

Carta dei Servizi

2026

HOPE 2

Circuiti di speranza

Alloggio per l'Autonomia Genitore Figli



INDICE

ASSOCIAZIONE ALBERIO	04
Premessa	
Mission	
Contesto e storia	
Rapporto con il territorio e le istituzioni	
ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA GENITORE FIGLI	07
Caratteristiche della struttura	
Normative di riferimento del servizio	
Finalità del servizio	
Servizi offerti	
Modalità di accesso	
Fasi del percorso educativo	
ORGANIGRAMMA	11
Equipe coinvolta	
AZIONE EDUCATIVA	13
Lavoro degli operatori	
FASCICOLO DEL NUCLEO	14
Progetto Educativo Individualizzato - PEI	
Percorso di costruzione del PEI	
RETTA	15
ALLEGATI	16

“

*Nascere non basta.
È per rinascere che
siamo nati*

”

P. Neruda

PREMESSA

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dell'operatività e dei servizi che l'Alloggio per l'Autonomia Genitore Figli offre.

Essa definisce i diritti e i doveri sia per gli operatori sia per gli utenti. Descrive mission, obiettivi, modi e criteri attraverso cui il servizio viene erogato, oltre che modalità e tempi di partecipazione e qualifica del personale erogatore.

Anno dopo anno la Carta dei Servizi si rinnova e cresce al pari dei cambiamenti avvenuti in Associazione nel tempo immediatamente precedente alla stesura della stessa.

MISSION

Associazione Alberio ad oggi è una solida realtà perché ha altrettante salde radici che la mantengono concretamente sicura nel contesto dove opera.

Da Statuto, recentemente revisionato e ammodernato, si esplicita che

“l'associazione accoglie in appartamenti alloggio e offre assistenza e sostegno alle famiglie in difficoltà nonché promuove l'eventuale riabilitazione e socializzazione delle medesime”

e ancora si pone l'obiettivo di fare

“tutto il possibile per dare dignità a tutte le persone”.

Alberio, quindi, diviene luogo e tempo che accoglie individui esposti al rischio di marginalità sociale, che progetta interventi di prevenzione, riabilitazione e socializzazione per tutti coloro che provengono da contesti di incuria, di difficoltà: per chi insomma necessita di una rinnovata occasione di realizzazione personale ed umana.

Accogliere e sostenere significa promuovere la persona nella sua integralità, unicità e libertà di essere chi esattamente desidera, resistenze e resilienze annesse.

Tra gli strumenti più importanti alleati nel perseguire gli scopi fondanti l'associazione, ritroviamo la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e la Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza: questo perché le persone, bambini, mamme, ragazzi, famiglie, sono le destinatarie del nostro intervento.

CONTESTO E STORIA

SISTEMA VALORIALE ALBERIO

IL BELLO

UMANIZZAZIONE

UGUAGLIANZA

INCLUSIONE

SPERANZA

Associazione Alberio è una **realtà del sociale che nasce nel 1987** a San Giuliano Milanese come associazione di volontariato, per iniziativa di Don Luigi Alberio. L'associazione sin dagli esordi si propone di rispondere in modo concreto e reale alle situazioni di grave disagio sociale soprattutto dei minori.

Pur contribuendo con il suo operato a contrastare l'emarginazione generale, attraverso interventi di prevenzione e recupero, l'attenzione verso i minori e verso forme di vulnerabilità e di abbandono e in difesa dei loro diritti, rimane nel tempo un fil rouge che non viene mai trascurato: è attraverso la cura dei bambini che si riabilitano le mancanze future.

Sulla scorta di questo sentire e in corrispondenza dei bisogni emergenti via via sul territorio dell'hinterland milanese, i servizi residenziali educativi costituiscono la parte fondante dell'azione. Inizialmente si costituiscono sul territorio di Paderno Dugnano **due unità residenziali educative mamma – bambino (Betania mamme 1 e Betania mamme 2)**; a seguire, proprio per la specifica richiesta degli organi competenti in materia di tutela del minore e considerato l'alto numero di richieste di collocamento, nel 2017 nasce una terza **comunità mamma – bambino (Casa Margherita)**.

Infine, per continuare a tenere vivo nella memoria e nei fatti ciò che albergava nel pensiero generativo del presidente, nel 2018 nasce una **comunità di accoglienza per soli minori (La Casa di Luca)**.

Le comunità Casa Margherita e Betania 2 nel 2024 hanno modificato il loro progetto di accoglienza divenendo una **comunità educativa genitori figli**.

Accanto a queste forme di supporto educativo, si

arricchiscono nel tempo i rami dei servizi attivati da Alberio e via via diventano un punto di riferimento per la cittadinanza. In particolare, si menziona:

La realtà **DonImpronta**, che dall'autunno 2019 sostiene progetti e attività che promuovono la socializzazione attraverso la outdoor education e in generale le relazioni educative tra l'umano e la natura.

Il **Centro di Psicologia Ce.p.a.f. Crisalide** centro di psicoterapia e aiuto alla famiglia.

Lo **Spazio Neutro**, luogo che garantisce il diritto di visita e occasione di incontro fra minori e i familiari con modalità concordate dai Servizi Sociali.

La **psicologia scolastica**, con la presenza di psicologhe e psicoterapeute formate in differenti istituti di diverso grado.

