



“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

Villa Luisa - Comunità Educativa per Minori



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Comunità Villa Luisa è uno strumento che fornisce informazioni utili ed essenziali agli utenti. Fa riferimento agli standard di funzionamento previsti per le comunità educative e può accogliere fino a 10 minori. Prevede un’equipe di 6 educatori professionali.

La normativa regionale di riferimento a questo proposito è la DGR n. 20762 del 16 febbraio 2005: *“Definizione dei requisiti minimi strutturali ed organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori”*.

La Comunità Educativa Villa Luisa è operativa secondo quanto riportato dall’autorizzazione permanente al funzionamento N° 1/2006 dell’11 dicembre 2006 (visto il parere ASL MI1 con nota prot. n. 41674 del 05 dicembre 2006).

COSA CONTIENE

- La descrizione dei servizi forniti;
 - L’indicazione dei modi e dei tempi di erogazione.
 - Gli standard di qualità
 - Gli strumenti di monitoraggio della qualità e di miglioramento
- Grazie alla Carta dei servizi è quindi possibile:
- Utilizzare in modo più mirato i servizi
 - Rendere trasparente lo sforzo compiuto per fornire un servizio sempre più efficiente
 - Migliorare la qualità del servizio offerto e aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura.

A CHI SI RIVOLGE

- Agli Enti e alle Istituzioni che si occupano, a vario titolo, del progetto di tutela del minore e del suo temporaneo collocamento in comunità
- Ai minori ospiti della struttura e alle loro famiglie

CHI SIAMO

L’Istituto Religioso “Opera Mater Orphanorum” nel perseguimento dei fini istituzionali di culto e di religione realizza la propria vocazione religiosa dedicandosi al servizio della Chiesa per il bene e la salvezza del prossimo nelle opere di evangelizzazione, di educazione e di assistenza in tutte le sue forme. Tutte le sue attività sono esercitate senza scopo di lucro.



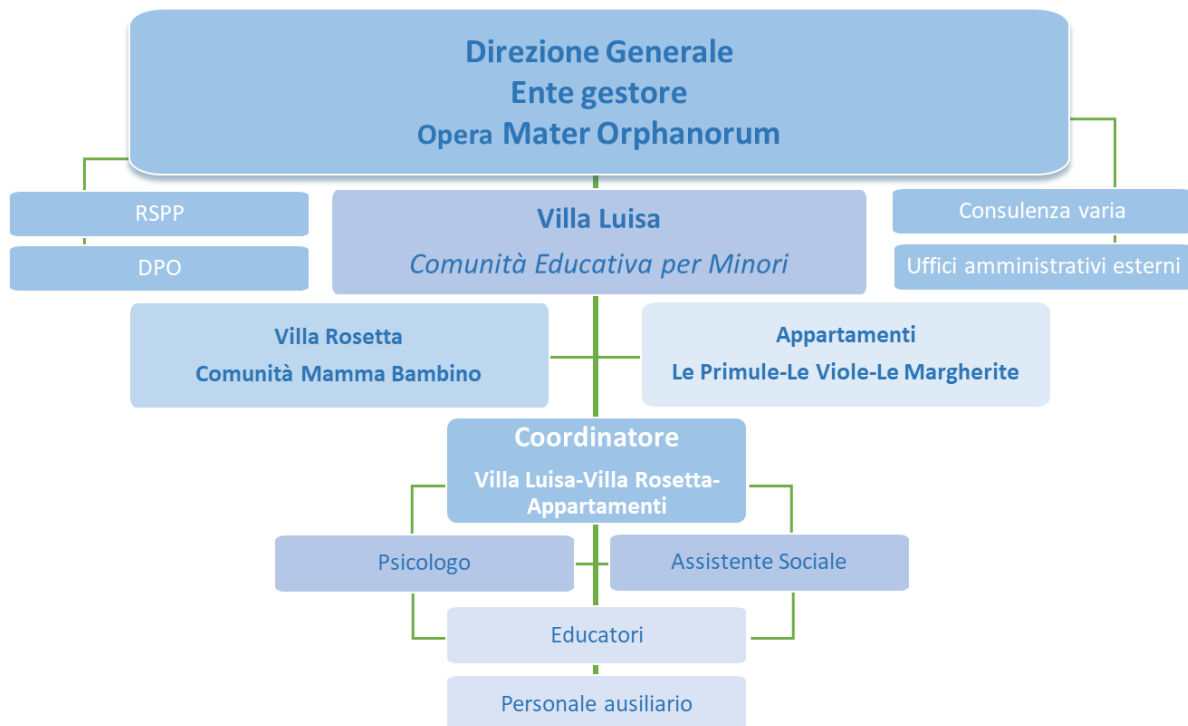
“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

Tale missione viene realizzata potendo contare sulla partecipazione specifica nei diversi ruoli professionali e non solo di figure religiose, educative, volontari e consulenti, che intendono mettere al centro del loro impegno il minore da accompagnare e sostenere.



LA CASA

La comunità abita in una palazzina autonoma con una superficie abitabile di circa 800 mq suddivisa su due livelli.

Al piano terra (circa 450mq) sono dislocati sulla sinistra: due ampi soggiorni, una grande cucina con adiacente la zona pranzo, bagni comuni; sulla destra un bagno, un locale ufficio, due camere e un bagno.

Al primo piano (circa 170mq) si trova la zona notte della comunità, composta da quattro camere da letto di cui 2 con bagno interno e 2 col bagno comune a disposizione dei i minori accolti.

Completa la casa l’ampia corte interna (circa 180 mq), con giardino ad uso esclusivo della Comunità.





“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

LA MISSIONE DELLA COMUNITA’

La Comunità si prende cura dei bambini in difficoltà offrendo ambienti residenziali di tipo familiare ed eventi finalizzati a salvaguardare il loro benessere fisico, psichico e morale nel rispetto delle esigenze affettive ed emotive di ciascuno.

Le principali finalità della Comunità:

- Accogliere i minori e rispondere tempestivamente alle esigenze primarie garantendo loro di crescere anche emotivamente e di acquisire competenze in tutti gli ambiti di sviluppo;
- Collaborare con l’Ente affidatario alla definizione del progetto di collocamento del minore all’uscita dalla Comunità.

DOVE SIAMO

La Comunità Villa Luisa è una struttura situata a Legnano (MI) in Via Ciro Menotti n. 160 nella contrada La Flora.

Auto

- ☆ Dall’autostrada Milano – laghi uscita Legnano alla rotonda girare a destra e seguire la strada sempre dritto per circa 3km. Semaforo con a destra il cimitero, proseguire dritto. Tenere la corsia di sinistra. Si arriva ad una rotonda andare dritto sul viale Sabotino. Al secondo semaforo a sinistra a 300m vi è la Mater Orphanorum di via Ciro Menotti 160.

