

Carta dei Servizi

2026

LA CASA DI LUCA

Comunità Minori



INDICE

ASSOCIAZIONE ALBERIO	04
Premessa	
Mission	
Contesto e storia	
Rapporto con il territorio e le istituzioni	
COMUNITÀ MINORI LA CASA DI LUCA	07
Caratteristiche della struttura	
Caratteristiche del servizio	
Servizi offerti	
Giornata tipo	
Modalità di accesso	
ORGANIGRAMMA	13
Equipe coinvolta	
AZIONE EDUCATIVA	16
Metodologia	
Strumenti	
Formazione degli operatori	
FASCICOLO PERSONALE	20
Progetto Educativo Individualizzato - PEI	
Percorso di costruzione del PEI	
RETTA	22
ALLEGATI	23

“

*V'è uno spettacolo
più grande del mare,
ed è il cielo;
v'è uno spettacolo
più grande del cielo
ed è l'interno dell'anima.*

”

Victor Hugo

PREMESSA

La Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dell'operatività e dei servizi che la Comunità minori La Casa di Luca 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 privilegia l'attenzione ai minori e bambini in difficoltà interessandosi a realizzare un impianto educativo mirante a riproporre valori familiari e cercando di offrire contesti sereni per una crescita equilibrata”

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 la comunità 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, dell'Azienda Sanitaria Locale, 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.

COMUNITÀ MINORI LA CASA DI LUCA



CARATTERI- STICHE DELLA STRUTTURA

La struttura è ubicata in via Ugo La Malfa 5 a Paderno Dugnano (MI) in una zona tranquilla e abbastanza centrale rispetto alla scuola elementare, alla scuola materna e ai mezzi di comunicazione con il territorio di Milano.

La Comunità è inserita dentro ad una struttura più grande, all'interno della quale sono collocate altre realtà. La Comunità minori La Casa di Luca risulta essere così suddivisa: al piano terra vi sono uffici amministrativi, uffici coordinatori ed educatori, uffici psicologi, sala per incontri protetti e osservati e, all'esterno, un ampio giardino che circonda il complesso.

La Comunità è allocata al primo piano ove vi sono un numero di cinque camere con diversa metratura, cinque bagni personali per i vari ospiti e per gli operatori, la camera dell'educatore, una cucina, una zona soggiorno e sala pranzo comune.

CARATTERI- STICHE DEL SERVIZIO

La struttura di accoglienza si rivolge a minori con una fascia d'età compresa tra gli 0 e i 18 anni, prima infanzia e adolescenti, inviati dai Servizi Sociali dei comuni che ne fanno richiesta; ha una ricettività fino a 10 posti.

La comunità educativa possiede tutti i requisiti tecnici e strutturali relativi alle norme vigenti in materia di civile abitazione, tutti i requisiti soggettivi e fa riferimento, ed adempie a tutte le leggi e i regolamenti della Regione Lombardia, della ATS Milano Città Metropolitana territoriale e del Comune di Milano i quali, con appositi organi di controllo sulla qualità, monitorano il servizio. Inoltre, provenendo i minori da diversi comuni della regione Lombardia, attraverso gli Assistenti Sociali territoriali, viene svolto un ulteriore controllo e verifica della qualità del servizio educativo offerto.

La valutazione, oltre ad avere una valenza legata alla funzionalità dell'organizzazione, assume un significato etico importante, che la struttura non tralascia.

Il servizio è aperto 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

SERVIZI OFFERTI

Il ruolo principale della comunità consiste nell'accogliere minori allontanati dalla famiglia di origine e/o in situazioni di disagio ambientale e sociale.

Target del lavoro educativo è tuttavia un sistema più complesso di persone che non il singolo minore. Infatti, il bambino e il ragazzo/a viene pensato entro al suo sistema di relazioni passate (spesso traumatizzanti o fuorvianti da un sano sviluppo), presenti (gli educatori, esperienze sociali possibili e comunque i genitori) e future (chi si occuperà di lui entro un'esperienza rinnovata di filiazione). Per bambini e ragazzi la comunità intende rappresentare un ambiente protetto, luogo in cui si disvelano spazi e tempi costellati da evoluzione e mutamenti, in cui ri-costruire nuove routine e dare vita a nuovi significati attraverso una quotidianità che possa sostenere e avviare esperienze di cura autentica e significativa.

Per i minori, essere inseriti in una realtà educativa di questo genere significa:

- poter sperimentare un contesto fisico e relazionale neutrale rispetto a situazioni di conflitto e grave svantaggio;

- trovare un ambiente che li supporti nello sviluppo di relazioni di attaccamento multiple, sicure, contenitive, prevedibili e riflessive con le figure adulte di riferimento;
- sperimentare il significato di base sicura;
- trovare un ambiente relazionale positivo e stimolante che faccia crescere la fiducia verso il mondo esterno e l'intenzionalità di avanzare nelle personali tappe evolutive;
- riconoscere nuove competenze emotive e concrete proprie e dell'adulto di riferimento;
- far esperienza di un clima relazionale che li supporti nel complesso compito di sanare e recuperare criticità particolari con cui è entrato in contatto nelle precedenti fasi di vita.