Nel 2023 nasce **ASTRA – Tracce di Autonomia e Speranza** Alloggio per l'Autonomia di tipo educativo con l'intento di accompagnare verso l'autonomia gestionale e personale giovani giunti al termine di un percorso educativo comunitario e/o giovani "care leavers", che possono beneficiare di uno specifico periodo di "autonomia accompagnata".

Con l'intento di proseguire l'esperienza dell'Associazione nei contesti di accoglienza, cura e sostegno di nuclei familiari e minori in difficoltà, spinti dal desiderio di poter sostenere i **processi di self-empowerment, autonomia e reinserimento** nel tessuto sociale che prendono le mosse nelle comunità residenziali, nel 2025 prende avvio **l'alloggio per l'autonomia genitore figli** per rendere ancor più autentico il passaggio da una logica di dipendenza ad una di appartenenza.

RAPPORTO CON IL TERRITORIO E LE ISTITUZIONI



1987

ASSOCIAZIONE ALBERIO NASCE SU VOLONTÀ DI DON LUIGI ALBERIO PER RISPONDERE A SITUAZIONI DI GRAVE DISAGIO SOCIALE.



2002

SI COSTITUISCONO SUL TERRITORIO DI PADERNO DUGNANO DUE UNITÀ EDUCATIVE MAMMA-BAMBINO. BETANIA 1 E BETANIA 2.



2017

NASCE UN'ALTRA COMUNITÀ MAMMA-BAMBINO. CASA MARGHERITA.



2018

NASCE UNA COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA PER SOLI MINORI, LA CASA DI LUCA.



NEGLI ANNI

SI ARRICCHISCONO I RAMI DEI SERVIZI ATTIVATI DA ALBERIO. DONIMPRONTA, CEPAF CRISALIDE, SPAZIO NEUTRO, PSICOLOGIA SCOLASTICA.



2024

PRENDE AVVIO L'ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA DI TIPO EDUCATIVO "ASTRA".



2025

PRENDE AVVIO L'ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA GENITORE-FIGLI

Ai comuni e agli utenti con i quali l'associazione collabora, viene consegnata la Carta dei servizi, documento periodicamente rivisto e aggiornato in seguito agli esiti delle riflessioni sistematicamente svolte fra i Soci fondatori e i responsabili delle varie realtà sociali, alle richieste e alle indicazioni dei Soggetti atti al controllo dei requisiti di agibilità, funzionamento e accreditamento integrativi ai criteri regionali di base.

Un prezioso strumento inoltre utilizzato per aggiornare e "ripensare" con modalità condivise alcune delle proposte e modalità di lavoro utilizzate dall'Associazione nelle sue unità educative residenziali è la somministrazione di questionari di soddisfazione, raccolti in forma anonima, per utenti, familiari, dipendenti e assistenti sociali dei Comuni. Un'equipe valuta le risposte di gradimento e si preoccupa di formulare proposte compensatorie/migliorative per l'anno successivo, con conseguente modificazione della Carta dei Servizi in vigore.

L'Associazione infine si ripropone di partecipare attivamente all'integrazione di una realtà sociale così peculiare e atipica come la comunità, nel

tessuto sociale della città di Paderno Dugnano e limitrofi, promuovendo momenti aperti alle istituzioni e alla cittadinanza (sia di formazione che di aggiornamento sui progetti in essere), promuovendo la partecipazione degli utenti alle iniziative cittadine, scolastiche, sportive, consultoriali o alle attività di oratori e centri di aggregazione.

In merito all'attività educativa e osservativa specifica, l'Associazione collabora con i Servizi Sociali del Territorio, con l'Agenzia di Tutela della Salute della Città Metropolitana, con il Tribunale dei Minori, rispondendo alle domande di tutela ed inviando periodicamente ai Servizi Competenti una relazione educativa (ed eventualmente specialistica) di aggiornamento rispetto agli obiettivi stabiliti dal PEI.

ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA GENITORE FIGLI

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura è ubicata in via Roma, 62M a Paderno Dugnano (MI) in una zona tranquilla e centrale rispetto ai principali servizi del territorio, sono facilmente raggiungibili a piedi anche i mezzi di trasporto pubblici per i collegamenti con le cittadine afferenti. L'alloggio si trova inserito in contesto condominiale, al piano primo, e risulta essere così suddiviso: soggiorno ampio con cucina abitabile, camera matrimoniale, bagno dotato di doccia. L'esperienza progettuale dell'alloggio si sviluppa in un contesto che intende favorire il dialogo con il territorio di riferimento, perché possa essere risorsa ed elemento di congiunzione tra l'esperienza presente, in cui l'Associazione è cornice di riferimento, e la progettualità futura, di autonomia e benessere.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Alloggio per l'autonomia genitori figli si configura come un **PERCORSO DI AVVIO ALL'AUTONOMIA**, accoglie un nucleo composto da un genitore con un figlio e si propone come un accompagnamento socio educativo.

Le normative a cui il Servizio fa riferimento sono le seguenti:

- L. 328/2000 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. • L. R. 3 2008 - Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale.
- D.G.R. 18 febbraio 2020 - n. XI/2857 - Evoluzione della rete di unità d'offerta per minori in difficoltà.

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio si rivolge a **nuclei familiari di un genitore con figlio/a**, in presenza di decreto dell'autorità giudiziaria che dispone dell'affidamento del bambino.