Pullman

- ☆ Arrivando da Milano: fermata autobus Corso Italia. Poi bus A per zona Mazzafame

Treno

- ☆ Arrivando da Milano: FS dalla stazione di Milano Garibaldi, passante ferroviario. Poi bus A per zona Mazzafame.



I DESTINATARI

La comunità Villa Luisa accoglie minori da 03 a 18 anni di età, provenienti da famiglie con situazioni problematiche per cui il Tribunale dei Minori o un Ente locale territoriale ha disposto il loro temporaneo collocamento in Comunità idonee. In assenza di decreto, l’inserimento del minore può avvenire anche mediante richiesta diretta del Servizio Sociale competente.



“Villa Luisa”

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

L'EQUIPE SOCIO EDUCATIVA

Il nucleo operativo è composto dal seguente personale:

1 Coordinatore, Religioso con competenze socio-educative responsabile della conduzione e della gestione della casa oltre alla programmazione turni, oltre la verifica e controllo delle attività da attribuire.

La psicologa- supervisore

- Supervisiona l'équipe degli operatori e la supervisione dei casi
- Prevede la possibilità di trattare le situazioni presenti presso le struttura al fine di avviare un confronto condiviso che possa portare all'individuazione di strategie maggiormente funzionali alla presa in carico della situazione stessa.
- Offre opportunità ai singoli educatori di poter condividere i propri vissuti emotivi soprattutto in particolari condizioni di stress o criticità
- Fornisce all'equipe uno spazio di riflessione ed elaborazione in merito alle dinamiche relazionali e comunicative che posso emergere rispetto alla specificità delle singole situazioni o in generale circa le proprie modalità comunicative e interpersonali.

Assistente Sociale :

- Collabora con la coordinatrice per la scelta del personale
- Colloqui individuali con l'adulto
- Colloqui individuale con i minore
- Rafforza gli educatori con le riunioni mensili con gli utenti
- Interagisce nella supervisione d'equipe

6 Educatori, con il compito di dare concreta attuazione ai progetti educativi individualizzati stabiliti per ciascun minore accolto. Fanno parte dell'équipe di programmazione delle attività e della loro successiva verifica

1 Ausiliaria socio assistenziale, per i servizi di carattere generale

Il lavoro in equipe tra gli operatori della Comunità prevede:

- Riunioni di servizio periodiche settimanali
- Incontri settimanali del personale educativo con il supervisore

Oltre a questi momenti importanti di formazione permanente, tutto il personale partecipa ad almeno 20 ore di formazione annue. Inoltre è favorita la partecipazione degli operatori ad incontri esterni specifici su tematiche di interesse.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

LA DOMANDA DI ACCESSO

L'ingresso in Comunità avviene su richiesta dei Servizi sociali per la famiglia del Comune di residenza del minore o delle Autorità giudiziarie, (anche Questura).

Nel primo caso l'ingresso del minore è generalmente programmato, mentre nel secondo caso si tratta di una richiesta di pronta accoglienza con inserimento immediato in Comunità che può avvenire in qualsiasi momento e quindi anche in orario notturno.

Se non è possibile prevedere l'accoglimento immediato del minore, la richiesta viene inserita in lista di attesa. L'inserimento dei minori in Comunità non prevede la costituzione di gruppi



“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

omogenei per età: ciò è ritenuto stimolante per i bambini stessi e le loro relazioni, ovviamente purché il divario di età tra bambini presenti non sia troppo rilevante. Eventuali altri criteri, da adottare per casi specifici, vengono discussi di volta in volta dall’equipe psicosociale di Villa Luisa.

DOCUMENTI NECESSARI PER L’INGRESSO

I Servizi Sociali Territoriali che richiedono l’inserimento dei minori in Comunità devono fornire i seguenti documenti:

- Comunicazione scritta di richiesta di inserimento del minore e relativo impegno di spesa emesso dall’ Ente Affidatario
- Inoltro della determina con CIG e CUP per l’emissione della fattura elettronica
- Decreto del Tribunale per i Minorenni
- Documentazione sanitaria del minore, con relativa tessera sanitaria
- Regolamentazione dell’Ente Affidatario sulle modalità delle visite dei genitori e/o parenti al minore (numero di incontri autorizzati, possibilità di telefonare al minore eventuale possibilità di uscita, etc)
- Nel caso di inserimento non programmato è comunque sempre necessaria la richiesta scritta di accoglienza e inseguito l’impegno scritto ad assumersi l’onere della retta.

QUANTO COSTA IL SERVIZIO (vedere “allegato A”)

Il servizio erogato 365gg l’anno (366 in caso di anno bisestile) prevede la revisione annuale della retta.

Per l’anno 2026 le cifre previste (escluse IVA perché l’ente è esente)

- ☆ € 99,00= per i minori da 12 a 18 anni in poi
- ☆ € 106,00= per i minori da 03 a 12 anni
- ☆ la Comunità Educativa Villa Luisa emette fattura elettronica
- ☆ nostro Codice Destinatario per fatturazione elettronica: WHP7LTE.
- ☆ E’ sempre indicata la marca da bollo virtuale di euro 02,00=.
- ☆ **N/B Durante le assenze (rientri in famiglia il week-end, degenza ospedalieri, eventuali fughe della Comunità. Il pagamento della retta non verrà sospeso.**





“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

I SERVIZI PER I MINORI

L’ACCOGLIENZA

Nel giorno stabilito per l’ingresso, il minore viene accolto da una educatrice di riferimento, precedentemente designata dalla coordinatrice in accordo con il gruppo di lavoro.

Il suo compito sarà quello di essere presente accanto al minore nel suo percorso in Comunità.

Lo staff delle educatrici e i Servizi Sociali dell’Ente Affidatario valutano, caso per caso, l’opportunità che al momento dell’ingresso dei minori siano presenti anche i genitori.

Inoltre, previa valutazione, possono concordare modalità di inserimento graduale del minore.

L’ATTUAZIONE DEL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Il PEI è realizzato prendendo in considerazione le diverse aree del percorso di crescita individuale.

- ✚ Area benessere psicofisico
- ✚ Area autonomia funzionale
- ✚ Area familiare
- ✚ Area sociale
- ✚ Area sanitaria

Il Progetto Educativo Individualizzato è il dispositivo di lavoro cardine per quanto riguarda l’osservazione e l’azione educativa per i minori. Esso viene stilato dall’educatore di riferimento secondo il caso di ogni minore è visionato in supervisione d’équipe. Viene aggiornato ogni tre mesi, oltre che allo scadere dei termini stabiliti per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Effettuando una revisione dei risultati degli obiettivi raggiunti e di quelli ancora da raggiungere nelle 5 aree della vita quotidiana di ogni minore.