Il programma educativo rivolto agli ospiti e le azioni di cura/riparazione al trauma vengono concordate in équipe, nella cornice del confronto con il servizio sociale. Accanto ad esso sviluppa le seguenti attività/azioni:

- attività di apprendimento e studio: dalla stimolazione fonologica e pregrafica del piccolo, all'affiancamento, allo studio ed acquisizioni maggiori di autonomia nel bambino più grande e nel ragazzo;

- attività ludico/aggregative, interventi di socializzazione avvalendosi anche di realtà e spazi esterni (oratorio, società sportive, iniziative del territorio, parco giochi...);
- azioni strumentali quali insegnare, spiegare, mostrare, fare insieme, esplorare nuovi spazi e modalità;
- attività laboratoriali espressive, libere o a tema, individuali e/o di gruppo, coadiuvate dall'équipe educativa e supportate da operatori specializzati in laboratori artistici;
- attività estive progettate nell'ottica di una green education, in un tempo ri-generante che possa favorire e potenziare il contatto con la natura e gli animali, in un circolo virtuoso di cura che dall'Altro passa al sé. Le giornate vengono pensate secondo una cadenza che possa ben accogliere e rispondere ai bisogni e alle esigenze delle fasi evolutive di bambini e ragazzi. Ogni settimana vengono proposte giornate dedicate alle attività outdoor, alla scoperta delle bellezze del territorio con visite in città, escursioni in montagna o al lago, musei o parchi a tema.

L'educazione al bello è cornice dell'azione educativa e delle attività proposte: perché il bello è di tutti.

GIORNATA TIPO

Il bello insegna a guardare oltre, stimola nuove riflessioni e prospettive ponendosi quale autentica risorsa: così la relazione educativa intende fondarsi su pratiche di bellezza che mettano al centro bambini e ragazzi.

Assieme a queste analisi, la rete degli operatori tiene in considerazione quando possibile, le risorse residue genitoriali, ossia la capacità di riproporsi "in gioco" superando anche forti criticità e come sostenere un positivo recupero della relazione. Altrettanto, parte del target relazionale di lavoro per i minori, sono le relazioni che questi possono avviare con genitori affidatari o adottivi qualora previsto dal progetto e normato dalle indicazioni del Tribunale.

La casa di Luca si propone di dare prevedibilità e una buona risposta ai bisogni anche mediante la strutturazione, non rigida, di orari e spazi di attività quotidiana. I vari momenti della giornata elencati di seguito seguono degli orari indicativi e tengono conto delle diverse fasce di età, ognuna con le proprie esigenze.

ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA PER I MINORI 0-3 ANNI

Ore 7:00/8:00	Sveglia, prima colazione, igiene personale
Ore 9:30	Attività di accudimento e stimolazione
Ore 11:30/12:00	Pranzo
Ore 12:30/13:30	Relax e attività ricreative
Ore 13:30/16:00	Riposino
Ore 16:00	Stimolazione ludico/sociale anche con uscite sul territorio
Ore 18:30	Igiene della persona e cena
Ore 21:00	Riposo notturno

ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA PER I MINORI IN ETÀ SCOLARE

Ore 7:00	Sveglia, prima colazione, igiene personale
Ore 8:00	Avvio alla scuola
Ore 16:30/17:00	Rientro in comunità (secondo le esigenze e gli orari di rientro da scuola)
Ore 17:00	Merenda, relax, svago, attività sportive ricreative libere e di gruppo e/o attività didattico-formative
Ore 19:00	Igiene della persona e cena
Ore 20:30	Relax /Tv
Ore 21:30/22:00	Riposo notturno

ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA PER I MINORI ADOLESCENTI

Ore 6:45	Sveglia, prima colazione, igiene personale
Ore 7:30	Avvio alla scuola
Ore 14:30/16:00	Rientro in comunità (secondo le esigenze e gli orari di rientro da scuola)
Ore 15:00-17:00	Relax, svago, studio, attività sportive e ricreative libere e di gruppo e/o attività didattico-formative
Ore 19:00	Igiene della persona e cena
Ore 20:30	Relax /Tv
Ore 21:30/22:00	Riposo notturno

GIORNATE DOMENICALI E FESTIVE

Le giornate di festa avranno una articolazione più libera, a partire dalla sveglia, con attività scandite con maggior flessibilità.

La fascia pomeridiana è occupata da attività oratoriali, sportive, ricreative, interne ed esterne la struttura quali gite e uscite sul territorio e/o partecipazione ad eventi.

Vengono organizzati dei pomeriggi/serate a tema con proposte diversificate secondo le fasce di età e gli interessi dei bambini, queste possono rivelarsi occasione di riflessione e avvento di nuove prospettive.

Nelle feste calendarizzate (Natale, Pasqua...) vengono strutturati momenti aggregativi, pensati anche con la partecipazione attiva dei ragazzi, che possano improntarsi quali momenti di condivisione con una particolare attenzione alla dimensione della "casa" intesa come luogo familiare e sicuro.

VACANZE

La comunità ha strutturato dei periodi di vacanza per permettere agli ospiti di sperimentarsi e sperimentare nuovi contesti relazionali; durante l'estate si susseguono momenti di vita comunitaria sia in montagna che al mare, con gli operatori della struttura, ma anche, dove possibile, in contesti aggregativi come l'oratorio e l'esperienza del campeggio.