In assenza di decreto, la presa in carico del Servizio Sociale inviante deve contemplare una valutazione positiva rispetto alle capacità genitoriali, relativa assenza di indicatori pregiudizievoli per il minore ed evidenziare le fragilità e le potenzialità su cui lavorare. Viene richiesta al genitore la condivisione esplicita del progetto educativo concordato.

La finalità generale del servizio è **orientare all'autonomia, garantendo un sostegno ai legami genitoriali e alla definizione di un progetto di vita familiare sostenibile**, coerente alla storia personale del nucleo e dei singoli, con il raggiungimento di consapevolezza circa le dinamiche relazionali, le strategie di coping funzionali e le potenzialità in essere.

Il percorso è da intendere come un tempo, inteso come variabile educativa con la funzione di promotore di innovazione, in cui sperimentare relazione inedite, che mirano ad incrementare competenze al nucleo e, congiuntamente, quale esperienza di vita reale, passaggio accompagnato ad una situazione di maggiore benessere e autonomia.

L'equipe educativa intende garantire:

PER LA FIGURA GENITORIALE COINVOLTA

- Colloqui educativi individuali, con lo scopo di attivare un monitoraggio continuo e coerente, identificare ed affrontare eventuali situazioni e nodi critici, proporre un ascolto autentico dei bisogni espressi.
- Sostegno alle competenze genitoriali, con un focus orientato alla riflessione ed elaborazione delle fragilità ed al rinforzo delle dinamiche funzionali.
- Orientamento alla sperimentazione nel mondo del lavoro o il mantenimento della condizione lavorativa esistente.
- Orientamento e conoscenze dei servizi e delle risorse del territorio di riferimento, affinché diventi buona prassi del genitore saper attivare servizi territoriali coerenti alle proprie esigenze
- Accompagnamento all'autonomia secondo molteplici livelli: cura di sé, cura dell'abitazione, gestione del lavoro, implicazione nelle relazioni formali ed informali.
- Monitoraggio e verifiche in itinere con i servizi inviati.

PER IL/LA MINORENNE

- Monitoraggio e attività specifiche, con lo scopo di attivare un'osservazione e un supporto educativo quotidiano e coerente, identificando

e affrontando gli aspetti di fragilità e le risorse individuate.

- Ascolto autentico dei bisogni espressi e latenti, legittimando l'espressione emotiva anche ove faticosa; accompagnando e sostenendo il bambino nelle tappe evolutive con particolare attenzione alla storia personale e familiare.
- Accompagnamento e monitoraggio scolastico, favorendo una buona integrazione con le attività extra-scuola.
- Promozione del benessere generale del bambino (salute/gioco/creatività) con un focus rivolto alla sfera relazionale, favorendo inclusione e socializzazione e incoraggiando i legami di interazione nei contesti formali e informali.
- Eventuale sostegno nel mantenimento dei rapporti con altri soggetti significativi della famiglia di origine, in accordo con il Servizio Sociale di riferimento.

PER IL NUCLEO

- Costruzione e sperimentazione di un ambiente di vita familiare sereno, accogliente e rispondente ai bisogni espressi e latenti.
- Implementazione e sostegno di modalità inedite e funzionali di comunicazione e relazione.
- Occasioni di confronto e condivisione mediata, che possano favorire riflessioni ed elaborazioni nuove.
- Supporto quotidiano nella progettazione e realizzazione di autonomia e benessere.

SERVIZI OFFERTI

Accompagnamento all'abitare: l'alloggio per l'autonomia in cui il nucleo è accolto intende essere occasione per sperimentare la dimensione spazio-temporale in tutte le sue declinazioni. L'Associazione è garante della manutenzione ordinaria degli alloggi e delle forniture necessarie, in un'ottica di corresponsabilità con il nucleo accolto per la cura degli spazi.

Accompagnamento educativo: definizione e verifica di obiettivi con i destinatari del progetto e con i Servizi di riferimento coinvolti, con la finalità di sviluppare e rafforzare le competenze necessarie alla costruzione di un progetto di vita autonoma.

Supporto al ruolo genitoriale: attraverso attività e proposte che possano favorire il processo educativo e la funzionalità (reciprocità/responsività/ascolto attivo) della relazione genitore-figlio.

Accompagnamento sociale e sviluppo della Rete territoriale e dei Servizi: in stretta collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento e altri servizi preposti, gli operatori intendono supportare il genitore nell'individuazione/adesione delle pratiche necessarie a raggiungere l'autonomia abitativa, garantire l'accesso ai servizi scolastici e per l'infanzia dei figli, ottenere documenti e certificati.

Sostegno nell'attivazione di percorsi di inserimento lavorativo/formativi: gli operatori intendono sostenere eventuali attività di

formazione/lavoro con l'obiettivo di raggiungere l'autonomia lavorativa mediante la partecipazione a progetti interni, contatti formali e informali, formazione e ricerca lavoro della propria rete.

Monitoraggio economico: tramite la stesura di un prospetto che possa supportare un'adeguata gestione economica delle entrate e delle uscite da parte del genitore, nell'ottica dell'autonomia futura.

Integrazione con offerte supplementari: l'Associazione, cornice di riferimento strutturale e normativa dell'alloggio, intende assicurare l'integrazione con altri servizi che possono essere necessari al raggiungimento degli obiettivi condivisi nel PEI. A titolo esemplificativo: supporto psicologico, mediazione culturale, cure mediche specialistiche...