La presenza di minori di diverse età, comporta l’organizzazione della giornata e dei tempi in relazione alle diverse esigenze.

La varietà delle proposte di gioco, di svago ed attività all’interno e all’esterno della Comunità variano secondo l’età del minore e le sue esigenze personali.

Per tutti i minori è prevista la frequenza alla scuola dell’infanzia, (che si trova all’interno del Villaggio Mater Orphanorum) primaria e secondaria di primo grado (che si trovano nella zona).

Per tutti si propone la frequenza a centri ricreativi, corsi di nuoto e la possibilità di uscite e gite scolastiche e quant’altro possa costituire una esperienza stimolante del tutto simile a quello che normalmente viene proposto in una famiglia.

Al bisogno la Comunità dispone di spazi interni attrezzati per il gioco libero ma anche strutturati per angoli tematici.

Particolare importanza viene data al momento delle vacanze, in quanto occasione di rapporti privilegiati e particolarmente gratificanti per il minore. Durante l’estate vengono pertanto organizzati periodi di vacanza di almeno 15 giorni preferibilmente in località marine.

Alcuni aspetti vincolanti nell’organizzazione della quotidianità sono:

- ✚ L’orario delle visite dei genitori e parenti prevalentemente concentrate nel pomeriggio (13.30-18.00)
- ✚ L’orario del pranzo e della cena 12.00-13.30 e 19.00-19.45;
- ✚ Le eventuali sedute riabilitative effettuate presso l’U.O.N.P.I.A. di zona o le visite specialistiche programmate presso strutture ospedaliere per problemi specifici;



“Villa Luisa”

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

- ✚ L'accompagnamento dei minori in luoghi esterni per incontri programmati con i periti nominati dal Tribunale;
- ✚ L'orario di entrata e di uscita dalle strutture scolastiche esterne



GLI INCONTRI CON LA FAMIGLIA OSSERVATI E PROTETTI

Un breve incontro con l'equipe della Comunità precede sempre la prima visita dei genitori al minore. Nel corso di tale incontro viene spiegato il ruolo della comunità. I riferimenti istituzionali vengono comunicate le regole di comportamento dei genitori e dei familiari in occasione delle visite. Le visite si effettuano nei giorni ed orari previsti nella regolamentazione dell'Ente affidatario e durano una ora. Gli incontri avvengono sempre in presenza del personale educativo. Le visite avvengono normalmente all'interno degli spazi gioco comuni della comunità. Qualora siano richiesti particolari livelli di cautela, l'incontro può avvenire anche in un luogo riservato e particolarmente protetto. Altri eventuali accordi in relazione alle modalità di incontro tra genitori o familiari e minori (ad esempi all'esterno della comunità) devono essere preventivamente concordati con l'Ente affidatario nel rispetto del progetto educativo sul minore e soprattutto di quanto disposto dal Tribunale.

L'ACCOMPAGNAMENTO DEL MINORE IN USCITA DALLA COMUNITA'

L'uscita dalla Comunità è concordata con il Servizio Sociale ed è in linea con il progetto di collocamento familiare.

Tale percorso prevede una prima fase di preparazione del minore alle dimissioni.

Questa fase è curata dall'educatrice di riferimento.

Lo scopo è quello di comunicare al minore, nel modo più adeguato possibile, le decisioni assunte dall'autorità giudiziaria minorile e nel contempo raccogliere le emozioni del minore.

Il percorso di accompagnamento all'uscita del minore dalla Comunità è graduale e prevede la disponibilità di uno spazio al di fuori della Comunità, spazio neutro, per favorire questo distacco.

In genere vi è la massima disponibilità a fare in modo che il distacco venga vissuto come un momento di crescita e il personale risulta assolutamente disponibile a fare in modo che vi sia un passaggio completo di informazioni a chi si prenderà cura del minore e potrà essere a



“Villa Luisa”

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

secondo delle decisioni del Servizio Sociale e dell'Autorità Giudiziaria una nuova Comunità, in qualche caso la famiglia di origine e una nuova famiglia affidataria o adottiva.

I SERVIZI PER GLI ENTI

LA PRESA IN CARICO

Quando l'inserimento è programmabile si prevede un incontro preliminare di presentazione della situazione familiare alla Comunità del Servizio Sociale competente. All'incontro sarà presente lo staff della direzione della comunità e l'educatrice di riferimento che sarà presente anche nel momento dell'inserimento.

Se il minore proviene da altra Comunità può essere previsto, d'intesa con l'Ente Affidatario, un contatto diretto con la stessa Comunità di provenienza al fine di acquisire ulteriori elementi circa le abitudini e le caratteristiche del minore che potranno favorire il passaggio al nuovo ambiente.

L'OSSERVAZIONE DEGLI INCONTRI

L'osservazione degli incontri famiglia bambini viene effettuata dal personale educativo della Comunità, all'occorrenza da un supervisore.

Le osservazioni effettuate costituiscono parte integrante della relazione inviata dalla Comunità all'Ente Affidatario e al Tribunale per i Minorenni.

L'ACCOMPAGNAMENTO DEL MINORE IN USCITA DALLA COMUNITA'

L'equipe della Comunità offre costante collaborazione all'Ente Affidatario e al Tribunale per i Minorenni in tutte le fasi che precedono e che fanno parte del percorso di uscita del minore dal Centro.

L'Ente Affidatario e Tutore viene costantemente aggiornato sull'andamento del programma che è stato congiuntamente concordato, in ogni caso viene garantita la più completa riservatezza.

COME LAVORA LA COMUNITA'

IL LAVORO DI RETE

Nello svolgimento della propria attività, Villa Luisa mantiene costanti rapporti con la rete degli operatori psico-sociali e sanitari coinvolti a vario titolo nella vita del minore e nella definizione del suo progetto di collocamento familiare.

Per questi si mantengono costanti rapporti istituzionali:

- ✚ Con i competenti servizi sociali territoriali che si occupano dei minori e la famiglia attraverso contatti telefonici e riunioni periodiche programmate;
- ✚ Con il Tribunale per i Minorenni
- ✚ Con i Servizi specialistici di ASL e Azienda Ospedaliera come Centro Psicosociale, Sert e Noa che si occupano delle problematiche della famiglia.

La Comunità utilizza l'ampia rete di rapporti legati alla Parrocchia alla Scuola e al quartiere in cui è inserita la struttura.



“Villa Luisa”

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

GLI INTERVENTI SANITARI

La Comunità si avvale dei medici di base.