Questi spaccati permettono ai bambini/ragazzi di vivere una quotidianità diversa, ricca di stimoli nuovi, ambientali (la scoperta della natura e il suo misurarsi con essa) e relazionali (vivere l'educatore in una quotidianità appunto di vacanza), che portano benefici a più livelli, nella crescita personale e nelle relazioni con l'Altro.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accoglienza del minore presso La Casa di Luca avviene a seguito di una segnalazione dei Servizi Sociali Territoriali, i quali, dopo un primo contatto telefonico, presentano la situazione ai responsabili della struttura.

A seguito dell'acquisizione dell'eventuale documentazione inerente, viene discussa/valutata la possibilità di inserimento con il coordinatore e l'équipe; se valutata positivamente, la responsabile restituisce un parere al Servizio Sociale, concertando una modalità di inserimento e definendo compiti e responsabilità primarie del lavoro generale sul minore. La rete degli operatori rappresenta il riferimento fondamentale per l'implementazione e il procedere della progettualità educativa che viene condivisa attraverso il Progetto Educativo Individualizzato. Si definiscono inoltre i rapporti con la famiglia di origine ed eventuali aree di lavoro sul nucleo.

Le fasi di lavoro educativo in favore del minore possono essere così scandite:

1. INSERIMENTO IN COMUNITÀ

L'inserimento di un minore vuole creare un contesto

spazio temporale in cui il bambino/ragazzo si sente accolto, contenuto e compreso. Le azioni cercano di generare fiducia nell'altro, preoccupate di non alimentare discontinuità e strappi già vissuti sul piano concreto ed emotivo.

Con l'Assistente Sociale referente dunque e l'eventuale rete degli operatori sociali esterni coinvolti sul caso, partendo dalla definizione di un comune "Progetto Quadro", cornice e riferimento fondamentale per il procedere lavorativo, si cerca insieme di valutare il materiale osservativo dei primi giorni di inserimento, analizzare i bisogni emersi, le risorse messe in campo, al fine di stendere un progetto educativo individualizzato (PEI), condiviso, per quanto possibile per età e opportunità, con il minore.

2. LAVORO EDUCATIVO

Il lavoro educativo quotidianamente rimodula osservazione e ascolto dei bisogni emergenti con le azioni educative e riparative del trauma concordate dall'équipe e necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel progetto educativo.

Insieme al servizio inoltre "tiene dentro" ogni passaggio positivo o negativo compiuto dalla famiglia e collabora con gli enti preposti (UONPIA/ Servizi specialistici) ad una rapida valutazione del benessere e delle necessità del minore.

Il supporto educativo e psicologico fornito, intento alla riparazione del danno (da abbandono, maltrattamento, abuso, gravi trascuratezze, etc) oltre che alla tutela, alla cura di base e alle opportunità relazionali e sociali, vogliono restituire ai minori fiducia in sé e nel mondo adulto.

3. DIMISSIONE

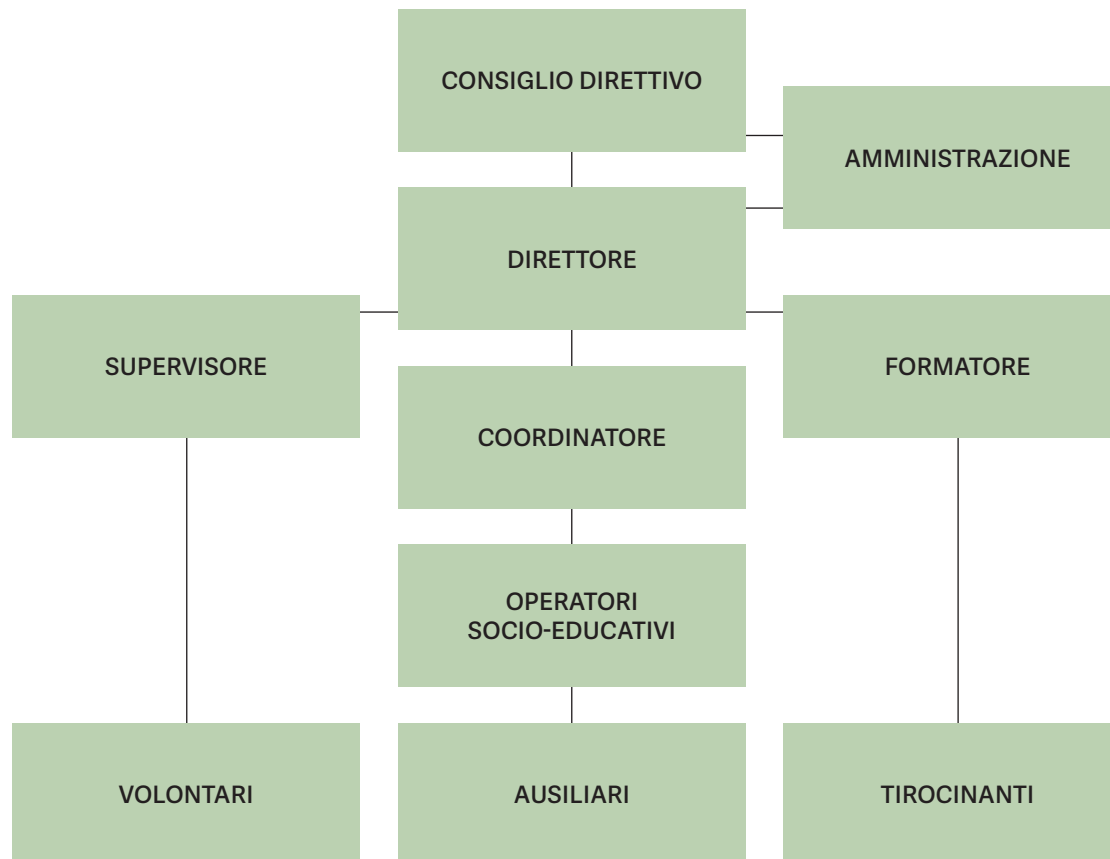
La dimissione accompagna il minore alla realizzazione di una nuova realtà relazionale il più possibile stabile e familiare, che può consistere nel rientro in famiglia, nell'affido o adozione, oppure nella prosecuzione del suo percorso verso un progetto di collocamento residenziale differente. È un processo che coinvolge il minore nel saluto alle relazioni instaurate, ai luoghi e alle modalità conosciute, sempre nel rispetto di quelli che sono i suoi tempi e in accordo con il Servizio Sociale.