A cornice di tutti questi interventi, si precisa che Associazione Alberio dispone, tra i servizi interni, di un centro di psicoterapia e aiuto alla famiglia "Ce.p.a.f. Crisalide", presso il quale lavorano figure professionali cliniche, e al quale poter fare riferimento nella costruzione di interventi ad hoc, coerenti e rispondenti ai bisogni più o meno espressi dal singolo.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'inserimento del nucleo avviene su richiesta dei Servizi Sociali di competenza a seguito della presentazione del caso e delle opportune valutazioni da parte dell'equipe educativa di riferimento. Si vuole inoltre offrire continuità agli interventi realizzati con i nuclei che provengono dalle comunità educative genitori-figli afferenti ad Associazione Alberio, per cui la progettualità e/o il decreto dell'autorità giudiziaria prevedano la prosecuzione del percorso educativo in un alloggio per l'autonomia.

Il momento dell'accoglienza è decisivo per l'avvio del progetto, risulta quindi fondamentale la collaborazione e il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti, con i quali si concorda il progetto educativo da realizzare nei tempi previsti e nelle modalità operative e educative. Alla definizione del percorso partecipa anche il genitore, con il quale si firmerà un patto di collaborazione e impegno e il regolamento della struttura, e, ove l'età e la fase evolutiva lo consentano, il minore. Tale condivisione intende poter avviare un progetto che sia strutturato con le persone, protagoniste del loro percorso educativo, che possa essere autenticamente teso all'autonomia.

Ogni richiesta di inserimento viene valutata dall'equipe di riferimento in base alla verifica in termini generali della compatibilità del progetto del nucleo con gli intenti e le finalità dell'Alloggio, oltre che alle considerazioni educative e alla disponibilità abitativa nel momento specifico.

La durata del progetto non viene stabilita a priori ma valutata in itinere; tuttavia, orientativamente la permanenza può variare tra i 12 e i 24 mesi. A tal proposito, le dimissioni avverranno a naturale conclusione del percorso, con il conseguimento degli obiettivi.

FASI DEL PERCORSO EDUCATIVO

1. ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso avviene un primo colloquio tra il genitore, i responsabili e gli educatori di riferimento. In questa occasione viene condiviso, sottoscritto e consegnato il Regolamento del servizio, il Patto di convivenza e la Carta dei Servizi dell'Alloggio. Dopo l'ingresso e una prima conoscenza, segue un periodo di osservazione (che può variare tra 1-3 mesi) a seguito del quale vengono concordati gli obiettivi socioeducativi con il nucleo e con i Servizi, formulato il PEI nella sua prima stesura. Tale documento, fondamentale per il progetto di avvio all'autonomia con il nucleo, contiene obiettivi, modalità di accompagnamento educativo (strumenti), attività previste, tempi per la realizzazione del progetto e verifiche come descritto nell'apposita sezione. Nei primi mesi vengono inoltre condivise con l'ospite le modalità di partecipazione e alcune responsabilità nella gestione della vita comune.

2. PROGETTO

Successivamente al primo periodo di accoglienza prendono avvio le attività individuate nel PEI per il raggiungimento degli obiettivi concordati in attuazione del percorso verso l'autonomia. Accanto alla relazione educativa nel quotidiano, ogni genitore incontrerà attraverso colloqui cadenzati i propri operatori di riferimento così da favorire il confronto e il monitoraggio del percorso in atto. In questa fase si svolgono tra il Servizio inviante, il genitore e gli operatori anche incontri di Rete, finalizzati alla condivisione del percorso di autonomia e all'aggiornamento del PEI, che verrà ridefinito e riformulato rispetto agli obiettivi educativi, i rispettivi tempi, gli strumenti e le modalità di realizzazione.