La documentazione sanitaria consegnata all'ingresso nella Comunità, oltre a quella acquisita durante la permanenza, viene conservata con le procedure previste dalla normativa sulla privacy.

Villa Luisa inoltre garantisce il rispetto delle scadenze delle vaccinazioni obbligatorie e facoltative.

Il medico di base fornisce tutte le informazioni necessarie in ordine allo stato di salute del minore alle norme igieniche da seguire per ridurre, ove ve ne fosse il pericolo, qualsiasi forma di contagio possibile.

DOCUMENTI DI LAVORO

- + **Diario di bordo**, dove vengono registrate tutte le informazioni che riguardano ogni minore, con particolare riferimento al comportamento e alle osservazioni effettuate durante le visite con i familiari;
- + **Cartella sanitaria** costantemente aggiornata;
- + **Cartella sociale** per ogni singolo minore. Contiene, oltre ai dati anagrafici, relazioni provenienti da altri servizi, decreti del Tribunale, comunicazioni dell'Ente Affidatario, registrazioni di incontri con operatori esterni, ogni lettera e relazione predisposta dalla Comunità, documenti scolastici.

Tutti questi documenti di lavoro sono conservati in apposito armadio, nel rispetto delle norme sulla privacy, sotto la responsabilità della Coordinatrice della Comunità.

REGOLAMENTO COMPORTAMENTALE PER I GENITORI E/O I FAMILIARI IN VISITA

I minori possono ricevere visite da parte di uno o entrambi i genitori, oltre che eventualmente di altri componenti della famiglia d'origine. Tutto questo secondo quanto disposto dal Tribunale e comunque regolamentato dall'Ente Affidatario.

Ai genitori in visita viene chiesto di seguire scrupolosamente quanto segue:

- 1) L'ingresso dei genitori e parenti viene permesso solo con autorizzazione dell'Ente Affidatario/Tutore. Ciò rispettando orari e giorni stabiliti da apposita indicazione dell'Ente Affidatario trasmessa al genitore e alla comunità. Il genitore e la comunità vengono informati dagli uffici del Servizi Sociale Affidatario.
- 2) All'incontro con il minore è sempre presente una figura con competenze educative.
- 3) E' possibile effettuare l'incontro in spazi esterni alla comunità, però questa opportunità deve essere avallata dall'Ente Affidatario e concordata con la comunità.
- 4) La durata dell'incontro è di un'ora. In caso di ritardo all'appuntamento previsto, non è prevista la possibilità di recuperare il tempo perso. Eventuali variazioni vanno sempre concordate con il servizio sociale di competenza.
- 5) Durante l'incontro il genitore si impegna a tenere spento il telefonino.



“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

- 6) Non si possono scattare foto al minore durante la visita. Su richiesta è possibile avere alcune foto scattate all’interno della Comunità dal personale autorizzato.
- 7) Per i genitori e parenti autorizzati alle visite è possibile telefonare in Comunità per ricevere informazioni dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.
- 8) La possibilità di parlare direttamente con il minore al telefono, deve essere autorizzata dall’Ente Affidatario. Le telefonate, per particolari casi, potrebbero essere ascoltate in viva voce dal personale della Comunità, autorizzato dalla Coordinatrice della Comunità.

INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI PER I MINORI

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Risposte immediate alle esigenze primarie	Fornitura di servizi di prima necessità 24h/24h	100%
Sicurezza e protezione	Presenza all’ingresso programmato di un’educatrice di riferimento	Si
	Cure personalizzate	100%
	Se concordata possibilità di inserimento graduale	Si
Ambiente familiare	Somiglianza ad una casa	Si
	Ambienti personalizzati	Si
Ambiente fruibile	Abbattimento barriere architettoniche	
	Spazi verdi	Si
Ambiente sicuro	Predisposizione di piano di emergenza	Si
	Verifica adeguatezza locali, arredi e attrezzature	100%
Ambiente pulito	Pulizia ambienti	Giornaliera
	Interventi di disinfestazione da ratti e parassiti	Si
	Verifica stato di conservazione giochi	Semestrale
Alimentazione	Possibilità di personalizzare il menù	Si
	Variazioni periodiche del menù	Stagionali
Cure e controlli sanitari	Medico di base	Si
	Utilizzo servizi sanitari di Zona	Si
	Visite e terapie specialistiche presso ospedale di riferimento	Si
Garanzia di rapporti sociali esterni con i pari	Frequenzazioni scuole	100%
	Frequenzazione centro Estivo dell’Oratorio per bambini in età scolare	Si
Buon attaccamento con le figure educative	Presenza personale educativo 24h/24h	100%
Possibilità di incontro con i genitori	Accesso massimo previsto/durata	Giornaliero/1h
	Frequenza delle visite concordate con l’Ente Affidatario	Si
	Se concordati possibilità di ambiti di accudimento diretto	Si
	Comunicazione delle norme di comportamento per i genitori	100%
	Presenza costante di un osservatore durante le visite	Si



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

Percorso educativo	Redazione di un percorso educativo individualizzato	Si
	Costante monitoraggio	Si
Rispetto delle Privacy	Custodia in armadio chiuso a chiave delle cartelle personali dei minori	Si
	Spazi riservati e protetti per incontri	Si
Gradualità nell'accompagnamento all'uscita dalla comunità	Preparazione psicologica e supporto	Si
	Tempi e modalità personalizzati	Si
	Consegna materiale utile per storia personale	Si

INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI PER GLI ENTI

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Accessibilità alle informazioni	Comunicazioni telefoniche giornaliere sulle disponibilità di accoglienza	100%
	Disponibilità materiale informativo	Si
	Aggiornamento costante della lista d'attesa	100%
Rispetto dei tempi di inserimento	Percentuale d'inserimenti nei tempi programmati rispetto a totale	100%
	Pronta accoglienza	Si
Modalità di presa in carico del caso	Incontro dei referenti dei Servizi con l'equipe della Comunità per inserimenti programmati	100%
	Individuazione di educatore di riferimento	Si
Accessi alla struttura controllati Impianti, arredi e attrezzature adeguate	Controllo per l'accesso	Si
	Autorizzazione al funzionamento	100%
Modalità e controllo informazioni	Manutenzione e sostituzione attrezzature	Si
	Applicazione della normativa Privacy sui dati personali	Si
Vigilanza sugli incontri famiglia-minore	Presenza costante operatore qualificato	100%
	Possibilità di visita in ambiente neutro e protetto	Si
	Registrazione scritta della visita	100%
Rapporto personale/minori numerico	Numero operatori qualificati presenti nelle 24h ogni 10 bambini	Almeno 5
	Presenza di personale di supporto (volontari)	Si
Livello di professionalità del personale	Corsi di aggiornamento del personale	20 h/anno per singolo operatore
Rapporti con l'Ente Affidatario	Periodicità incontri	Da 3 a 6 mesi
	Contatti telefonici	Costanti
	Periodicità stesura delle relazioni	Alle scadenze stabilite
Valutazione dello stato di salute	Periodicità bilanci di salute	Annuale
Rispetto dei tempi programmati	Percentuali di uscite avvenute nei	100%



“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

di uscita dalla Comunità	tempi concordati con l’Ente Affidatario	
Accompagnamento del minore all’uscita dalla Comunità	Incontri di ascolto e verifica da parte dell’equipe della Comunità	100%

ALLEGATO A – alla carta dei servizi Comunità Educativa

Il servizio erogato 365gg l’anno (366 in caso di anno bisestile).