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 di La Casa di Luca è così composto:



EQUIPE COINVOLTA

DIRETTORE

Il direttore, responsabile dell'Area accoglienza, opera a stretto contatto con consiglio direttivo, si occupa di tutta la progettazione del servizio offerto dalle comunità e della progettazione educativa come strumento per vivere nella complessità. Si occupa della gestione del personale educativo, indice e coordina équipe degli educatori e progetta la formazione/supervisione del personale. Disciplina gli inserimenti e le dimissioni degli ospiti sulla base delle verifiche con i servizi sociali e l'équipe 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 operatori socioeducativi attività. Il coordinatore raccoglie dagli educatori le informazioni su ogni singolo caso e fornisce indicazioni operative.

PERSONALE SOCIO-EDUCATIVO

Il personale socio-educativo: l'educatore intende avere una funzione di sostegno e supporto nell'acquisizione delle competenze gestionali, per ciò che concerne la quotidianità e la progettualità. Gli educatori alla casa di Luca gestiscono la relazione educativa con i bambini nella quotidianità, sia negli aspetti di cura primaria, sia in quella affettiva, monitorando l'aspetto sanitario, scolastico, relazionale, ludico/ ricreativo, strutturano percorsi educativi finalizzati al superamento degli esiti traumatici o bloccanti lo sviluppo e collaborando alla costruzione di un futuro familiare per il minore. Si occupano inoltre di compilare le schede personali di osservazione

per ogni bambino, il diario giornaliero, nonché di comunicare considerazioni ed aggiornamenti rispetto al progetto educativo. In alcune situazioni si reputa opportuno che un educatore in particolare sia riferimento privilegiato (anche se non esclusivo) per un minore. Gli educatori sono presenti e turnano 24 ore su 24.

SUPERVISORE-PSICOLOGO

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

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.

AUSILIARI

L'ausiliario è una figura professionale che svolge mansioni correlate alla vita quotidiana e al sostegno delle attività di pulizia e cucina. I responsabili hanno predisposto un piano settimanale e mensile delle attività di pulizia e riordino dei locali.

VOLONTARI

L'Associazione Alberio, sin dalla sua nascita ha potuto godere dell'enorme ricchezza apportata dal personale volontario, che si è sempre inserito a più livelli nelle varie attività sviluppate. Sono diverse le persone che offrono il loro aiuto nella gestione della vita della comunità e che, dopo un momento formativo, si possono occupare di piccoli lavori domestici, della cura e manutenzione degli spazi.

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.

METODOLOGIA

Il metodo di lavoro utilizzato si origina dall'esperienza maturata nel corso degli anni dall'Associazione Alberio, in riferimento alla relazione diretta con i minori in situazioni di fragilità, e da un continuo studio ed aggiornamento in merito alla letteratura scientifica in area pedagogica e psicologica.

A sostenere un'attenta valutazione e risposta ai bisogni del minore non c'è solo un'allenata capacità di ascolto empatico, ma concorre anche una serie di conoscenze:

- per quanto riguarda la fascia d'età della prima infanzia e preadolescenza, nella nostra realtà sociale si fa riferimento in particolare alla teoria dell'attaccamento e al metodo valutativo proposto da T.B. Brazelton, che ottimizza le osservazioni pensando alla crescita del minore per "Touchpoint":

- nella fascia adolescenza punto di partenza del lavoro educativo è l'osservazione e raccolta dei punti di forza e di bisogno del ragazzo/a, e il successivo sviluppo di un progetto ad hoc per ogni ospite; strumento di supporto all'équipe è il "CANS" - Child and adolescent needs and strengths, progettato sulla base della teoria della comunicazione, che permette di individuare attraverso delle macroaree una "visione" condivisa che può essere impiegata a più livelli;
- infine, per corrispondere ai bisogni davvero più recenti, l'équipe educativa che accoglie a La Casa di Luca si è negli ultimi anni specializzata nell'uso di nuove tecnologie e nello studio degli effetti secondari sui minori della pandemia Covid - 19. Questo perché si ritiene che il lavoro dell'educatore sia davvero efficace se legge e risponde ai bisogni attuali.

Fondamento imprescindibile dell'azione educativa che si declina quotidianamente in un lavoro di rete, un incrocio di pensieri e azioni comuni, si poggia sulla teoria dell'attaccamento di Bowlby, che la verifica dell'esperienza porta a riconoscere come esplicitativo e chiarificatore per un attento riconoscimento dei bisogni e delle problematiche

in essere, oltre che promuovente azioni educative riparatorie e realmente efficaci per il benessere del minore. Colta nella più recente revisione, la teoria nella sua prospettiva più sociale, vuole considerare come il legame di attaccamento possa evolvere e trasformarsi nel tempo. Ecco che tutte le azioni e messa in gioco relazionale da parte dell'educatore si arricchiscono di un significato non solo tutelante e accudente, ma si propongono come riparatorie e plasmano una relazione di base e una possibilità per sviluppare modelli operativi interni positivi.

La cura intesa come impianto di azioni, sistema all'interno del macrosistema, è il progetto centrale del lavoro educativo: ambiente, approccio, agire che porta cura non solo da un punto di vista professionale e clinico, ma anche con calore e profonda umanità, affinché il sistema vita del minore ospitato venga ricostruito con esperienze bonificate. La comunità diventa il luogo della "cura che cura" la mente, l'anima e il corpo e del "bello che educa", non nella sua accezione puramente estetica, bensì quale esperienza generativa che offre nuove prospettive, perché il "bello" è di tutti.

Salda sulle indicazioni teoriche delineate, l'équipe vuole costituirsi come un riferimento, appunto,

STRUMENTI

trasformativo delle relazioni e dei modelli operativi, che può essere raggiunto personalizzando e rendendo continuo il rapporto del minore con “uno o pochi” operatori. L'équipe ritiene dunque metodo anche lo strutturarsi di una turnazione che tiene conto dei bisogni dei bambini e dei ragazzi, conferendo a due operatori la presenza costante e quotidiana in comunità, affiancata da operatori che coadiuvano, pur in modo significativo eificante, tutte le azioni del vivere.

LA CURA QUOTIDIANA

Il cuore dell'azione educativa della comunità sta nella capacità di vivere la giornata dando senso a ciò che avviene. È qui che l'educatore si inserisce con il suo intervento professionale dove “osservare ciò che sembra ovvio e scontato è un'arte” (Bettelheim), è infatti importante riuscire a vedere e a cogliere le piccole cose che rischiano di cadere in abitudine. La cura quotidiana del bambino/ragazzo passa attraverso una modalità dello stare insieme che tende alla prevedibilità e al bello, due categorie dell'essere preziose nella crescita. La routine propone coordinate entro le quali orientare il rapporto con alcuni aspetti quali: I propri desideri, aspettative, bisogni reali ed immaginari: riducendo l'ansia di dover misurarsi con incertezze, con margini di libertà da conquistare attraverso confronto/scontro con l'educatore. La dimensione spazio-temporale è importante caposaldo dell'azione educativa: lo spazio (fisico, emotivo e mentale) che vuole trovare nuovo ordine, sia nella dimensione più intima, che nell'apertura al mondo, offrendo gli opportuni sostegni nel relazionarsi ad esso; il tempo, quale variabile fondamentale per minori che hanno

sofferto di deprivazione e manifestano difficoltà a orientarsi temporalmente, la routine li aiuta dunque punteggiare la quotidianità sulla base concreta e a dare valore ad eventi e accadimenti stra-ordinari (domeniche, festività, compleanni). La comunità inoltre tiene i rapporti con la scuola, lo sport, le attività esterne e ricreative, permettendo al bambino di sentirsi “pensato in continuità”, sempre meno frammentato momenti del fare.

IL LAVORO D'ÉQUIPE

Uno degli elementi unificanti della comunità è il lavoro di équipe perché rappresenta la garanzia di un lavoro unitario degli educatori nei confronti degli ospiti. Tale intervento è caratterizzato da:

- obiettivi comuni: costruiti intorno alla discussione del progetto educativo complessivo, essi rappresentano un momento dinamico di crescita professionale e personale;
- metodi condivisi: anche questi fanno parte dell'intervento unitario di cui l'utenza ha bisogno;
- approcci compatibili: si riferiscono più direttamente all'area della relazione e delle risorse messe in gioco dall'utente e devono tendere a risultati soddisfacenti.

L'équipe è l'ambito della progettazione educativa, lo strumento di organizzazione del lavoro, il luogo di suddivisione e di gestione delle responsabilità individuali e collettive.

L'équipe, predisposta regolarmente nel programma di lavoro dal coordinatore, è l'ambito dove occorre mettere in circolo i pensieri, le proposte e favorire una discussione il più possibile fluida e centrata sui bambini, è un ambito progettuale e decisionale. Essa deve condividere il progetto istituzionale ma soprattutto il senso di appartenenza, la fiducia, la progettualità, le regole.

Un ulteriore strumento a sostegno dell'azione educativa che viene proposto nella quotidianità dei bambini accolti, è l'affiancamento di figure specializzate che possano proporre attività diversificate e specifiche volte a sostenere il benessere dei minori. Così come indicato poi nel programma delle attività che ogni anno viene formulato, si è pensato che proporre attività a supporto del percorso educativo possa contribuire ad arricchire conoscenze, a lavorare sul legame e a sostenere un'evoluzione armonica. Pertanto, vengono organizzate esperienze laboratoriali che cambiano ogni anno, in capo a professionisti del settore: laboratori di cucina, di espressività artistica ne sono un esempio.

All'educatore de La Casa di Luca si richiede particolare attenzione alla vita quotidiana e ai significati profondi che assume la relazione con i bambini:

- accogliere situazioni di disagio e osservare a più livelli lo stato di benessere e relazioni presenti;
- accompagnare bambini e ragazzi nelle azioni quotidiane, con un focus rivolto alle risorse, alle potenzialità e alle eventuali criticità;
- monitorare i bisogni primari (nutrizione, sonno, stimolazione) e gli aspetti sanitari dei piccoli ospiti;
- responsabilizzare verso la cura dei propri spazi e il rispetto dello spazio altrui;
- elaborare progetti educativi e contratti educativi in collaborazione con i coordinatori verificando periodicamente l'andamento del percorso, modificando metodi e strumenti in base alle risposte degli utenti;
- monitorare gli incontri dei minori con i familiari seguendo un calendario concordato con il servizio sociale;
- partecipare alla stesura di relazioni da inviare ai servizi competenti e al T.M.

L'OSSERVAZIONE SISTEMATIZZATA

L'équipe educativa nell'elaborazione e attuazione dei progetti educativi si avvale di alcuni strumenti osservativi e metodologie acquisite negli anni di lavoro, caratterizzanti l'identità educativa della nostra Associazione e schematizzati in schede apposite. Generati in sede di formazione/ supervisione interna e dalla letteratura scientifica corrente, gli strumenti "ad hoc" sono utilizzati sia dal singolo che in dimensione gruppale in équipe nella raccolta osservativa e nella verifica di cambiamento.

IL DIARIO QUOTIDIANO

Il diario è uno strumento fondamentale per tenere una narrazione possibile, non solo delle piccole necessità ed avvenimenti, ma per tenere una storia ed un'apertura verso il futuro per il minore. Serve a supporto mnemonico e operativo in particolare durante i passaggi di consegna educativa nel cambio turno, e dunque, a far sentire pensato il bambino in un'ottica di continuità.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

I COLLOQUI E LE VISITE CON I GENITORI

Entro un lavoro di rete, viene valutata la possibilità e i possibili risvolti della frequentazione del minore con la famiglia di origine entro gli spazi comunitari. Il lavoro educativo, infatti, ha sempre in mente che lo scopo non è la sostituzione della famiglia, ma generare opportunità affinché il bambino/ragazzo possa ritrovare o creare un nuovo equilibrio. Qualora sia valutata l'opportunità di incontri in struttura, la visita viene mediata dalla presenza e dalla tutela dell'operatore. Ogni familiare in visita sottoscrive un regolamento all'entrata in comunità, che ricorda buone prassi per un comportamento corretto e pone alcuni vincoli in particolare riguardanti la privacy dell'utenza e che garantisce così un positivo svolgimento della frequentazione, nel benessere di tutti i presenti.

L'Associazione, riconoscendo l'importanza della formazione e dell'aggiornamento continui nelle professioni educative, stabilisce di norma 20 ore di formazione annue per operatore: tutti gli operatori partecipano sia a momenti di formazione interna condotti da un consulente nominato dal responsabile, che a corsi di aggiornamento proposti dagli enti competenti.

Il Piano Formativo Interno annuale è esposto nella bacheca della comunità e redatto entro il primo semestre dell'anno in corso. L'attività formativa si propone come uno strumento prezioso e fondamentale per la maturazione della professionalità degli educatori, garantendo luoghi di riflessione in cui gli operatori possano rileggere criticamente il loro operato e incrementare le proprie competenze.

Al fine di prevenire gli effetti di un frequente turnover degli operatori, si è predisposto all'inizio di ogni supervisione, un momento di rilevazione apposito della presenza degli operatori nell'organigramma, momento finalizzato a porre pensiero alle eventuali difficoltà dell'équipe e alle possibili soluzioni. In particolare, per il corrente anno l'Associazione organizza un ciclo di formazione interna per i nuovi

e già avviati operatori, finalizzata all'acquisizione del metodo educativo Alberio e di nuovi strumenti educativi del quotidiano. Nell'anno 2025 il ciclo di formazione interna verterà su argomenti già rilevati in un processo di bottom – up iniziato nel 2023, che all'odierno vuole aprire le porte anche ai nuovi operatori inseriti per far sì che vi siano delle buone prassi condivise e che la materia della tutela del minore rimanga sempre attenzionata. Alberio, con esperienza decennale in materia, vuole invitare professionisti diversificati a porre il focus su queste tematiche e a riflettere insieme su innovative strategie di cura.

FASCICOLO PERSONALE

Per ogni minore inserito presso la struttura viene predisposto un fascicolo individuale che intende contenere tutto il seguente materiale:

- documentazione anagrafica;
- scheda dei contatti con l'ente inviante e gli operatori specialisti;
- eventuale copia del Decreto di Tribunale;
- relazioni inviate dal Servizio Sociale;
- consegna del materiale informativo/scheda soddisfazione della famiglia e servizi;
- colloqui d'inserimento (se possibili per età) e anamnesi;
- osservazioni degli operatori;
- relazioni inviate al Servizio Sociale;
- PEI;
- attività educative e terapeutiche specifiche;
- documentazione sanitaria;
- documentazione scolastica;
- relazioni con l'esterno (incontri effettuati con i parenti);
- altro.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUA- LIZZATO - PEI

Lo strumento principale utilizzato dalla comunità nel rispondere al criterio di personalizzazione degli interventi è il Progetto Educativo Individualizzato; è un documento che esplicita gli obiettivi e gli interventi educativi riferiti al singolo utente, raccogliendone la storia personale e familiare, osservandone le problematiche e le potenzialità di base, precisando la divisione di ruoli tra operatori dei diversi servizi e pianificando le tappe della verifica del lavoro educativo.

In sede di colloquio con i Servizi Sociali, tale

strumento viene condiviso e sottoscritto dalla Comunità, dalla persona cui è rivolto (se la fase di età e/o sviluppo non consente una lettura dei contenuti, lo stesso verrà condiviso tramite attività ad hoc implementate e coerenti al singolo), dal Servizio Sociale e da eventuali specialisti nominati dal Servizio Sociale/Tribunale. Con una cadenza tendenzialmente semestrale, il progetto viene rivisitato sulla base del raggiungimento degli obiettivi, delle difficoltà incontrate e dei risultati della "Valutazione dei risultati raggiunti".

PERCORSO DI COSTRUZIONE DEL PEI

La costruzione del P.E.I. è realizzata indicativamente secondo queste tappe:

- Condivisione del Progetto Quadro con il Servizio Sociale.
- Osservazione dei singoli e delle dinamiche relazionali sulla base di schede appositamente predisposte.
- Trattazione del caso in équipe educativa. Formulazione di ipotesi di intervento sulla base di macro obiettivi identificati.
- Trattazione del caso in sede di Rete degli Operatori Sociali e individuazione di obiettivi specifici.
- Redazione del documento cartaceo.
- Lettura, argomentazione/rivisitazione del documento in équipe e, qualora valutato

- opportuno, condivisione con l'utente.
- Sottoscrizione alla presenza dei soggetti coinvolti nel PEI.
- Verifica in sede di équipe 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.

Per rispondere autenticamente al requisito di "personalizzazione" e unicità, in riferimento alle peculiarità della persona, i Progetti Educativi Individualizzati prevedono una scansione in macro-aree che prendono forma in base alla fase evolutiva attraversata dal minore in oggetto. In questa direzione si declinano poi gli obiettivi educativi che intendono essere ragionati e condivisi dall'équipe educativa di riferimento, nell'ottica del "fare con" e dello "stare con" in una commistione di intenti ed azioni tra minori, veri protagonisti, e educatori. Il Progetto Educativo, per rispondere a pieno al carattere di personalizzazione, viene corredato da allegati che intendono essere strumento a supporto degli obiettivi declinati, con autentico riscontro nella dimensione quotidiana e nella dimensione protagonista dei minori; tali documenti vengono pensati così da poter essere condivisi in maniera continuativa e coerente con un'autentica assunzione di responsabilità

reciproche (schede di monitoraggio, patti di corresponsabilità, tabelle grafiche e immagini, comunicazione aumentativa...)

Il documento ed i suoi contenuti vengono prodotti in modo da poter essere quotidianamente consultabili e continuamente in evoluzione, in linea con i cambiamenti e le trasformazioni che sono osservabili nella dimensione e nel vissuto quotidiano.

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. Decisioni altre, 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 minore in oggetto. La metodologia di lavoro in Associazione Alberio prevede una rilettura ed un'eventuale ridefinizione degli obiettivi in una forbice temporale flessibile, a seconda della storia educativa e del progetto del minore che prende forma in una cornice dinamica e personalizzata. La forbice temporale riferita alla durata del progetto non vuole essere statica e predefinita, ma anzi variabile e flessibile, così da essere al meglio coerente con le caratteristiche del singolo, con i nuclei di criticità e con le potenzialità individuate.

RETTA

La retta giornaliera prevista per l'ospitalità di ciascun individuo è di 125 euro e comprende:

- la presenza educativa 24 ore su 24
- le forniture (vitto, alloggio, vestiario, ecc.):
- tutte le attività (scolastiche, ludiche, vacanze, ecc.);
- spese mediche e farmaceutiche coperte dal SSN.

Si intendono invece escluse:

- spese mediche straordinarie (es. spese dentistiche, visite specialistiche, incontri con lo psicologo, ecc.);
- ausili particolari (ad es. occhiali, scarpe ortopediche, ecc.);
- gli accompagnamenti effettuati dal personale socio-educativo al di fuori del comune di Paderno Dugnano. Per tali esclusioni, i relativi impegni di spesa sono concordati con l'A.S. competente e in tal caso vengono applicati il costo chilometrico e il costo orario previsto nell'anno in corso per l'accompagnatore;
- altri servizi offerti dalla comunità quali Spazio Neutro, visite familiari che necessitino l'osservazione del personale educativo/psicologico;
- attivazione straordinaria di un educatore di sostegno individuale qualora la situazione del nucleo fosse particolarmente complessa e necessitasse di cure ad hoc.

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

Maggiori informazioni sono disponibili presso i nostri uffici amministrativi ai contatti mail info@associazionealberio.it e al numero cell. 3428693482

ALLEGATI

LA CASA DI LUCA / ALLEGATO 1

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 degli ambienti	1	2	3	4	5
	Pulizia degli ambienti	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
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
	Offerta dei servizi aggiunti (ad esempio: nido interno, accompagnamenti, contributo per vitto.....)	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 educativi	1	2	3	4	5
	Gestione del rapporto con la famiglia d'origine/visite osservate	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

Nella prima colonna di sinistra segni con una croce le voci che influiscono maggiormente sulla sua valutazione di soddisfazione/insoddisfazione della prestazione erogata (max 3 voci). Il questionario può essere lasciato nell'apposita cassetta in forma anonima, oppure potete lasciare i vostri dati anagrafici.

La ringraziamo per la cortese collaborazione, L'Amministrazione

LA CASA DI LUCA / ALLEGATO 2

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE E DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO RESO DAGLI 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?					
Organizzazione degli spazi					
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 équipe					
Grado di soddisfazione rispetto all'offerta di supervisione professionale					
Grado di soddisfazione rispetto all'offerta di formazione professionale					

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

LA CASA DI LUCA / ALLEGATO 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

Chiediamo gentilmente la Sua collaborazione al fine di migliorare il servizio offerto dalla comunità ai minori inseriti. 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.

1.	LA STRUTTURA E L'ORGANIZZAZIONE	SODDISFAZIONE				
	Accoglienza degli ambienti	1	2	3	4	5
	Pulizia e decoro degli ambienti	1	2	3	4	5
	Qualità del vitto	1	2	3	4	5
	Qualità, sicurezza e comfort dello spazio gioco	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 sportive)	1	2	3	4	5
	Organizzazione complessiva della struttura	1	2	3	4	5
2.	IL PROGETTO DI AIUTO	SODDISFAZIONE				
	Fase di accoglienza del minore nella struttura	1	2	3	4	5
	Chiarezza nella comunicazione con il minore	1	2	3	4	5
	Chiarezza nella comunicazione con la famiglia del minore	1	2	3	4	5
	Disponibilità del personale educativo	1	2	3	4	5
	Attività proposte dalla comunità per il minore	1	2	3	4	5
	Confronto sugli obiettivi del progetto educativo	1	2	3	4	5
	Qualità del sostegno educativo al minore nei momenti di difficoltà	1	2	3	4	5
	Fase di conclusione del percorso d'aiuto al minore	1	2	3	4	5
	Fase di accoglienza del minore nella struttura	1	2	3	4	5
	Chiarezza nella comunicazione con il minore	1	2	3	4	5
3.	NOTE, COMMENTI AGGIUNTIVI					

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

LA CASA DI LUCA / ALLEGATO 4 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO OSPITI

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.

ETÀ:

DATA INSERIMENTO:

GENERE:

DATA COMPILAZIONE:

Per tutti noi è importante sapere come stai alla Casa di Luca, come ti trovi con gli educatori, i nuovi amici e con tutte le persone che ogni giorno si impegnano per farti stare bene. Ci piacerebbe anche sapere cosa pensi e come si possa migliorare il tempo trascorso qui; per questo... Ho una curiosità... Come SI sta QUA?

Colora l'emoticon che rappresenta il tuo pensiero

1 = per niente

2 = poco

3 = abbastanza

4 = molto

Ti piace la **Casa di Luca**? (le stanze, la tua cameretta, gli spazi, il giardino...)



1



2



3



4

Ti piace **quello che mangi** alla casa di Luca?



1



2



3



4

Ti piace stare con gli **educatori**?



1



2



3



4

Ti trovi bene con i tuoi nuovi **amici**?



1



2



3



4

Ti sono piaciute le **vacanze** con i tuoi amici e gli educatori?



1



2



3



4

Ti sei divertito durante le **attività ricreative** organizzate dagli educatori? (uscite, laboratori in cascina, attività con gli animali...)



1



2



3



4

Dimmi 3 cose che ti fanno stare bene in comunità:

Dimmi 3 cose che ti fanno stare male in comunità:

Suggerimenti per stare meglio alla casa di Luca: "per stare meglio servirebbe..."

Grazie per il tuo aiuto prezioso!

Associazione Alberio

Via Ugo La Malfa, 5, 20037 Paderno Dugnano

Tel. 02.91082721 - Cell. 342.8693482

info@associazionealberio.it

lacasadiluca@associazionealberio.it

FB @AssAlberio

IG @associazionealberio

associazionealberio.it