3. DIMISSIONE

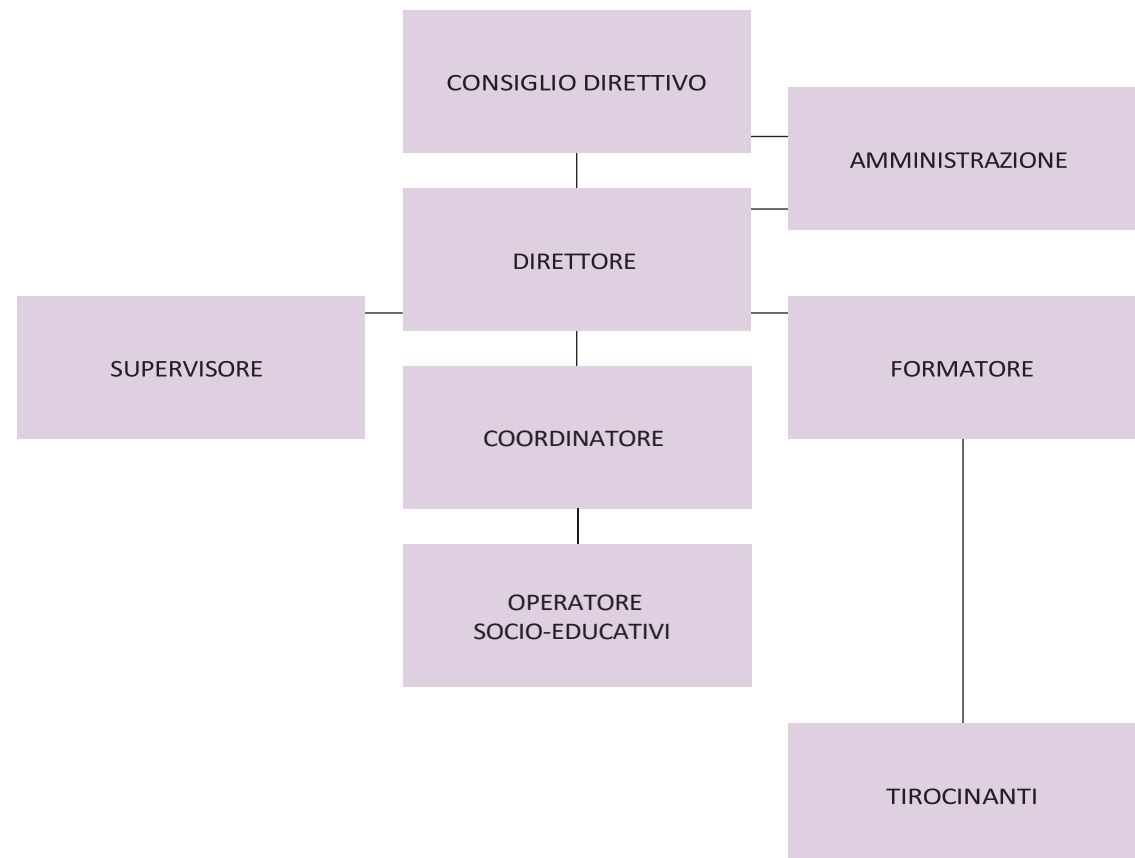
Le dimissioni nell'ambito di progetti valutati completi e positivi vanno considerate quale passaggio fondamentale e rituale: un gesto vissuto insieme, che conferma l'esistenza e i significati dei legami in essere. Le dimissioni costituiscono infatti una fase tanto delicata quanto centrale nel progetto complessivo; si prevede quindi che vengano progettate in maniera progressiva e graduale, anche in considerazione delle esigenze del/i bambino/i. I tempi delle dimissioni vengono quindi concordati con il genitore e con i Servizi a meno che non si verificano interruzioni del percorso, spontanee o decise dal Servizio per incompatibilità o elementi pregiudizievoli accertati. In questa fase gli educatori di riferimento accompagnano il nucleo nel passaggio al nuovo progetto di vita e alla nuova soluzione abitativa.

ORGANIGRAMMA

I responsabili hanno predisposto un organigramma lavorativo funzionale e conservano l'insieme dei curriculum vitae degli operatori, così come delle certificazioni attestanti la formazione professionale continua.

Ogni operatore si deve attenere ad un "regolamento interno" e riconoscere il codice etico dell'Associazione che ne connota l'eticità e qualifica l'azione.

L'organigramma dell'Alloggio per l'autonomia è così composto:



EQUIPE COINVOLTA

DIRETTORE

Il direttore in Alberio, Responsabile dell'Area accoglienza, opera a stretto contatto con consiglio direttivo, si occupa di tutta la progettazione del servizio offerto e della progettazione educativa come strumento per vivere nella complessità. Si occupa della gestione del personale educativo, indice e coordina equipe degli educatori e progetta la formazione/supervisione del personale. Disciplina gli inserimenti e le dimissioni degli ospiti di tutti i servizi residenziali sulla base delle verifiche con i servizi sociali e l'equipe di lavoro. Gestisce assieme all'amministrazione gli aspetti amministrativo-economici delle strutture, del personale dell'alloggio e gli aspetti logistici della struttura.

COORDINATORE

Il coordinatore, a stretto contatto con il direttore, mantiene un dialogo continuo con i referenti istituzionali, incontra regolarmente gli ospiti per aggiornarsi su eventuali novità oppure interviene nei momenti di emergenza; organizza e predispone, in collaborazione con l'operatore socio educativo attività. Il coordinatore raccoglie dagli educatori le informazioni su ogni singolo caso e fornisce indicazioni operative.

PERSONALE SOCIO-EDUCATIVO

Gli standard di riferimento per il personale socio-educativo si rifanno alla D.G.R. 31 maggio 2022 n.XI/6443, la quale prevede differenti titoli riconosciuti dall'ordinamento italiano come requisito fondamentale d'esercizio.

L'educatore intende avere una funzione di sostegno e supporto delle competenze gestionali, per ciò che concerne la progettualità.

La relazione con la figura educativa vuole essere strumento attraverso il quale gli ospiti accolti, chiamati a considerare il proprio immaginario riferito ad aspettative, desideri e paure, possano potenziare autoconsapevolezza ed autoefficacia, con particolare attenzione alla sfera emotiva.

L'educatore si occupa inoltre di compilare le schede personali di osservazione e valutazione degli obiettivi, nonché di comunicare considerazioni ed aggiornamenti rispetto al progetto educativo formulato. La dimensione caratteristica di questo ruolo è quella dell'ascolto che anticipa la comprensione e necessita di un'accurata formazione all'osservazione dei significati veicolati dalle parole e dai gesti espressi nella comunicazione con gli ospiti accolti.

SUPERVISORE

Il supervisore supervisiona l'équipe degli operatori, dà sostegno ai responsabili nella progettazione. I responsabili predispongono annualmente un piano di supervisione.

Attualmente il ruolo è ricoperto da un professionista psicologo psicoterapeuta; tuttavia Alberio si riserva di modificare e/o integrare la figura con un professionista con differente preparazione, ad esempio di stampo pedagogico, qualora i bisogni dell'equipe lo richiedessero.