Retta Giornaliera anno 2024

Villa Luisa, Comunità Educativa per minori, adeguerà annualmente i prezzi dai 5 ai 7 euro in base ai costi di gestione sostenuti. Per l’anno 2024 le rette previste in base alla tipologia di servizio:

- ☆ € 99,00= per i minori da 12 a 18anni in poi, le cifre sono esenti IVA
- ☆ € 106,00= per i minori da 03 a 12 anni, le cifre sono esenti IVA
- ☆ la Comunità Educativa Villa Luisa emette fattura elettronica
- ☆ nostro Codice Destinatario per fatturazione elettronica: WHP7LTE.
- ☆ E’ sempre indicata la marca da bollo virtuale di euro 02,00=.

La retta comprende

- ☆ Vitto e alloggio
- ☆ Servizio di lavanderia e guardaroba
- ☆ Progettazione educativa individualizzata
- ☆ Assistenza al minore (socio assistenziale e socio educativa) attraverso personale qualificato
- ☆ Organizzazione di attività di socializzazione e di animazione
- ☆ Gite
- ☆ Vacanze estive
- ☆ Trasporti all’interno del Comune di appartenenza della struttura (i trasporti esterni a questa area verranno calcolati a parti)

La retta esclude

- ☆ Capi di vestiario
- ☆ Servizi sanitari
- ☆ Iscrizione scolastica
- ☆ Libri scolastici di testo ed eventuali ulteriori alla dotazione, richiesti dai professori
- ☆ Attività sportive
- ☆ Servizi medici specialistici (es. psicoterapia, psicologo etc...)
- ☆ **N/B Durante le assenze (rientri in famiglia il week-end, degenza ospedalieri, eventuali fughe della Comunità. Il pagamento della retta non verrà sospeso.**

- ☆ Tali servizi vengono erogati in accordo con servizi inviati della minore

L'accoglienza di un minore o di un nucleo familiare viene spesso fatta in emergenza, quindi stabilire nell'immediatezza i reali bisogni e le necessità, oltre standard, non è facile. Variano da caso a caso. Occorre vivere giorno per giorno la quotidianità del singolo minore o del nucleo per capire di cosa ha davvero bisogno. E questo viene stabilito man mano coi servizi sociali della P.A. inviante e con l'equipe dedicata della Comunità Educativa.



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

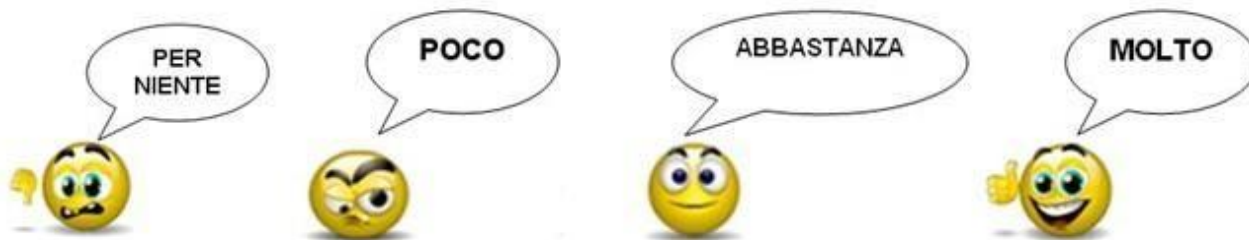
Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

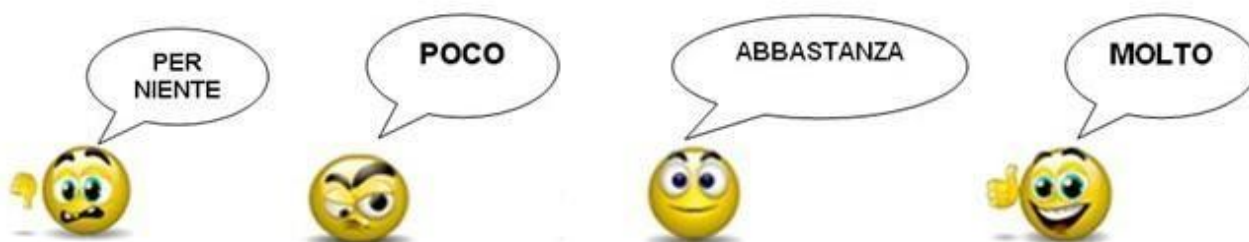
QUESTIONARIO GRADIMENTO Ospiti - Minori

Quanto ti piace VILLA LUISA ?

(stanze, colori, mobili, materiali e giochi a disposizione)



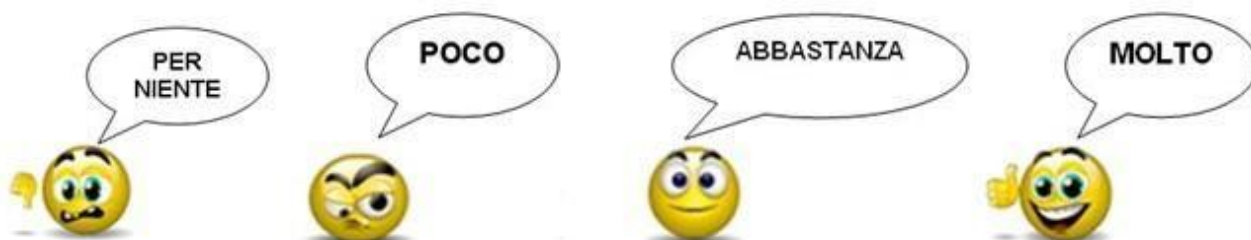
Quanto ti piacciono i pasti e il cibo di VILLA LUISA ?



Quanto ti sembra pulita VILLA LUISA ?



Quanto ti sono piaciute le attività al di fuori della Comunità proposte quest'anno (attività sportive, uscite nel fine settimana, vacanze...)?





