruiti a seconda dei bisogni del nucleo. L'accesso alle prestazioni avviene su proposta tramite CEAV, Servizi Sociali, Consultori e Case rifugio.

INDEPENDENT A. CURRIC



STANDARD
DI
QUALITÀ E
NORMATIVI

CONTROLLO E PROMOZIONE DELLA QUALITÀ' SECONDO IL Q4Q

Standard di qualità

Gli standard di qualità e miglioramento dei servizi riguardano in particolare le seguenti aree:

- la cura dei bambini e dei ragazzi affidati;
- qualità dell'ambiente dell'accoglienza (le case, gli spazi comuni, l'integrazione con il territorio);
- sicurezza negli spazi, delle attrezzature e degli autoveicoli;
- la formazione e l'aggiornamento di tutti i collaboratori mediante la predisposizione e realizzazione di un piano formativo annuale;
- il coinvolgimento del bambino/ragazzo, della sua famiglia e degli operatori delle istituzioni esterne interessate.

In merito alla promozione della qualità il Villaggio SOS di Vicenza, annualmente predispone azioni, programmi e strategie negli ambiti che seguono.

Indicatori e standard di qualità

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Limite minimo di rispetto
Ammissione	Relazione con richiesta di inserimento da parte del Servizio Sociale	Richiesta scritta dettagliata rispetto all'obiettivo dell'inserimento e a una previsione di tempi	5 – 30 gg.
	Impegnativa dell'Ente inviante	Invio impegno di spesa dell'Ente preposto	
Applicazione standard Q4C Ammissione	Standard 1	Il bambino e la sua famiglia d'origine ricevono supporto durante il processo decisionale	5 – 30 gg
	Standard 2	Il bambino è autorizzato a partecipare al processo decisionale	5 – 30 gg
	Standard 3	Un processo decisionale professionale assicura la migliore assistenza del bambino	5 – 30 gg
	Standard 4	Fratelli e sorelle hanno diritto all'accoglienza congiunta	5 – 30 gg
	Standard 5	L'inserimento nella nuova struttura è predisposto e pianificato in modo adeguato	5 – 30 gg
	Standard 6	Il processo di presa in carico è guidato dal Progetto Quadro e dal progetto educativo individualizzato	15 – 60 gg

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Limite minimo di rispetto
Accoglienza	Attivazione degli operatori che prenderanno in carico l'utente	Riunione d'équipe degli operatori del Villaggio con il coordinatore del servizio	15 giorni
	Preparazione del gruppo residente e predisposizione dell'ambiente per l'arrivo del nuovo ospite	Incontri tra direttore, coordinatore, educatori, ausiliari, utenti, residenti	15 giorni
	Ingresso	Accoglienza partecipata dei ragazzi della casa organizzata dagli educatori	1 giorno
	Osservazione e analisi bisogni dell'utente	Stesura di un profilo educativo e prima compilazione della cartella pedagogica da parte del coordinatore e degli educatori	60 giorni
	Valutazione del caso e presa in carico dell'utente	Incontri con il Servizio inviante, con l'utente, con la sua famiglia per condividere la decisione	90 giorni
Progetto Educativo individualizzato (PEI)	Presenza di un accordo tra Servizi, utente, famiglia e équipe del servizio	Verifiche per la condivisione del progetto con il referente del Servizio inviante, con l'utente, con la sua famiglia, e l'équipe del servizio	Ogni 120 giorni
	Verifica continua del progetto	Diario giornaliero degli educatori; incontri tra l'équipe degli educatori e il coordinatore del servizio	
Applicazione standard Q4C Presa in carico	Standard 7	Il luogo in cui il bambino è inserito soddisfa i suoi bisogni ed è compatibile con la sua situazione di vita e l'ambiente di estrazione sociale da cui proviene	Ogni giorno
	Standard 8	Il bambino mantiene contatti con la sua famiglia d'origine	Visite regolari per tutti salvo prescrizione del TM
	Standard 9	I caregiver sono qualificati e operano condizioni lavorative adeguate	Tutti con titolo adeguato
	Standard 10	Il rapporto del caregiver con il bambino si basa sulla comprensione e sul rispetto	Ogni giorno
	Standard 11	Il bambino ha la possibilità di partecipare attivamente al processo decisionale	90 giorni
	Standard 12	Il bambino viene assistito in condizioni di vita adeguate	Ogni giorno
	Standard 13	I bambini con bisogni speciali ricevono cure appropriate	Ogni giorno
	Standard 14	Il bambino/ragazzo viene continuamente preparato a una vita indipendente	Ogni giorno

Attività	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Limite minimo di rispetto
Dimissioni	Raggiungimento degli obiettivi finali (PEI)	Percorso di verifica delle autonomie raggiunte	
Applicazione standard Q4C Dimissione	Standard 15	Il processo di dimissione è pianificato e realizzato in tutte le sue fasi	15-30 giorni
	Standard 16	La comunicazione durante il processo di dimissione è perseguita in modo proficuo e adeguato	15-30 giorni
	Standard 17	Il bambino/ragazzo partecipa al processo di dimissione	15-30 giorni
	Standard 18	Occorre garantire azioni supplementari, continuo supporto e opportunità di contatto	Per il periodo necessario
Servizi di assistenza sanitaria e riabilitativa	Assistenza medica	Controlli periodici da parte del Pediatra o del medico di base	All'occorrenza e almeno due volte all'anno
	Assistenza specialistica presso strutture pubbliche o private per bisogni specifici	Nei termini previsti nel PEI o richiesti dal medico curante	Ogni qualvolta ce ne sia bisogno
Igiene personale e degli ambienti	Pulizia della casa	Gli educatori e le ausiliarie organizzano le pulizie degli ambienti domestici	Ogni giorno
	Cambio della biancheria	Gli educatori, le ausiliarie organizzano il lavaggio della biancheria	Ogni giorno
Pasti	Dieta equilibrata	Predisposizione del menù settimanale in conformità con la direttiva ULS e di eventuali necessità del ragazzo concordate con il medico	Stagionale
Trasporti	Utilizzo di mezzi adeguati e sicuri	Revisione periodica dei mezzi messi a disposizione dal Villaggio; calendario della manutenzione; assicurazione;	almeno annuale
Risorse umane	Aggiornamento e formazione	Formazione e supervisione di tutto il personale educativo	Almeno 20 ore l'anno
	Comunicazioni interne	Scambio strutturato di informazioni mediante incontri tra responsabile del servizio e gli operatori	Incontri giornalieri
	Lavoro di équipe	Riunione di programmazione e di verifica équipe di servizio	Settimanali
Miglioramento continuo dei servizi erogati	Rispetto degli standard	Rilevazione e verifica del grado di rispetto degli standard previsti dalla carta dei servizi	Annuale

NORMATIVE E RIFERIMENTI

La presente carta dei Servizi è stata redatta seguendo le seguenti indicazioni e orientamenti:

Livello normativo	Riferimento Normativo	
Internazionale	Convenzione Infanzia novembre 1989	Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia
	Convenzione di Lanzarote 2007	Convenzione del Consiglio d'Europa per la protezione dei minori contro lo sfruttamento e l'abuso sessuale
	Convenzione di Istanbul 2011	Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica
Europeo	Regolamento (UE) 2016/679	Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)
	Direttiva 2011/93/UE	Lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile
Nazionale	DM 308 21 maggio 2001	Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semi residenziale
	Legge 328 8 novembre 2000	Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
	Legge 285/1997	Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza
	Legge 149 28 marzo 2001	Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori»
	Accordo Stato atto n. 17/CU	Aggiornamento delle Linee di indirizzo per l'affidamento familiare e delle Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali.
	D.Lgs. 81/08 9 aprile 2008	Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
	D.Lgs. 117 3 luglio 2017	Codice del Terzo Settore
	Legge 173/2015	Modifiche alla legge 184/1983 sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare
	D.Lgs. 66/2017	Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità
	Legge 104/1992	Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate
	D.Lgs. 251/2007	Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione della qualifica di rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale
	Legge 47/2017	Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati
	Legge 15 aprile 2024 N° 55	Disposizioni in materia di ordinamento delle professioni pedagogiche ed educative e istituzione dei relativi albi professionali
	Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021/2023	Piano per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali attraverso il quale le politiche sociali perseguono gli obiettivi di benessere sociale.
Regionale (Veneto)	LR 34 18 dicembre 2001	Promozione e sviluppo della cooperazione sociale
	L.R. 55 15 dicembre 1982	Norme per l'esercizio delle funzioni in materia di Assistenza Sociale
	Regolamento Regionale n.8 17 dicembre 1984	Determinazione degli standards relativi ai servizi sociali
	L.R. 48 28 dicembre 2018	Piano Socio Sanitario Regionale per il triennio 2019-2023
	L.R. 22 16 agosto 2002	Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali
	L.R. 18/2005	Servizi sociali delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB)
	L.R. 9 del 04 aprile 2024	Assetto organizzativo e pianificatorio degli interventi e dei servizi sociali
	Dgr. 1556 del 12 dicembre 2023	linee guida regionali "La Cura, Protezione e Tutela dei Bambini e dei Ragazzi Minori d'età".
Provinciale (Vicenza)	L.R. 5 del 23 aprile 2013	promuove interventi di sostegno a favore delle donne vittime di violenza, anche attraverso l'attivazione di strutture volte ad accoglierle ed ospitarle, insieme ad eventuali figlie e figli minori
	Piano di zona 2023-2025	Istrumento di ricognizione dei bisogni per assicurare l'integrazione sociosanitaria e sociale per la ricomposizione e l'ottimizzazione delle risorse
Comunale (Vicenza)	Delibera G.C. n. 34996/463 17/12/2001	Piano di accreditamento dei servizi e delle strutture residenziali e semiresidenziali per la tutela delle bambine, dei bambini e degli adolescenti di Vicenza