FORMATORE

Il formatore intende aggiornare ed offrire al personale socio-educativo un piano formativo che possa garantire un intreccio tra acquisizione di competenze e riflessività, tramite un lavoro meta-riflessivo con un focus sul lavoro educativo reale e quotidiano all'interno del servizio in cui prende forma la propria professionalità. L'Associazione garantisce 20 ore annuali di formazione e condivide con il singolo operatore eventuali altri momenti formativi individuali.

TIROCINANTI

L'Associazione è convenzionata con alcune Università e Atenei ed enti formativi del nord Italia, al fine di permettere agli studenti di percorrere un periodo di conoscenza ed esperienza formativa presso le strutture di Associazione Alberio. Ogni tirocinante viene accompagnato in tutte le fasi del percorso da un tutor dedicato, nella figura di un operatore di Associazione Alberio che viene scelto coerentemente alle caratteristiche del percorso formativo del tirocinante stesso. Al termine del percorso di tirocinio/stage, il tutor se necessario provvede a stendere una relazione conclusiva e valutativa del percorso effettuato, discussa con lo stagista e consegnata all'ente formatore inviante.

LAVORO DEGLI OPERATORI

Gli operatori coinvolti nell'Alloggio HOPE 2 saranno in comunicazione continua e aggiornamento costante, così da favorire un lavoro sinergico che possa creare attorno al nucleo un contesto di supporto educativo e sociale.

L'intervento si struttura in modo tale da tenere al centro la finalità di AVVIO ALLA AUTONOMIA del nucleo intesa secondo una triplice dimensione: lavorativa, economica, abitativa. L'intenzionalità metodologica che guida l'equipe riguarda la possibilità permanente che il genitore sappia conoscere, riconoscere e attivare i servizi e i sostegni che l'ambiente circostante può offrire. Se infatti la logica comune intende l'autonomia di un individuo

solo come la possibilità di "bastarsi" da solo, l'equipe di HOPE 2 vuole superare questo concetto per acquisire invece l'idea di self empowerment del singolo. Saper riconoscere realisticamente le proprie potenzialità, ciò che si può mettere in campo concretamente ed emotivamente e infine saper dove rivolgersi, a quale ente, istituzione, professionista, nel momento in cui le proprie risorse devono essere sostenute è la chiave del lavoro educativo.

Il metodo che guida la progettazione con il genitore e il figlio accolti intende rendere entrambi, con uno sguardo maggiormente focalizzato sull'adulto, pronti in un futuro a breve – medio termine a sostenere una quotidianità complessa, ricca di successi e obiettivi raggiunti, ma anche di imprevisti e criticità. Saper "pescare" tra le proprie risorse interne e, nel caso, dirigersi esternamente per attivarne di altre che il territorio offre, è il perno attorno a cui ci si muove nella cura educativa di genitore e figlio.

Il lavoro di supporto e sostegno viene pensato in equipe e in supervisione così che possa essere il più possibile rispondente alle esigenze reali del nucleo. L'equipe favorisce spazi di ascolto e di monitoraggio attraverso la presenza educativa e attraverso colloqui periodici con i responsabili.

Gli operatori di riferimento saranno presenti in struttura secondo un monte-ore settimanale diurno di 6 ore, la quotidianità e l'organizzazione della stessa intende avere carattere di variabilità e flessibilità per poter rispondere ai bisogni emergenti. Quando gli educatori non sono presenti, c'è un numero di telefono che garantisce la reperibilità degli stessi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Vengono inoltre organizzati, periodicamente, momenti ludico-ricreativi e/o di aggregazione per il nucleo.

FASCICOLO DEL NUCLEO

Per ogni nucleo inserito presso l'alloggio viene predisposto un fascicolo personale che intende contenere tutto il seguente materiale:

- documentazione anagrafica;
- eventuale copia del Decreto di Tribunale;
- relazioni inviate dal Servizio Sociale;
- sottoscrizione del Regolamento dell'Alloggio e del Patto di Collaborazione.
- regolamento condominiale
- mappatura dei servizi generali e specialistici
- consegna del materiale informativo/scheda soddisfazione dell'utenza;
- osservazioni degli operatori;
- relazioni inviate al Servizio Sociale;
- PEI ed eventuale Contratto Educativo;
- altro.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUA- LIZZATO - PEI

Lo strumento principale utilizzato dal servizio nel rispondere al criterio di personalizzazione degli interventi è il Progetto Educativo Individualizzato: un documento che esplicita gli obiettivi e gli interventi educativi riferiti alla singola persona, raccogliendone la storia personale e familiare, sostenendo le risorse già acquisite connotandole di stabilità e coerenza, sottolineando l'importanza di procedere ad un'autonomia di vissuti e concretezze.

All'interno del Progetto Educativo Individualizzato verranno descritti gli obiettivi generali in base

alle esigenze e alle caratteristiche dei singoli, alle dinamiche relazionali esistenti, alle specifiche indicazioni condivise nella rete di operatori coinvolti.