"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

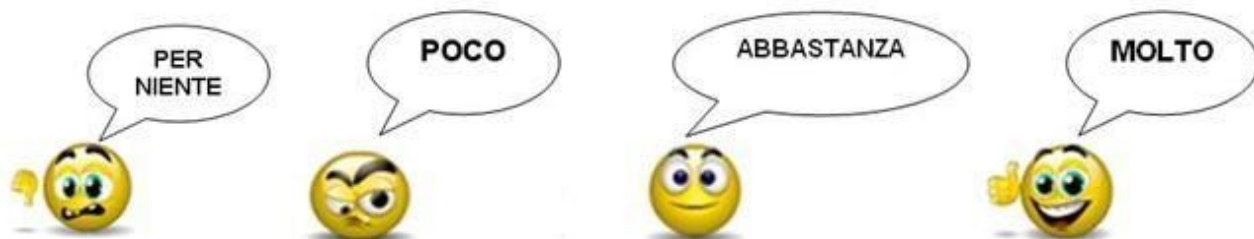
<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

C'è qualcosa che ti è piaciuto in particolare?

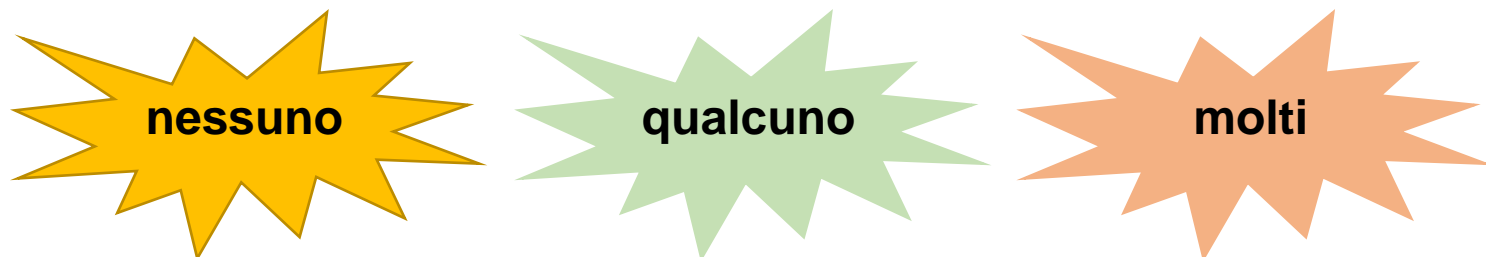
C'è qualcosa che non ti è piaciuto per niente?



Quanto ti trovi bene con gli altri Ospiti?

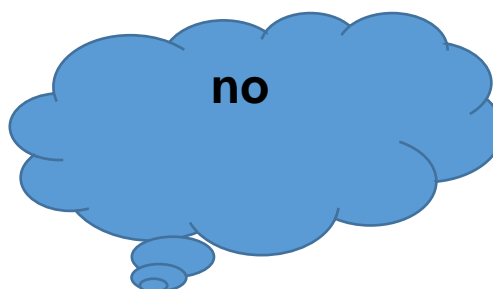


Da quando sei in comunità hai conosciuto nuovi/e amici/che?



Per esempio?

Hai mai inviato qualcuno amico/a?





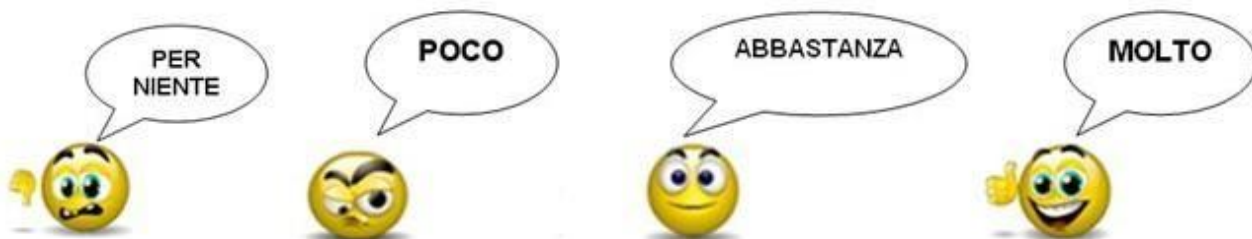
"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

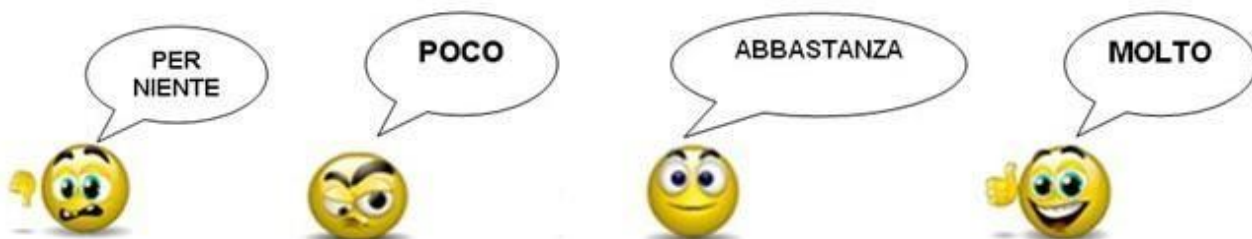
Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

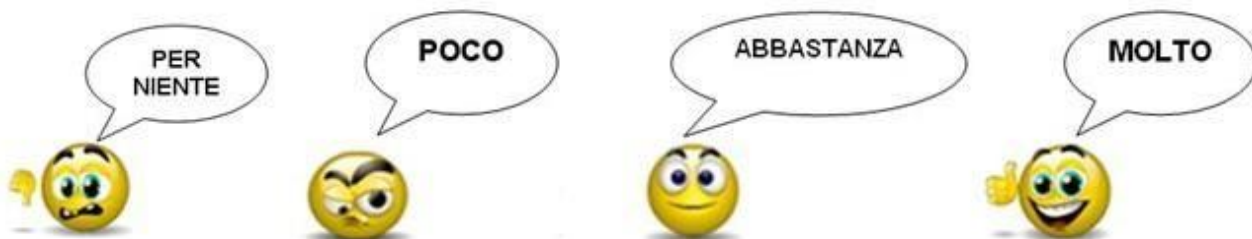
Quanto ti trovi bene con gli educatori?



Quanto ti trovi bene con i volontari?



Quanto ti trovi bene con il personale di struttura?





“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

Quanto pensi che le educatrici ti siano di aiuto nel rapporto con i Servizi Sociali?



Hai qualche richiesta da fare all’assistente sociale?