Riferimenti ed indicazioni Villaggio SOS di Vicenza, SOS Villaggi dei Bambini Italia e SOS Children's Villages

Linee guida per un sistema di gestione della qualità dei Villaggi SOS italiani

Linee guida per un sistema di gestione della qualità dei Villaggi SOS italiani, approvata nella Conferenza dei Servizi nell'aprile 2003 e dalla Consulta dei Presidenti del 17 maggio 2003.

Le Linee Guida ONU sull'Accoglienza eterofamiliare

Forniscono i riferimenti per garantire che i governi realizzino il diritto del bambino a crescere in un ambiente sicuro e amorevole

Obiettivi ONU di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

Sanciscono l'impegno affinché "nessuno sia lasciato indietro". Il nostro lavoro si concentra sui bambini e sulle famiglie vulnerabili, che sono molto spesso le prime a essere lasciate indietro

Quality4Children

In questo quadro di riferimento ci siamo dotati degli standard internazionali "Quality4Children", per uniformare, migliorare e monitorare la qualità dell'accoglienza fuori dalla famiglia d'origine, partendo dal coinvolgimento dei bambini e dei ragazzi accolti

Child and Youth Safeguarding Policy

La protezione dei bambini e degli adolescenti, la loro salute e il loro benessere sono la nostra priorità. Per questo, adottiamo un insieme di procedure e misure volte a prevenire qualsiasi danno verso i bambini.

Care Promise

Una policy ombrello che definisce il nostro impegno per un'accoglienza di qualità verso ogni singolo bambino inserito nei nostri servizi

Codice di condotta

Documento che sostiene e promuove i più elevati standard di etica professionale fra tutte le persone che lavorano con noi

Livelli essenziali qualità SOS

Un sistema di qualità specifico per gli appartenenti alla Rete SOS, a supporto dei propri servizi di accoglienza fuori famiglia. Si tratta di 18 requisiti minimi, basati su documenti internazionali e Policy interne, monitorati nel tempo ed a cui ogni Villaggio SOS deve giungere in un tempo definito e concordato

POSITION PAPER il diritto alla partecipazione nei percorsi di tutela minorile

Questo documento mette a fuoco alcuni punti fermi intorno al fondamentale tema della partecipazione, principio che apre alla realizzazione di ogni altro diritto.

Bussola delle Autonomie

L'obiettivo è di definire linee guida comuni di azione dei Villaggi SOS nella promozione delle autonomie dei bambini e dei ragazzi durante la loro accoglienza

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

RACCOLTA DI SUGGERIMENTI E PROPOSTE

La direzione del Villaggio SOS con il proprio Presidente sono aperti e disponibili a ricevere reclami, segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio offerto, questi possono essere avanzati verbalmente al Direttore o, se si preferisce, compilando il modulo reclami segnalazioni e suggerimenti disponibile in portineria.

PROCEDURE DI SEGNALAZIONE

Il modulo reclami segnalazioni e suggerimenti può essere ritirato presso gli Uffici del Villaggio SOS di Vicenza in viale Trieste 166, in alternativa può essere inviata una segnalazione tramite il nostro canale per il 'whistleblowing' presente sul sito villaggiososvicenza.it.

È disponibile anche la possibilità di

Dopo essere stato compilato e firmato potrà essere:

- consegnato direttamente al Direttore del Villaggio o a un suo incaricato;
- inserito nella cassetta porta lettere del Villaggio SOS presso gli uffici di Viale Trieste 166;
- inviato via fax allo 0444_303790;
- inviato per posta elettronica a info@villaggiososvicenza.it.

TEMPI DI RISPOSTA

Il Presidente del Villaggio SOS di Vicenza prenderà in considerazione tutti i suggerimenti e reclami e risponderà entro quindici giorni dalla data di protocollo del modulo.

NOTE E REVISIONI

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha una validità triennale, a partire dal 1 settembre 2024.



TRANQUILLITÀ STUPORE



SOS VILLAGGI
DEI BAMBINI
VICENZA



Viale Trieste 166
36100 Vicenza (VI)



villaggiososvicenza



villaggiosos.vi



villaggiososvicenza.it