Tale strumento viene condiviso e sottoscritto dal coordinatore e dall'operatore socioeducativo, dal nucleo coinvolto, condiviso con il Servizio Sociale e con eventuali specialisti coinvolti nel lavoro di rete. Il progetto viene rivisitato, tendenzialmente a cadenza semestrale, sulla base del raggiungimento degli obiettivi, delle difficoltà incontrate e dei risultati della "Valutazione dei risultati raggiunti". Altresì si specifica che la pianificazione degli obiettivi e la successiva valutazione del raggiungimento degli stessi può avere una scansione differente, a seconda di quanto deciso all'interno della rete di operatori. Differenti decisioni, così come modifiche generali e specifiche al PEI, vengono contenute nelle note poste alla fine dello stesso, che rappresentano per gli operatori quanto più di specifico e peculiare vi sia per il nucleo in oggetto.

PERCORSO DI COSTRUZIONE DEL PEI

RETTA

- Condivisione e pianificazione del percorso educativo con il Servizio Sociale e con il nucleo.
- Osservazione degli obiettivi raggiunti nei pregressi percorsi educativi.
- Proposte di intervento sulla base di macro-obiettivi identificati.
- Redazione del documento cartaceo.
- Lettura, argomentazione/rivisitazione del documento in equipe e in sede di colloquio con il genitore ed eventualmente, se l'età e la fase evolutiva lo permette, con il minorenne.
- Sottoscrizione del PEI.
- Verifica in sede di equipe e di rete degli operatori del raggiungimento degli obiettivi elencati.
- Formulazione di un nuovo PEI sino al raggiungimento di tutti gli obiettivi o sino a variazione di progettualità sul nucleo.

Il PEI intende favorire l'osservazione all'interno della dimensione quotidiana di casa ed essere strumento di lavoro autentico: gli operatori di riferimento hanno dunque la possibilità di annotare eventuali osservazioni, considerazioni e valutazioni tempestivamente, consolidando obiettivi relativi ai nuclei di criticità emersi e valorizzando le potenzialità espresse.

La retta giornaliera prevista per l'ospitalità di ciascun nucleo è di 110 euro e comprende: il coordinamento, la presenza educativa che viene modulata in relazione alle singole necessità e concordata con i servizi inviati per un totale di 6 ore settimanali, oltre alla reperibilità giornaliera e notturna.

La retta include, inoltre, l'alloggio comprensivo di copertura di spese relative alle utenze (riscaldamento, luce, assicurazione, pulizie spazi comuni) e alla manutenzione ordinaria e straordinaria. Si prevede anche la possibilità di un contributo mensile, qualora il nucleo accolto fosse in condizione di fragilità a riguardo, per le spese di vitto e quelle ordinarie e personali (es. farmaci ordinari, mezzi di trasporto, igiene personale, ecc).

Rimangono escluse tutte quelle spese che abbiano carattere di straordinarietà (a titolo esemplificativo: spese rinnovo passaporto, spese mediche o odontoiatriche non coperte o non effettuabile tramite servizio sanitario, spese relative all'acquisto di occhiali e lenti, psicoterapie o terapie specialistiche private, spese straordinarie di ogni genere).

La cessazione dell'ospitalità e quindi l'impegno al pagamento di norma, deve avvenire formalmente con almeno quindici giorni di preavviso scritto.

ALLEGATI

HOPE 2 / ALLEGATO 1

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Gentile collega, nella progettazione e organizzazione del servizio deve trovare adeguato spazio un disegno di valutazione che consenta di verificare costantemente i livelli di qualità, efficienza ed efficacia del servizio. Il suo contributo alla rilevazione di questi livelli è sicuramente prezioso per mettere in condizione l'Associazione di migliorare costantemente il servizio reso e formulare eventuali migliorie.

Il questionario può essere lasciato nell'apposita cassetta in forma anonima.

Le chiediamo la disponibilità a darci un rimando circa le richieste che seguono.

La ringraziamo della sua gentile collaborazione.

Come giudica in generale la sua esperienza lavorativa? È soddisfatto/a? Cosa avrebbe potuto o voluto fare di diverso? Quanto è importante il suo lavoro?

Quali proposte di migliorie o osservazioni ritiene utile fare per l'organizzazione?

Altre osservazioni o richieste.

RICHIESTA	5	4	3	2	1
Qual è il suo grado di soddisfazione generale per l'attività resa.					
Si è sentito/a parte di una formulazione del progetto complessivo volto allo sviluppo individuale equilibrato e alla integrazione sociale degli utenti.					
Grado di soddisfazione rispetto al confronto con il proprio coordinatore e/o con il proprio responsabile.					
Si sente parte attiva di una Associazione in cui è possibile condividere e comunicare in forma adeguata?					
Si sente pagata adeguatamente per il suo lavoro?					
Ha proposto modifiche relative alla organizzazione del servizio, al fine di migliorare la qualità delle prestazioni agli utenti o del suo lavoro? Ne hanno tenuto in considerazione?					
Ha osservato i comportamenti, le caratteristiche ed i problemi degli utenti, raccogliendo le informazioni relative alle condizioni ambientali e psico-fisiche del singolo e della sua famiglia?					
Ha gestito processi comunicativi finalizzati al cambiamento dei comportamenti individuali e di gruppo?					
Ha colto possibilità di crescita personale e lavorativa?					
Frequenza di disponibilità di aiuto e sostegno nella risoluzione di problematiche lavorative.					
Ha documentato i contenuti della propria esperienza professionale attraverso i registri presenza, eventuali relazioni richieste (es: casi di abuso) progetti educativi?					
Grado di soddisfazione rispetto alla frequenza degli incontri di equipe.					
Grado di soddisfazione rispetto all'offerta di supervisione professionale.					
Grado di soddisfazione rispetto all'offerta di formazione professionale.					
Qual è il suo grado di soddisfazione generale per l'attività resa.					

LIVELLI DI SODDISFAZIONE: 5 = molto soddisfatto / 4 = soddisfatto / 3 = discretamente soddisfatto / 2 = non soddisfatto / 1 = per niente soddisfatto

HOPE 2 / ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Chiediamo gentilmente la Sua collaborazione al fine di migliorare il servizio offerto. Potrà aiutarci esprimendo un giudizio sul grado di soddisfazione che Lei ha nei confronti della struttura e il suo progetto di aiuto, mettendo una croce su un numero da 1 a 5 sapendo che 1 corrisponde a "per nulla" e 5 a "pienamente". Se lo ritiene utile potrà spiegare brevemente il perché della valutazione espressa. Il questionario può essere lasciato nell'apposita cassetta in forma anonima.

1.	LA STRUTTURA E L'ORGANIZZAZIONE	SODDISFAZIONE				
	Accoglienza e organizzazione dell'appartamento.	1	2	3	4	5
	Vicinanza ai mezzi pubblici, supermercati, scuole.	1	2	3	4	5
	Offerta dei servizi (ad esempio: nido interno, accompagnamenti auto...).	1	2	3	4	5
	Inserimento sul territorio (collaborazione con scuole, oratori, associazioni).	1	2	3	4	5
	Accoglienza e organizzazione dell'appartamento.	1	2	3	4	5
2.	IL PROGETTO DI AIUTO	SODDISFAZIONE				
	Fase di accoglienza nell'alloggio.	1	2	3	4	5
	Chiarezza nella comunicazione.	1	2	3	4	5
	Grado di soddisfazione rispetto a come è stato costruito il proprio progetto di aiuto.	1	2	3	4	5
	Visione del proprio progetto scritto e condivisione del contenuto.	1	2	3	4	5
	Disponibilità del personale educativo.	1	2	3	4	5
	Sostegno educativo nei momenti di difficoltà.	1	2	3	4	5
	Sviluppo e conclusione del proprio percorso d'aiuto.	1	2	3	4	5
	Grado di soddisfazione delle relazioni che hai con gli operatori.	1	2	3	4	5
	Gli operatori rispettano i tuoi valori e credenze.	1	2	3	4	5
	Fase di accoglienza nell'alloggio.	1	2	3	4	5

LIVELLI DI SODDISFAZIONE: 5 = molto soddisfatto / 4 = soddisfatto / 3 = discretamente soddisfatto / 2 = non soddisfatto / 1 = per niente soddisfatto

HOPE 2 / ALLEGATO 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI ENTI PUBBLICI

Di seguito sono riportate alcune affermazioni inerenti il rapporto instaurato tra l'Associazione Alberio e gli Enti con i quali collabora. Nell'interesse di migliorare la qualità della prestazione offerta, La invitiamo cortesemente ad esprimere una valutazione circa la sua soddisfazione per la collaborazione lavorativa avvenuta, barrando un numero da 1 a 5 per ogni affermazione.

1.	ASPETTI STRUTTURALI/ORGANIZZATIVI	SODDISFAZIONE				
	Accoglienza dell'alloggio.	1	2	3	4	5
	Collocazione sul territorio.	1	2	3	4	5
	Inserimento sul territorio (rapporti con le scuole, agenzie di socializzazione, associazioni sportive...).	1	2	3	4	5
	Reperibilità delle informazioni sulla struttura e il suo operato.	1	2	3	4	5
2.	ASPETTI LEGATI ALLA COLLABORAZIONE	SODDISFAZIONE				
	Reperibilità del personale.	1	2	3	4	5
	Disponibilità del personale.	1	2	3	4	5
	Precisione ed affidabilità del personale.	1	2	3	4	5
3.	ASPETTI LEGATI AGLI INTERVENTI SUGLI UTENTI INVIATI	SODDISFAZIONE				
	Accoglienza dell'utente.	1	2	3	4	5
	Elaborazione del Progetto Educativo Individualizzato.	1	2	3	4	5
	Competenza educativa nel perseguimento degli obiettivi.	1	2	3	4	5
	Partecipazione alla rete dei professionisti.	1	2	3	4	5
	Propositività nell'elaborazione progettuale.	1	2	3	4	5
	Gestione della dimissione.	1	2	3	4	5
	Comprensione delle esigenze del Servizio Inviante.	1	2	3	4	5
	Capacità e stile di risoluzione delle problematiche.	1	2	3	4	5
4.	LIVELLO GLOBALE DI SODDISFAZIONE	SODDISFAZIONE				
	Sono soddisfatto della collaborazione.	1	2	3	4	5
	Sono interessato a rivolgermi all'Associazione Alberio per futuri inserimenti.	1	2	3	4	5
5.	NOTE, COMMENTI AGGIUNTIVI					

LIVELLI DI SODDISFAZIONE: 5 = molto soddisfatto / 4 = soddisfatto / 3 = discretamente soddisfatto / 2 = non soddisfatto / 1 = per niente soddisfatto

Associazione Alberio

Via Ugo La Malfa, 5, 20037 Paderno Dugnano

Tel. 02.91082721 - 02.99041285

info@associazionealberio.it

FB @AssAlberio

IG @associazionealberio

associazionealberio.it