Prova a dirci 5 cose che in Comunità tutto sommato ti fanno stare bene o ti sono di aiuto:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



“Villa Luisa”

dell’Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

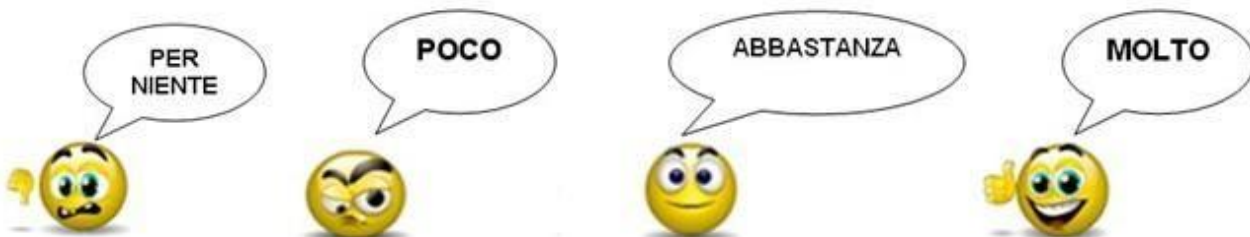
<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>



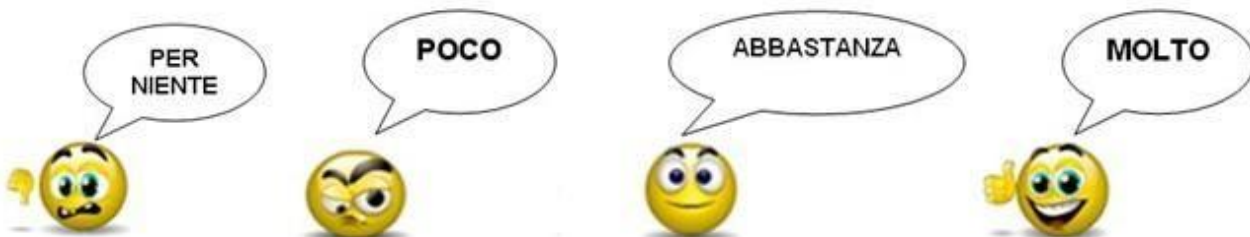
Prova a dirci 5 cose che in Comunità invece ti fanno stare male:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Quanto ti piacciono gli orari della Comunità?



Quanto ti piacciono le cose che devi fare per te stesso/a? Per esempio la doccia serale, riordinare la tua stanza, i compiti di scuola, ecc.





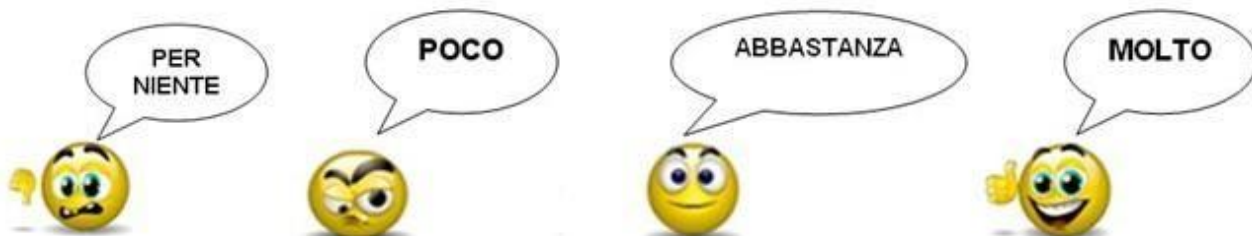
"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

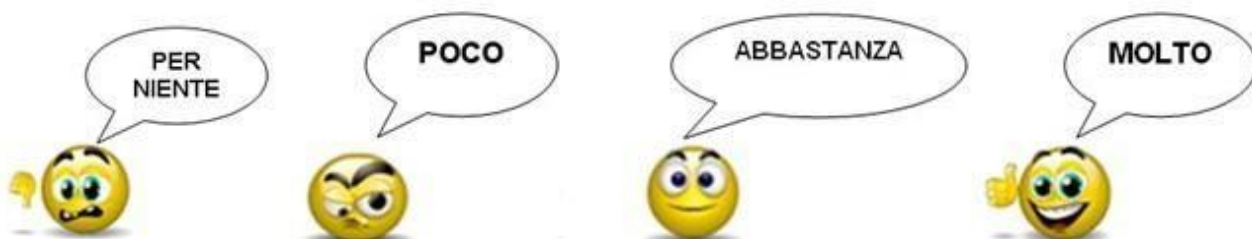
Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

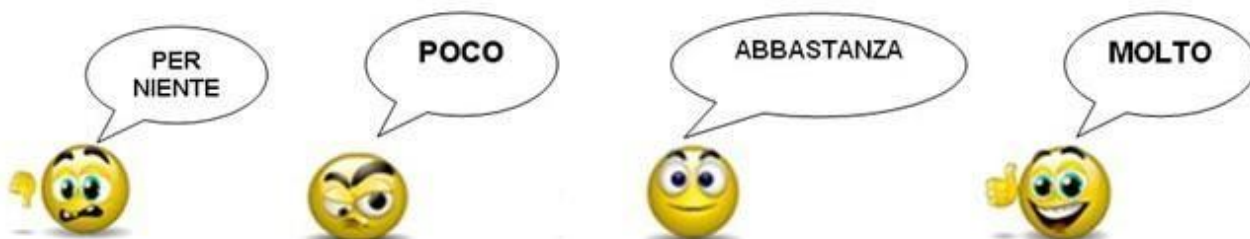
**Quanto ti piacciono le cose che devi fare per gli altri?
Per esempio apparecchiare e sparecchiare, condividere
le cose e le attività, ecc.**



**Quanto ti piacciono le disposizioni del servizio
sociale? Per esempio le telefonate, le visite, etc.**



**Rispondere a queste domande ti è in qualche modo
servito, anche solo a riordinare i pensieri?**



DATA DI COMPILAZIONE



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

QUESTIONARIO GRADIMENTO Enti invianti

Questionario rilevazione soddisfazione enti invianti

Ente	
Indirizzo	
Città	
Telefono	
Fax	
E-mail	
Contatto sig.	

Livello di soddisfazione: (0 = per nulla, 1 = poco, 2 = abbastanza, 3 = molto)

Per favore esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a:	0	1	2	3	Note
1. L'inserimento del minore					
<ul style="list-style-type: none">La correttezza delle procedure per l'inserimento in Pronto Intervento (domanda unica sugli inserimenti in Pronto Intervento)Il tempo di attesa della prima risposta sulla disponibilità del postoLa risposta sulla valutazione del caso presentato per l'inserimentoL'incontro per la presentazione del casoLe eventuali visite del minore alla comunitàIl tempo totale di attesa prima dell'inserimento					
2. Il contatto con la persona desiderata					
<ul style="list-style-type: none">Al telefonoPer concordare incontriPer lasciare o ricevere messaggiLa cordialità del personaleIl livello di informazioni di cui la persona che risponde è in possesso					



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

3. L'ambiente fisico della comunità e la soddisfazione dei bisogni primari					
<ul style="list-style-type: none">• La pulizia e l'ordine• L'accoglienza dell'ambiente					
<ul style="list-style-type: none">• La sistemazione del minore nella propria camera• Il vitto• La soddisfazione dei bisogni di abbigliamento• La soddisfazione dei bisogni sanitari• La soddisfazione di altri bisogni					
4. La competenza del personale educativo					
<ul style="list-style-type: none">• L'attenzione sul caso singolo• La puntualità delle azioni educative concordate• La precisione delle azioni educative concordate• La coerenza educativa in generale• Il lavoro con la famiglia o con i parenti del minore• La gestione del denaro con il minore• La gestione della dimissione• La gestione degli impegni del ragazzo• L'utilizzo di altre professionalità (es. Mediatori linguistico culturali)					
5. La progettazione educativa					
<ul style="list-style-type: none">• Il rispetto dei tempi di elaborazione del Progetto Educativo Individuale (di seguito PEI)• I contenuti del PEI• La puntualità delle verifiche• Il coinvolgimento degli altri attori della rete					
6. Le informazioni di ritorno sull'andamento del caso					
<ul style="list-style-type: none">• La comunicazione sulle attività del ragazzo• La comunicazione di eventuali cambiamenti sulle attività del ragazzo• La completezza dei contenuti delle relazioni• La puntualità rispetto alle scadenze concordate per le relazioni• La puntualità delle comunicazioni via fax per eventi straordinari riguardanti il ragazzo					
7. La collaborazione rispetto a "funzioni burocratiche"					
<ul style="list-style-type: none">• La produzione della documentazione sui dati anagrafici del minore• La consegna dei documenti per la regolarizzazione (se il minore è straniero)• Le procedure di fotosegnalamento (se il minore è straniero)					
8. La parte economica					



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

<ul style="list-style-type: none">• L'ammontare della retta• La precisione delle procedure relative al pagamento della retta• La correttezza delle procedure per il pagamento degli "extra" (es. spese sanitarie ecc.)					
9. Le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione					
<ul style="list-style-type: none">• I contenuti del presente questionario• Le scadenze previste per la compilazione del presente questionario• Le modalità di compilazione previste per il presente questionario					

Desidero inoltre osservare che:

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerisco in particolare di migliorare:

.....

.....

.....

.....

.....

Considero i servizi offerti dalla comunità, rispetto a ciò che è previsto dagli accordi presi:

- conformi alle mie aspettative
- non del tutto conformi alle mie aspettative
- non conformi alle mie aspettative

Data:

Firma:



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via Ciro Menotti 160 – 20025 LEGNANO – Telefono 0331/448601-0331/448605 - Tel 0331.448632

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

Questionario rilevazione soddisfazione operatori

Livello di soddisfazione: (0 = per nulla, 1 = poco, 2 = abbastanza, 3 = molto)

Prego esprima il suo livello di soddisfazione rispetto a:	0	1	2	3	Note
1. Ente e aspetti economici					
<ul style="list-style-type: none">Valuta adeguata l'esperienza dell'ente nel settore di cui si occupa?Valuta che nell'ente i ruoli e le competenze siano definiti ed assegnati in modo ordinato ed efficace?Valuta che la disponibilità economica fornita per la gestione mensile della Comunità sia adeguata?È soddisfatto della sua retribuzione economica?Ritiene che l'ente sia puntuale e preciso nei pagamenti?È soddisfatto della tipologia di contratto?					
2. Informazioni: È soddisfatto dell'accuratezza e tempistica delle informazioni che le giungono?					
<ul style="list-style-type: none">In merito agli aspetti organizzativiIn merito agli aspetti educativi					
3. È soddisfatto del rapporto con i colleghi?					
<ul style="list-style-type: none">Percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi colleghi?In base al carico di lavoro e alla complessità delle persone che deve educare riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'équipe?È soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in équipe con i suoi colleghi?È soddisfatto del grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi colleghi?È soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra operatori?					
4. Coordinamento e responsabilità					
<ul style="list-style-type: none">Le è chiaro quali sono le persone responsabili/di riferimento per lo svolgimento del suo lavoro?Ritiene di poter trovare un valido supporto e un aiuto concreto da parte dei responsabili?È soddisfatto del grado di coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano il suo lavoro?					
5. Ospiti					



"Villa Luisa"

dell'Opera Mater Orphanorum

Via **Ciro Menotti 160** – 20025 **LEGNANO** – Telefono **0331/448601-0331/448605** - Tel **0331.448632**

<https://www.villaluisacomunitaeducativa.it/>

<ul style="list-style-type: none"> • Come valuta la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite? • Vive serenamente la relazione con l'ospite? • Partecipa alla compilazione dei Progetti Individualizzati dei casi assegnati? • Partecipa alla stesura delle relazioni per Servizi e TM dei casi assegnati? 					
6. Rete					
<ul style="list-style-type: none"> • Riesce a instaurare con i servizi e i familiari degli ospiti un rapporto soddisfacente di collaborazione? 					
7. Ambiente fisico					
<ul style="list-style-type: none"> • È soddisfatto dell'ambiente fisico di lavoro? • Ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro? 					
8. Orari di lavoro					
<ul style="list-style-type: none"> • È soddisfatto dei suoi orari di lavoro? • È soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro? • È soddisfatto del rapporto tra numero di operatori, mansioni e numero di ospiti (carico di lavoro)? • È soddisfatto della disponibilità dell'ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori? 					
9. Professionalità, formazione e aggiornamento					
<ul style="list-style-type: none"> • Ritiene che il titolo di studio posseduto sia sufficiente rispetto al lavoro svolto? • Ritiene che lavorare in Comunità abbia una valenza formativa anche personale? • Ritiene che le sue attitudini personali siano fondamentali nello svolgimento di questo lavoro? Ritiene necessari corsi di aggiornamento? • Ritiene che l'ente adempia alle necessità formative? 					
10. Soddisfazione complessiva					
<ul style="list-style-type: none"> • Ricava soddisfazione dal suo lavoro? Consiglierebbe a un suo amico di lavorare in questo ente? 					

Desidero inoltre osservare che:

.....
.....

Suggerisco in particolare di migliorare:

.....
.....

Data:

