Sentiero
Cooperativa Sociale ONLUS

Comunità Educative Minori - Sentiero

CAM CB1 - Via Bissolati 31 – Cremona
CAM CB3 - Via Aselli 17 – Cremona
Comunità Sentiero 1 – Pozzaglio (CR)

CARTA DEI SERVIZI 2022

TÜVRheinland CERTIFIED
Management System ISO 9001:2015
www.tuv.com ID 9105021453

Nella stesura della presente Carta del Servizio abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva della Cooperativa e della cultura che la contraddistingue con un veloce accenno ai singoli servizi che eroga.

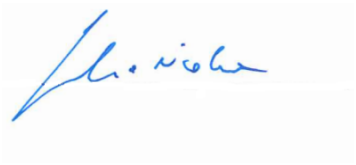
Nella prima parte il lettore potrà quindi trovare una breve presentazione della Cooperativa. La seconda parte vuole invece presentare in dettaglio le Comunità Educative Minori di **Sentiero**

La Carta del servizio ha l'obiettivo di rendere trasparente ciò che viene offerto, farlo conoscere in profondità, renderlo esigibile, nella consapevolezza che la comunicazione e l'intesa con i cittadini utenti è essenziale per un continuo rinnovamento in senso migliorativo del Servizio stesso.

Questa Carta dei Servizi perciò non vuole semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un confronto con il territorio per la verifica del servizio erogato e l'individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

La Presidente

Silva Nicoletta



INDICE

Chi Siamo 3
Certificazione di qualità' 3
Presentazione e scopo della carta dei servizi 4
Riferimenti normativi 4
Le strutture 4
Servizi offerti: 5
Tipologia dell'utenza 5
Équipe del servizio 5
Progetto Educativo 6
Azioni 6
Modalità di ammissione e fasi di inserimento 8
Periodo di osservazione 9
Documenti necessari all'ammissione 9
Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) 9
Gestione rapporti con i familiari dei minori ospiti 10
Modalità di dimissione 11
Attività di monitoraggio e valutazione del progetto 11
Gli strumenti 11
Retta 11
Attività di monitoraggio e valutazione della soddisfazione del cliente 12
Tutela della privacy 12
Salute e sicurezza sul lavoro 12
Dove siamo 13
Contatti 14
Validità 14
Allegato 1- "Definizione retta giornaliera" 15
Allegato 2- SCHEDA INFORMATIVA MINORE 18
Allegato 3- SCHEDA MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEI MINORI 27

CHI SIAMO

"Sentiero" nasce nel 1997 dalla fusione di due cooperative presenti sul territorio di Cremona fin dall'inizio degli anni '80: la Cooperativa "C.E.O.S." che – a partire dal 1984 – in collaborazione con il Comune e le IIPPAB di Cremona ha dato vita all'esperienza delle Comunità Alloggio per Minori, e la Cooperativa "La Salute", impegnata nelle attività infermieristiche prevalentemente domiciliari.

Per scelta del consiglio di amministrazione, Sentiero si è affermata su un piano prevalentemente provinciale rivolgendo tutte le energie al consolidamento della sua posizione e del suo ruolo nella propria zona di appartenenza. È proprio qui, infatti, che si possono sfruttare più efficacemente le sinergie per presidiare al meglio l'erogazione dei servizi, per fornire ai soci una maggiore presenza per tutti i loro bisogni e per valorizzare al massimo la conoscenza della collettività e del territorio.

Ad oggi Sentiero è una realtà riconosciuta nella provincia cremonese e svolge un gran numero di attività sociali destinate al miglioramento del benessere della collettività di appartenenza e rappresenta la realtà più importante in termini di numero di servizi erogati, fatturato realizzato e lavoratori impiegati.

Questo ruolo di attore sociale del proprio territorio ha permesso la costruzione di una rete di rapporti di dialogo e confronto con i soggetti istituzionali (Comuni, Provincia, Aziende speciali, Fondazioni ecc.) e le agenzie (enti formativi, Centri studi, associazioni ecc.) che ne fanno parte.
Confermano la volontà di radicamento anche la costante partecipazione dei rappresentanti della cooperativa ai tavoli del welfare provinciali e quella dei Piani di Zona di Cremona e Crema

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ'

Sentiero è in possesso, dal 2003, di certificazione di qualità secondo la NORMA UNI EN ISO 9001 per le seguenti attività: "Progettazione e gestione di servizi socio assistenziali ed educativi (Comunità per minori, assistenza scolastica, assistenza domiciliare)"
In particolare:

- Servizio residenziale per minori in difficoltà e svantaggio sociale denominato "CAM" (comunità educative);
- Servizio di assistenza scolastica a minori portatori di handicap denominato "SAP" (servizio ad personam);
- Servizio di assistenza domiciliare "SAD"

L'Ente certificatore è il TUV Rheinland Italia S.r.l. con sede a Milano. Il numero di registrazione del certificato è: **39 00 0020504**.

PRESENTAZIONE E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi delle Comunità Educative Minori di **Sentiero** è uno strumento importante previsto dalla normativa vigente a tutela dei ragazzi che usufruiscono del servizio.
La carta dei Servizi è destinata ai cittadini, agli utenti, alle istituzioni ed alle associazioni di volontariato e permette di conoscere l'organizzazione e il funzionamento della struttura, nonché le regole che stanno alla base del rapporto tra il l'alloggio per l'autonomia e i propri ospiti, ovvero i modi, i tempi, i luoghi delle prestazioni erogate

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'attività delle Comunità Educative Minori di **Sentiero** si svolge ai sensi di quanto disposto

- ✓ D.G.R. Regione Lombardia n° VII/20943 del 16/02/2005 " *Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per le persone disabili*".
- ✓ D.G.R. Regione Lombardia n° VIII/7437 del 13/06/2008 "*Determinazione in ordine all'individuazione delle unità di offerta sociali, ai sensi dell'art. 4, comma 2, della L.R. 3/2008"*

LE STRUTTURE

Comunità Barbieri 1 *(struttura certificata ISO 9001:2015)*
Indirizzo: Via Bissolati 31, Cremona

L'appartamento è situato al piano rialzato di un edificio situato nel centro storico di Cremona.
La Comunità è articolata in una zona giorno, composta da ingresso, sala da pranzo e soggiorno, cucina, lavanderia-stireria e un bagno, e in una zona notte con due camere a tre letti per i minori, una camera ufficio per gli educatori, un ripostiglio e un bagno

Può ospitare fino ad un massimo di 6 minori.

Comunità Barbieri 3 *(struttura certificata ISO 9001:2015)*
Indirizzo: Via Aselli 17, Cremona

L'appartamento è situato al primo piano di un edificio situato nel centro storico di Cremona.
La Comunità è articolata in una zona giorno, con cucina, sala pranzo e soggiorno; una zona notte con due camere a tre letti, due camere a un letto e due bagni; una zona servizi con la camera ufficio degli educatori, un guardaroba stireria e un bagno.

Può ospitare fino ad un massimo di 7 minori.

Comunità Sentiero 1
Indirizzo: Via Cremona 39-41, Pozzaglio - Loc. Casalsigone (CR)

La struttura è costituita da un edificio indipendente di 200 mq, strutturato su due piani.
Il piano terra si articola in un'ampia zona giorno pulifunzionale, una cucina abitabile, uno studio – ufficio, una camera destinata all'operatore notturno, due bagni ed un ripostiglio.
Al primo piano si trovano cinque camere da letto, un bagno, un locale destinato a lavanderia e stireria ed una terrazza di 39 mq.
La casa è circondata da una vasta area verde ad uso esclusivo della struttura.
Può ospitare fino ad un massimo di 10 minori, maschi e femmine.

SERVIZI OFFERTI:

- Residenzialità classica, accoglienza 24/24 h
- Semiconvitto diurno: accoglienza diurna in comunità con orario variabile fino a prima o dopo cena
- Pronta accoglienza: ha il compito di rispondere con la necessaria tempestività a situazioni che presentino un bisogno non programmabile e/o temporaneo di ospitalità, mantenimento, protezione; la pronta accoglienza ha la durata massima di 30 giorni.

TIPOLOGIA DELL'UTENZA

Sono ospiti delle Comunità Educative Minori, di norma minori di età compresa tra 6 e 18 anni segnalati dai Servizi Sociali sulla base di Decreti di allontanamento emessi dal Tribunale per i Minorenni o sulla base di progetti psico-educativi consensuali che indichino nell'allontanamento dal nucleo familiare la scelta educativa utile e necessaria ai fini della tutela, della cura e della crescita del minore stesso.
Sono di norma ammessi:

- Minori in situazioni di disagio familiare di diversa natura tali da consigliarne l'allontanamento dal nucleo di origine: problematiche educative determinate da scarse o inadeguate competenze genitoriali, tossicodipendenza dei familiari, disagio psichiatrico dei genitori, situazioni di trascuratezza e abbandono del minore, assenza di un genitore, etc.
- Minori problematici per i quali i Servizi Sociali ritengano opportuno un periodo di osservazione all'interno di un cotesto neutro, distante dalle complesse dinamiche familiari, anche in vista di una più chiara definizione progettuale
- Minori a rischio di condotte devianti
- Minori provenienti da situazioni di affido fallite
- Minori in regime di messa alla prova o altro provvedimento dell'Autorità Giudiziaria
- Minori stranieri non accompagnati
- Minori vittime di maltrattamento e abuso o con altre fragilità psichiatriche per i quali la NPI preveda l'idoneità di un collocamento in contesto educativo
- Neo maggiorenni in regime di proseguo amministrativo concesso dal Tribunale per i Minorenni.

Sono esclusi dalla possibilità di ammissione i minori che presentino conclamato abuso di sostanze.
In via del tutto eccezionale potranno essere ammessi minori appartenenti alla fascia di età 3- 6 anni che non abbiano trovato, attraverso i canali dell'Affido familiare, la risposta più adeguata alla particolare condizione psico-evolutiva tipica di quest'età.
L'ammissibilità si potrà estendere anche a minori di 3-6 anni facenti parte di nuclei di fratelli al fine di evitare problematiche separazioni relazionali-affettive.

ÉQUIPE DEL SERVIZIO

Ogni Comunità è gestita da una équipe multi professionale composta da:

- Coordinatore-educatore
- Educatori professionali
- Asa o Oss

- Personale a supporto educativo con diversa qualifica

L'équipe è inoltre coadiuvata da figure volontarie: soci volontari della Cooperativa Sentiero e volontari afferenti ad associazioni di volontariato del territorio).

L'équipe è supportata da figure tecniche specialistiche:

- Direttore psicopedagogico
- Psicologo supervisore
- Responsabile Qualità
- Psicologi psicoterapeuti disponibili per percorsi di valutazione, sostegno psicologico e psicoterapia individuale e familiare

Requisiti professionali:

- Educatore Coordinatore: laurea in scienze dell'educazione/formazione, scienze psicologiche, sociologiche e di servizio sociale, o esperienza di almeno cinque anni con funzioni educative in servizi residenziali per minori
- Educatori: laurea in scienze dell'educazione/formazione, scienze psicologiche, sociologiche e di servizio sociale, o diploma di scuola media superiore di 2° grado di durata almeno quadriennale, con esperienza almeno triennale in servizi analoghi
- Ausiliaria Socio Assistenziale: diploma di qualifica professionale ASA/OSA/OSS

PROGETTO EDUCATIVO

Il Servizio di Comunità Educative Minori è un intervento di sostituzione temporanea del nucleo familiare con l'obiettivo di:

- Fornire al minore che si trova in situazione di abbandono familiare, di svantaggio socioculturale e/o con problemi di ordine relazionale-comportamentale-psicologico, condizioni essenziali per quanto possibile normali e gratificanti all'interno di un contesto di vita di tipo familiare
- Consentire l'equilibrato sviluppo dei processi emotivi, affettivi ed intellettivi
- Garantire un'adeguata maturazione psicologica
- Assicurare il soddisfacimento dei suoi bisogni di identificazione, di costruzione dell'individualità, di relazione ed integrazione sociale, di espressione, di autonomia e di riservatezza.

Il progetto di inserimento del minore nella Comunità Educativa è un atto integrato e coerente con altri e diversi interventi di sostegno del minore effettuati all'interno del nucleo familiare d'origine; deve inoltre intendersi quale alternativa all'affido familiare qualora risulti inadeguato rispetto alle problematiche del minore o non ricorrano le condizioni per una sua realizzazione.

La Comunità Educativa è caratterizzata come ambiente di vita stabile e certo, sostituto temporaneo dell'ambiente familiare con funzione psico-educativa, a carattere residenziale – assistenziale, che adotta una metodologia di lavoro centrata sulle relazioni interpersonali ed affettive, sull'accoglienza, sull'apertura al territorio.

Azioni

La prima importante azione svolta dall'équipe psico-educativa del Servizio Comunità Educative, fin dalle prime fasi dell'inserimento, è l'osservazione e puntuale del funzionamento del minore su più assi - comportamentale, emozionale, affettivo, relazionale, cognitivo, delle routine quotidiane,

dell'interiorizzazione e del rispetto delle norme e regole sociali – che consente poi di stilare e attuare un progetto educativo individualizzato, nonché lavorare per creare un contesto gruppo-ragazzi il più possibile accogliente e coeso.

Nella quotidianità, le azioni educative del lavoro con i minori sono personalizzate rispetto all'età ed alle caratteristiche di ogni ospite, nonché del gruppo di ragazzi di ogni singola struttura, ma si muovono su alcuni filoni cardine importanti:

- Gestione "alberghiera" sulle 24 ore
- Scuola: inserimento del minore nel contesto scolastico, lavoro con gli insegnanti o con altri attori del territorio che si occupano di questa sfera educativa (dopo-scuola, Servizio SAAP nel caso di minori con disabilità certificata, Ufficio Provinciale Territoriale), svolgimento pomeridiano dei compiti, costruzione insieme ai singoli Istituti Scolastici di progetti personalizzati contro l'abbandono scolastico o strettamente commisurati alle difficoltà ed alle risorse del soggetto;
- Salute: rapporto con i Medici di Medicina Generale dei ragazzi, eventuali visite specialistiche, collaborazioni con il Consultorio ASL, Consultorio privato convenzionato UCIPEM, la UONPIA, Centro Gamma Neuropsichiatria infantile privata convenzionata, Serd; affiancamento/sostegno ai minori nell'assunzione di eventuali terapie prescritte;
- Tempo libero ed inserimento nel contesto sociale e relazionale territoriale: lavoro, in sintonia con le altre Agenzie del territorio, per l'inserimento dei minori in contesti con valenza ludica, ricreativa, culturale e relazionali (Oratori, Società sportive, Ludoteche, Corsi di varia natura)
- Raccordo fra i diversi servizi che, a vario titolo, agiscono sul minore (es. SAAP, Interventi di Riabilitazione Specialistica, etc.)
- Realizzazione di vacanze, soggiorni brevi e gite
- Approfondimenti psico-diagnostici, percorsi di sostegno psicologico individuale e di gruppo, psicoterapie individuali e familiari. La Cooperativa Sentiero si avvale di tecnici psicologi-psicoterapeuti che da anni si occupano, a vario titolo, di Servizi Tutela Minori, di psico-diagnostica minori ed adulti, di abuso, maltrattamento, devianza e trauma in generale. Oltre al coinvolgimento dei propri professionisti la Cooperativa Sentiero da anni collabora con agenzie del territorio fra cui il Servizio di NPI territoriale, il Consultorio Adolescenti, Il Consultorio familiare UCIPEM, il SERT, il Centro Mara Selvini di Cremona per il trattamento dei disturbi alimentari e altri professionisti afferenti all'area privata.
- Valutazioni psico-educative pre e post inserimento in comunità
- Gestione di incontri protetti all'interno della comunità o presso spazi neutri appositamente individuati
- Facilitazione nelle dinamiche familiari e percorsi di accompagnamento alle capacità genitoriali. Sentiero, nei casi in cui sia possibile ritiene indispensabile ed imprescindibile l'alleanza ed il lavoro con la famiglia d'origine del minore in quanto contesto significativo di crescita e formazione del soggetto stesso, oltre che contesto d'appoggio e di relazione futura. Obiettivo dell'équipe è costruire un rapporto di reciproca conoscenza, collaborazione e fiducia e accompagnare il minore verso la famiglia e/o viceversa, andando a sostenere o favorire le capacità genitoriali. Spesso vengono intrapresi dei percorsi tecnici di mediazione dei conflitti, rielaborazione della storia familiare e costruzione di un nuovo rapporto genitori-

figli con il minore e la famiglia in co-conduzione (psicoterapeuta del minore e psicoterapeuta del Servizio Tutela Minori dei genitori)

- Realizzazione di attività laboratoriali per potenziare le autonomie e favorire la libera espressione emotiva. Tutti i laboratori proposti nascono nel contesto comunitario per consentire opportunità relazionali e d'apprendimenti operativi anche a quei minori che faticano ad integrarsi nei contesti esterni. Il potenziamento delle competenze operative e relazionali garantito dalla realizzazione di laboratori ergoterapici ha come obiettivo la possibilità di realizzare successivi avvicinamenti al lavoro.
- Azioni volte alla formazione professionale ed avvicinamento al mondo del lavoro attraverso l'attivazione di tirocini formativi, erogazione di borse lavoro in collaborazione con lo "Sportello lavoro LIGTH", accompagnamenti presso il Centro per l'Impiego ed altre Agenzie deputate.
- Attivazione di percorsi di semi autonomia per i neomaggiorenni: individuazione sul territorio della soluzione abitativa più adeguata, affiancamento educativo da parte del personale comunitario in questa delicata fase di separazione. Sentiero gestisce due alloggi per l'autonomia destinati ai ragazzi maggiorenni usciti dalla Comunità, uno in Cremona e uno nella prima periferia cittadina.
- Supervisione psicologica dell'équipe educativa: a cadenza mensile gli educatori del Servizio CAM fruiscono di uno spazio dedicato di supervisione con uno psicoterapeuta esperto in dinamiche di gruppo per affrontare, sviscerare, rivedere i movimenti emotivi sottostanti al loro lavoro quotidiano in équipe e con i minori. Questo momento è anche occasione per riflettere sulla progettualità realizzata con i minori e sulle dinamiche di equipe.
- Riunioni di équipe psico-educativa per la compilazione, il monitoraggio e la verifica dei Progetti Educativi Individualizzati, riunioni organizzative d'équipe
- Organizzazione e realizzazione di percorsi formativi per il proprio personale educativo e volontario
- Realizzazione di iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza locale ai temi dell'adolescenza e della devianza.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E FASI DI INSERIMENTO

Le richieste di ammissione alle Comunità Educative Minori, sono concordate e valutate tra gli operatori dei Servizi sociali e/o del Distretto Sanitario competente per territorio e l'équipe tecnico educativa di Sentiero.

La richiesta deve essere accompagnata da:

- Una dettagliata relazione sulla situazione socio-familiare del ragazzo, sulla sua condizione sanitaria e sulle valutazioni psicologiche che lo riguardano,
- Indicazione di massima degli obiettivi assegnati al progetto di inserimento nella Comunità Educative Minori: tempi, coinvolgimento della famiglia, bisogni specifici ed urgenti del minore (Progetto Quadro)

Ogni richiesta verrà valutata dall'équipe tecnica della Cooperativa Sentiero entro 15 gg dalla data di ricevimento; in caso di disponibilità di posto e di parere favorevole della commissione alla realizzazione del progetto verrà seguita la seguente procedura:

- Incontro per la definizione del progetto con il Servizio Inviante
- Presentazione del caso al gruppo operatori che accoglierà il minore, definizione delle modalità di accoglienza

Periodo di osservazione

L'accoglienza del minore in Comunità prevede un periodo di osservazione della durata di 30 giorni, scandito dalle seguenti fasi:

- Presentazione della struttura ospitante e del Regolamento interno
- Osservazione da parte dell'équipe
- Inquadramento psicodiagnostico a cura del tecnico psicologo (se ritenuto necessario)
- Eventuale approfondimento neuropsichiatrico
- Restituzione del periodo di osservazione

L'iter di osservazione si conclude con la definizione o della ammissibilità al percorso comunitario (con indicazione dei livelli di criticità) o della proposta di dimissione.
La fase di osservazione potrà essere prolungata fino ad un massimo di 6 mesi qualora l'osservazione iniziale abbia evidenziato la necessità di ulteriori approfondimenti

Trascorso con esito positivo il percorso di osservazione, il minore viene ammesso al percorso comunitario con definizione del PEI (**Progetto Educativo Individuale**)

Documenti necessari all'ammissione

E' fatto obbligo al Servizio Sociale inviante produrre, all'atto dell'ammissione del minore in una Comunità Educativa Minori, la seguente documentazione:

- Progetto quadro
- Stato di famiglia (anche in copia)
- Documento di identità o suo sostituto
- Copia codice fiscale
- Tessera sanitaria o suoi estremi
- Permesso di soggiorno in originale (se extra comunitari)
- Documentazione sanitaria completa (esami ematici e urine non anteriori a 3 mesi, eventuali malattie infettive contratte, eventuali allergie a cibi e/o farmaci, malattie trasmissibili, malattie in atto, …) o autorizzazione al completamento degli accertamenti diagnostici
- Impegno di spesa riferito al pagamento della retta da parte dell'ente pubblico competente.
- Scheda informativa minore – **modulo in allegato**
- Dati relativi all'ultima scuola frequentata
- Decreto del TM o suoi estremi e breve sintesi del dispositivo
- Dichiarazione di affido alla Comunità Educativa Minori per tutte le ordinarie pratiche amministrative legate alle cure del minore
- Indicazione del soggetto cui inviare le relazioni di aggiornamento sul caso
- Recapiti telefonici e postali del/dei soggetti da contattare per le comunicazioni urgenti
- Delega al coordinatore della comunità per i trattamenti sanitari (aiuto nella assunzione dei farmaci, visite specialistiche, piccoli interventi chirurgici)

Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

Per ogni ospite viene elaborato dall'educatore responsabile, in collaborazione con l'équipe psico pedagogica, un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

Il progetto educativo è il punto di riferimento per il percorso del minore in Comunità e sarà oggetto di verifiche periodiche da parte dell'équipe, dei Servizi invianti e anche del ragazzo in una prospettiva di coinvolgimento nelle proprie scelte e obiettivi.

Il P.E.I. :

- È individuale
- È orientato a specifici obiettivi da perseguire
- Ha lo scopo di potenziare e consolidare le abilità necessarie per costruire un piano realistico di crescita personale del minore
- È periodicamente monitorato dall'équipe e condiviso con il servizio inviante

Il P.E.I. è costituito su diverse aree di lavoro:

- Area delle autonomie funzionali
- Area delle relazioni familiari
- Area delle relazioni sociali
- Area del benessere psico fisico

Le aree di osservazione e progettazione sono suddivise in una sezione osservativa e una sezione compilativa relativa agli obiettivi specifici per ciascuna area. All'interno di ogni area, dopo la definizione degli obiettivi e delle strategie utili a perseguirli, è previsto uno spazio di annotazioni all'interno del quale evidenziare elementi significativi in grado di influenzare il progetto in corso o eventuali progettazioni successive.

Gestione rapporti con i familiari dei minori ospiti

Il Servizio di Comunità Educative Minori riconosce l'importanza di stabilire un corretto rapporto con le famiglie dei minori, funzionale ad una maggiore condivisione della progettualità educativa per i ragazzi stessi. Al fine di facilitare e regolamentare tali rapporti, sulla base dei progetti individuali, la Comunità Educativa Minori definisce con il Servizio Inviante:

- Cadenza e modalità di colloqui tra educatore referente e genitore/i
- Modalità attuative per le telefonate periodiche fra ragazzi e familiari (cadenza, frequenza, necessità di presenza dell'operatore, telefonate con viva-voce, …)
- Gestione degli incontri periodici all'interno della struttura fra minori e familiari secondo diversi regimi di tutela: uscite in autonomia con semplice accoglienza del familiare all'arrivo e al momento del saluto; accoglienza in comunità con individuazione di un luogo sufficientemente riservato in cui parlare liberamente senza la costante presenza dell'operatore; conduzione di incontri protetti sempre in presenza di un educatore totalmente all'interno della struttura; incontri protetti in presenza dell'educatore anche con possibilità di brevi uscite dall'abitazione;
- Gestione degli incontri protetti all'esterno della struttura, effettuati presso una sede neutra ("Centro famiglie" del Comune di Cremona o altro spazio pubblico concordato con il SS) dagli educatori della Comunità oppure con personale esterno sulla base degli accordi con il Servizio Inviante.

L'organizzazione delle diverse modalità di incontro è strettamente vincolata alla progettualità specifica concordata in sede di verifica con i Servizi Invianti. Date e durata degli incontri, coerentemente con quanto concordato, vengono invece stabilite unicamente dal Coordinatore interno della struttura residenziale sulla base di una attenta conoscenza dei tempi e ritmi della

medesima, nel rispetto sia del diritto di visita sia delle esigenze individuali e di gruppo degli altri minori ospiti.
Di norma gli incontri protetti hanno durata di 1 ora/1 ora ½, e vengono prevalentemente svolti nei giorni feriali, quando la copertura educativa è maggiore.

Modalità di dimissione

Le modalità di dimissione di un minore vengono di norma concordate in sede di verifica fra la Comunità Educativa ed il Servizio Inviante al termine del progetto individuale concordato.

In casi eccezionali, quando il comportamento del minore in Comunità sia tale da provocare grave e comprovato pregiudizio a lui stesso e/o agli altri giovani e/o alla struttura, una volta valutati tutti i passaggi per il recupero della serenità ambientale, l'équipe del Servizio di Comunità Educative Minori (Direttore psico-pedagogico della cooperativa e coordinatori), potrà disporne la dimissione anticipata.

La decisione verrà immediatamente comunicata al Servizio inviante perché possa, all'interno di limiti di tempo concordati, individuare le misure più adatte al caso

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEL PROGETTO

L'efficacia del progetto sarà valutata attraverso:

- Gli incontri di verifica interna dell'équipe educativa
- Le verifiche di raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal P.E.I.,
- Gli incontri con i servizi invianti secondo calendario concordato (orientativamente bimestrali)

Gli strumenti

Il **Progetto Educativo Individualizzato**, elaborato dall'educatore responsabile al fine di definire per ogni ospite gli obiettivi, gli strumenti e le risorse.

La **Relazione** di aggiornamento sull'andamento del P.E.I. con lo scopo di verificare il percorso di ciascun minore e di informare il Servizio Sociale referente.

La **Relazione finale** redatta al termine del progetto che offre una restituzione complessiva, evidenziando i punti di forza e le criticità dell'esperienza. La relazione viene condivisa con il Servizio Sociale referente e con il minore.

Il **Questionario di rilevazione del gradimento** rivolto annualmente sia ai ragazzi ospiti sia agli Enti invianti

RETTA

Gli Enti tenuti giuridicamente al pagamento degli oneri relativi ai minori inseriti sono tenuti alla corresponsione di una retta giornaliera il cui ammontare e le tipologie di servizi e prestazioni cui si riferisce sono descritti nell'**allegato 1 "Definizione retta giornaliera".**

La retta è riferita ai **giorni di occupazione del posto nell'alloggio** e non negli effettivi giorni di presenza.

La Cooperativa ha facoltà di contrattare una retta giornaliera diversificata in base alle caratteristiche delle singole situazioni

La decorrenza dell'obbligazione al pagamento della retta è stabilita dalla lettera di conferma dell'avvenuto inserimento in comunità. L'obbligazione ha termine il giorno di dimissione dell'ospite (inteso come ultimo giorno di presenza in comunità).

ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Sentiero, nella gestione dei propri servizi, si pone l'obiettivo di garantire:

- Professionalità degli operatori attraverso una valutazione/formazione periodica;
- Attenzione al benessere della persona;
- Puntualità, trasparenza e chiarezza nelle informazioni;
- Verifica costante del lavoro svolto;
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

Il servizio CAM ha elaborato specifici questionari di customer satisfaction per verificare il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato, evidenziare eventuali non conformità e raccogliere suggerimenti per il miglioramento.
I questionari vengono consegnati ogni anno per la compilazione ai referenti dei Servizi sociali invianti, ai minori ospiti delle Comunità e agli operatori delle équipe educative.
Inoltre il servizio CAM mette a disposizione dei servizi invianti due schede di segnalazione - scheda di segnalazione di disservizio e scheda di segnalazione apprezzamento.
I risultati dei questionari di soddisfazione vengono elaborati dal Responsabile Qualità attraverso una relazione che è a disposizione dei Servizi Sociali.
In base alla segnalazione contenute nelle schede di reclamo si attivano le procedure previste dal Sistema Gestione Qualità adottato dalla Cooperativa per l'individuazione e l'attivazione delle adeguate misure correttive e/o di miglioramento.

TUTELA DELLA PRIVACY

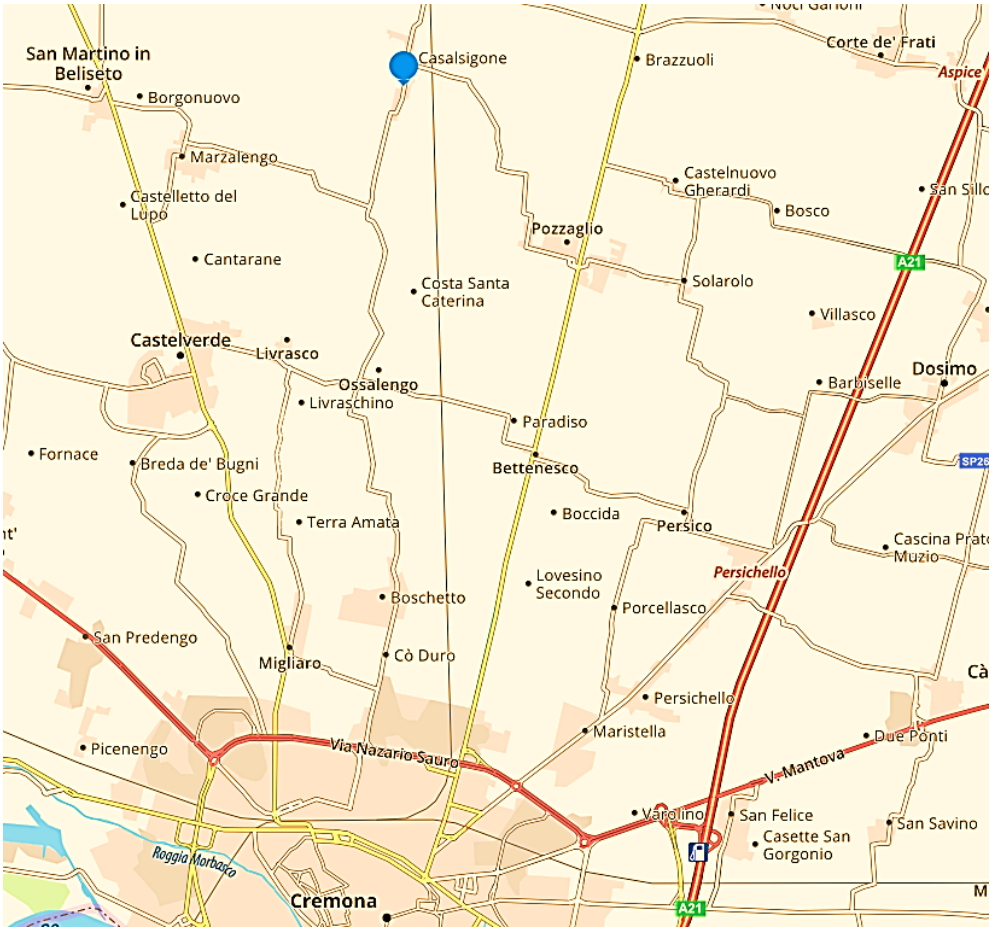
Tutti i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito del servizio CAM avvengono nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679). Gli operatori sono tenuti al rispetto della massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti, in particolare quelle relative allo stato di salute ed altri dati sensibili.
Al momento dell'attivazione del servizio, ai sensi dell'art.13 del decreto sopra citato, viene fornita all'utente un'informativa circa il trattamento dei suoi dati personali e ne viene richiesto esplicito consenso.
I dati personali degli utenti vengono trattati per finalità strettamente connesse alla gestione del prestazioni fornite, mediante modalità operative e strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Le caratteristiche delle strutture che ospitano le Comunità Educative Minori e le modalità di erogazione del servizio rispettano le prescrizioni in tema di sicurezza e salute sul lavoro previste dalla normativa vigente

DOVE SIAMO

Comunità Educative Cremona



Comunità Educativa Sentiero1

CONTATTI

SENTIERO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS: Via Ala Ponzone, 25 – Cremona
tel 0372-23585 fax 0372-410995 email *info@coopsentiero.com*
Sito internet: www.coopsentiero.com

- Direttore psico pedagogico: Dott.sa Raffaella Pettini
  tel. 333 9993023 email: *gestionale3@coopsentiero.com*

- CAM CB1 – Via Bissolati,31 – Cremona
  tel. 335 7736251 email: *comunitabarbieriuno@gmail.com*

- CAM CB3 – Via Asellii,17 – Cremona
  tel. 327 0408417 email: *comunitabarbieritre@gmail.com*

- Comunità Sentiero 1 – Via Cremona 39-41, Loc Casalsigone, Pozzaglio (CR)
  Tel 0372 55301 email: *comunitasentierouno@gmail.com*

VALIDITÀ

La Carta dei Servizi è verificata e validata ogni anno dall'équipe psico pedagogica della Cooperativa.
Ultima validazione: ***31/01/2022***

ALLEGATO 1- "DEFINIZIONE RETTA GIORNALIERA"

Gli Enti tenuti giuridicamente al pagamento degli oneri relativi ai minori inseriti sono tenuti alla corresponsione di una retta giornaliera.
A scelta del Servizio inviante Sentiero propone due tipologie di retta:

- **A) Retta base**: **€ 110,00 + Iva al 5%**
- **B) Retta modulabile:** importo a progetto individuale

La Cooperativa Sentiero ha facoltà di contrattare una retta giornaliera diversificata in base al numero di utenti inseriti dal medesimo Servizio Sociale

La decorrenza dell'obbligazione al pagamento della retta è stabilita dalla data di inserimento in comunità. L'obbligazione ha termine il giorno di dimissione dell'ospite (inteso come ultimo giorno di presenza in comunità).

Non sono previste decurtazioni per eventuali assenze del minore.

A) RETTA BASE

SERVIZI E COSTI COMPRESI NELLA RETTA GIORNALIERA:

1- Servizio educativo presso le Comunità, negli altri abituali ambiti di vita sociale del minore e durante le vacanze estive

- l'assistenza al minore per la cura e l'igiene della persona;
- l'assistenza educativa all'inserimento scolastico e ad attività ricreative sulla base dei PEI;
- la preparazione e somministrazione dei pasti nel rispetto delle diverse esigenze alimentari;
- il sostegno e il recupero scolastico, nonché il rapporto con le istituzioni scolastiche;
- l'espletamento di pratiche e incombenze varie per le necessarie iniziative legate a ricerca di lavoro, gestione del denaro nel caso di attività lavorativa, organizzazione del tempo personale;
- la cura ed il controllo dell'ambiente di Comunità;
- i rapporti con i Servizi Sociali competenti per ciascun minore, con l'Autorità Giudiziaria;
- la costante, attenta osservazione dei minori inseriti e la eventuale conseguente comunicazione delle osservazioni effettuate al Servizio Sociale inviante o eventuali altri Servizi Specialistici coinvolti;
- la realizzazione, per ogni Comunità, di gite e/o vacanze estive.
- l'assistenza educativa durante i soggiorni climatici;
- la gestione dei ricoveri ospedalieri dei minori, con modalità definite in accordo con il servizio sociale inviante (es: rapporto uno a uno, 24 h di presenza educativa e/o assistenziale ...): gli eventuali costi, in caso di prestazioni aggiuntive rispetto il normale standard di ore di attività educativa e assistenziale, saranno fatturati a parte

2- Gestione delle strutture (pagamento delle utenze, manutenzioni ordinarie, pulizia, igiene e riordino degli alloggi, degli spazi condominiali di pertinenza, delle eventuali zone esterne comuni; lavaggio, rammendo, stiratura della biancheria da letto, da bagno, da tavola e degli indumenti personali degli ospiti

3- Mantenimento ospiti

1. comprende la valutazione e l'effettuazione di tutte le spese dirette a soddisfare i bisogni di ciascun minore (spese per il vitto, per il vestiario ordinario, spese per il tempo libero, altre spese personali);

2. spese relative alla presa in carico sanitaria attraverso il Sistema Sanitario Nazionale e somministrazione terapeutica con controllo infermieristico a cadenza almeno mensile entro un tetto massimo annuale di € 200
3. spese scolastiche ordinarie: iscrizione, acquisto del materiale didattico di consumo (cancelleria, quaderni, materiale tecnico, ecc), uscite didattiche comprese nell'orario scolastico giornaliero;

La realizzazione delle spese legate alle voci sopra citate implica che la gestione delle spese di mantenimento sia responsabilità del personale educativo delle comunità, che dovrà comportarsi come "genitori affidatari", discutendo e, nel limite del possibile, coinvolgendo gli utenti nelle scelte che si effettuano;

SERVIZI E COSTI NON COMPRESI NELLA RETTA:

1- Servizi educativi accessori:

- attuazione di specifici progetti non attinenti il "normale" funzionamento delle Comunità – ad esempio: interventi educativi individualizzati, interventi occupazionali o riabilitativi, ricoveri ospedalieri,... - che comportino la fornitura aggiuntiva rispetto il normale standard assistenziale di ore di attività educativa.
  Costo orario delle prestazioni accessorie:
  - ✓ interventi assistenziali: **€ 19,00 + IVA 5%**
  - ✓ interventi educativi: **€ 22,00 + IVA 5%**
  - ✓ interventi occupazionali/riabilitativi: **€ 25,00 + IVA 5%**
- accompagnamenti educativi dei minori al di fuori dell'ambito cittadino per incontri protetti, momenti di verifica con i servizi sociali e/o con altre figure coinvolte nel progetto educativo.
  Il costo per l'accompagnamento sarà concordato con il Servizio inviante.

2- Servizio di psicoterapia individuale e di supporto psicologico:

- assicura, quando necessario e richiesto dal Servizio Sociale inviante, interventi individuali di sostegno psicologico e di psicoterapia;
  Il costo del servizio è di:
  - *35,00 € + IVA 5% a seduta se realizzato da psicologi/psicoterapeuti in servizio presso la Coop Sentiero (si veda dettaglio all'interno della Carta del Servizio)*
  - *Da definire in base a tariffario del Servizio Sanitario Nazionale o del Professionista Privato a cui il Servizio Inviante decidesse di appoggiarsi*

3- Spese sanitarie eccedenti al tetto massimo annuale previsto di € 200:

- visite specialistiche;
- esami ematici;
- esami diagnostici;
- prestazioni riabilitative;
- eventuali presidi correttivi (ad es. apparecchi ortodontici, occhiali, plantari…..)

4- Spese scolastiche non ordinarie:

- acquisto dei libri di testo e materiale didattico non di consumo: software, divise, dotazioni di sicurezza, ecc ...
- uscite didattiche superiori ad un giorno.

B) RETTA MODULABILE

La retta giornaliera è in questo caso definita sulla base dell'attivazione di interventi integrativi definiti dal progetto individualizzato, concordato in fase di inserimento del minore.

In tutte e tre le comunità la Direzione tecnica della Coop Sentiero dichiara la propria disponibilità a realizzare progetti personalizzati a integrazione sanitaria; nello specifico e in base a valutazione e richiesta diretta del Servizio di NPI in raccordo alla Tutela minori si ipotizzano a titolo esemplificativo le seguenti possibili attività di potenziamento:

- ✓ sostegno psicologico e psicoterapia
- ✓ incontri psicologici di gruppo
- ✓ incontri minori/ familiari a orientamento terapeutico
- ✓ accompagnamento psico educativo dei familiari
- ✓ potenziamento educativo per attività/bisogni mirati
- ✓ monitoraggio infermieristico

ALLEGATO 2- SCHEDA INFORMATIVA MINORE

Comunità Educative Minori - Sentiero

SCHEDA MINORE

DATI ANAGRAFICI PERSONALI

COGNOME	NOME
NATO IL	A

RESIDENTE A	CAP
INDIRIZZO:	

CODICE FISCALE:

TESSERA SANITARIA N°	SCADENZA

DOCUMENTO DI IDENTITÀ	N°
RILASCIATO DA	IL
SCADENZA	

PERMESSO DI SOGGIORNO	N°
RILASCIATO DA	IL
SCADENZA	

AMMISSIONE ALLA COMUNITÀ ALLOGGIO

IL MINORE È MAI STATO AFFIDATO AD ALTRE COMUNITÀ O FAMIGLIE AFFIDATARIE?	SI	☐	NO	☐

SE SI QUALI?	

FAMIGLIA

✓ PADRE

COGNOME	NOME
NATO IL	A

VIVENTE	SI	☐	NO	☐

RESIDENTE A	CAP
INDIRIZZO:	
PROFESSIONE	TELEFONO

✓ MADRE

COGNOME	NOME
NATA IL	A

VIVENTE	SI	☐	NO	☐

RESIDENTE A	CAP
INDIRIZZO:	
PROFESSIONE	TELEFONO

✓ PATRIA POTESTÀ

CHI LA ESERCITA? EVENTUALI DECADIMENTI…

✓ NUCLEO FAMILIARE

NOME	PARENTELA	ANNO DI NASCITA	PROFESSIONE	STATO CIVILE

✓ PARENTI CHE MANTENGONO CONTATTI

COGNOME	NOME	
NATO IL	A	
RESIDENTE A		CAP
INDIRIZZO:		
PROFESSIONE		TELEFONO

COGNOME	NOME	
NATO IL	A	
RESIDENTE A		CAP
INDIRIZZO:		
PROFESSIONE		TELEFONO

COGNOME	NOME	
NATO IL	A	
RESIDENTE A		CAP
INDIRIZZO:		
PROFESSIONE		TELEFONO

SERVIZI D'INTERESSE

✓ ENTE CHE ASSUME IL PAGAMENTO DELLA RETTA

DENOMINAZIONE	
INIDIRIZZO	
COD FISC/P. IVA	
REFERENTE	
CONTATTI (TEL E EMAIL)	

✓ SERVIZIO SOCIALE DI COMPETENZA

DENOMINAZIONE	
INIDIRIZZO	
COD FISC/P. IVA	
ASSISTENTE SOCIALE	
CONTATTI (TEL- EMAIL-FAX)	
PSICOLOGO	
CONTATTI (TEL- EMAIL-FAX)	
ALTRE FIGURE	
CONTATTI (TEL- EMAIL-FAX)	

✓ TRIBUNALE DEI MINORENNI

SEDE DI	
INIDIRIZZO	
REFERENTE	
CONTATTI (TEL E EMAIL)	

SITUAZIONE SANITARIA

MEDICO CURANTE	
INIDIRIZZO	
TELEFONO *(STUDIO, CASA)*	
GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO	

NECESSITÀ SCELTA NUOVO MEDICO	SI	☐	NO	☐

NUOVO MEDICO CURANTE	
INIDIRIZZO	
TELEFONO *(STUDIO, CASA)*	
GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO	

TERAPIE IN CORSO	
ALLERGIE	
ALTRE NOTIZIE MEDICO SANITARIE	

1 AREA DEL BENESSERE PSICOFISICO

	SI	NO	NON SO
HA CURA DELLA PROPRIA IGIENE PERSONALE?	☐	☐	☐
HA CURA DEL PROPRIO ABBIGLIAMENTO/IMMAGINE?	☐	☐	☐
HA CURA DEI PROPRI SPAZI E DEI PROPRI EFFETTI PERSONALI?	☐	☐	☐
SOFFRE DI DISTURBI DEL SONNO?	☐	☐	☐
HA PROBLEMI DI APPRENDIMENTO?	☐	☐	☐
SOFFRE DI DISTURBI ALIMENTARI?	☐	☐	☐
SE SÌ, QUALI?			
PRESENTA SIGNIFICATIVI PROBLEMI DI NATURA PSICOLOGICA?	☐	☐	☐
SE SÌ, QUALI?			
PRATICA ATTIVITÀ SPORTIVE?	☐	☐	☐
SE SÌ, QUALI?			

2 AREA DELL'AUTONOMIA FUNZIONALE

SCUOLA

SCUOLA ATTUALMENTE FREQUENTATA (*NOME, SEDE, CLASSE*)*:*			
	SI	**NO**	**NON SO**
ESISTONO PARTICOLARI PROBLEMATICHE SCOLASTICHE?	☐	☐	☐
SE SÌ, QUALI?			
HA FREQUENTATO SEMICONVITTI, CAG, DOPOSCUOLA?	☐	☐	☐

LAVORO

	SI	**NO**	**NON SO**
HA AVUTO ESPERIENZE LAVORATIVE O DI FORMAZIONE LAVORO?	☐	☐	☐
SE SÌ, QUALI?			

3 AREA DELLE RELAZIONI FAMILIARI

	SI	NO	NON SO
ESISTONO FIGURE ADULTE SIGNIFICATIVE AL DI FUORI DELLA FAMIGLIA D'ORIGINE?	☐	☐	☐
SE SÌ, QUALI?			
PUÒ RIENTRARE IN FAMIGLIA?	☐	☐	☐
CON CHE CADENZA?			
QUALI PROBLEMATICHE ESISTONO NEL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA?			

4 AREA DELLE RELAZIONI SOCIALI

	SI	NO	NON SO
HA RAPPORTI CON IL MONDO DEI PARI?	☐	☐	☐
RICONOSCE LA FIGURA DELL'ADULTO?	☐	☐	☐
PRESENTA CONDOTTE DEVIANTI?	☐	☐	☐

SE SI QUALI?	

QUALI PROBLEMATICHE ESISTONO NEL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA?

ALLEGATO 3- SCHEDA MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEI MINORI

COMUNITÀ EDUCATIVE MINORI (CAM)

Gentile ospite delle CAM,

per noi è importante capire cosa pensi della tua esperienza nella Comunità, come ti trovi con gli educatori, con gli altri ragazzi, se ti piace l'ambiente, cosa vorresti che fosse diverso, quello che davvero ritieni importante e cosa invece lo è meno.

Le tue risposte ci aiuteranno a cambiare e migliorare la Comunità e renderla più vicina alle tue richieste e alle tue reali necessità..

Ti ricordiamo che il questionario non va firmato ma solamente inserito nella busta allegata.

Grazie per la tua collaborazione!

TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Sentiero, in qualità di Titolare del trattamento, ti informa (ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali") che i dati raccolti hanno l'esclusiva finalità di rilevazione del grado di soddisfazione dei nostri servizi e saranno trattati nel rispetto della normativa vigente.

LA CASA

1. La comunità deve essere simile ad una normale casa?

	sì certamente
	sì probabilmente
	non so
	non necessariamente
	no deve essere diversa

2. Una casa, tra le sue caratteristiche principali, deve avere quella di essere accogliente?

	sì certamente
	sì probabilmente
	non so
	non necessariamente
	no sicuramente

3. La sua comunità può essere definita da tutti accogliente?

	sì certamente
	sì probabilmente
	non so
	non sempre
	no sicuramente

4. Secondo lei cosa rende accogliente una casa?

☐	l'arredamento
☐	la capacità delle persone di essere cordiali e disponibili
☐	l'umore di chi entra in una casa
☐	la pulizia

☐	l'ordine

Quanto è importante per lei questo aspetto in una CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

5. Secondo lei in una comunità è importante il cibo, la sua qualità, la modalità di preparazione?

😃	sì certamente
😊	sì probabilmente
🤔	non so
😠	non necessariamente
😡	no sicuramente

6. Secondo lei il cibo, la qualità, la modalità di preparazione dei pasti nella sua comunità è adeguata:

😃	sì certamente
😊	sì probabilmente
🤔	non so
😠	non sempre
😡	no sicuramente

7. Secondo lei la pulizia e l'ordine in una casa è importante per chi vi entra?

😃	sì certamente
😊	sì probabilmente
🤔	non so
😠	non necessariamente
😡	no sicuramente

8. Secondo lei la sua comunità è sufficientemente pulita ed ordinata?

😃	sì certamente

	sì probabilmente
	non so
	non tanto
	no sicuramente

GLI EDUCATORI

9. Gli educatori devono essere cordiali e disponibili quando una persona (ad es un suo amico o un suo familiare) entra in comunità?

	sì molto importante
	sì abbastanza importante
	non so
	non tanto importante
	no per niente importante

10. I suoi educatori sono cordiali e disponibili quando una persona entra in comunità

	sì sempre e con tutti
	sì spesso ma non con tutti
	non so
	non sempre e solo con qualcuno
	no mai

11. I ragazzi che sono nella sua comunità sono cordiali e disponibili con i nuovi ospiti?

	sì sempre e con tutti
	sì spesso ma non con tutti
	non so
	non sempre e solo con qualcuno

	no mai

12. Secondo lei è importante che gli educatori siano forti e capaci di dare delle regole precise e chiare, facendole rispettare da tutti?

	sì molto importante
	sì abbastanza importante
	non so
	non tanto importante
	no per niente importante

13. Secondo lei è importante che gli educatori siano capaci di soprassedere alle regole e di scusare i ragazzi che sbagliano?

	sì molto importante
	sì abbastanza importante
	non so
	non tanto importante
	no per niente importante

14. Secondo lei un educatore sa fare il suo lavoro se si fa sentire anche quando è in ferie o in malattia?

	sì molto importante
	sì abbastanza importante
	non so
	non tanto importante
	no per niente importante

15. Secondo lei un educatore molto buono è un educatore inadatto alla struttura?

😃	è adatto ugualmente
😊	è abbastanza adatto
🤔	non so
😠	è poco adatto
😡	non è per niente adatto

Quanto è importante per lei che un educatore sia forte e deciso?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

16. Gli educatori della sua comunità sono buoni e comprensivi?

😃	molto buoni e comprensivi
😊	abbastanza buoni e comprensivi
🤔	non so giudicare
😠	poco buoni e comprensivi
😡	per niente buoni e comprensivi

17. Gli educatori della sua comunità sono forti e decisi?

😃	molto forti e decisi
😊	abbastanza forti e decisi
🤔	non so giudicare
😠	poco forti e decisi
😡	per niente forti e decisi

18. Secondo lei è possibile che ci sia vero affetto da parte di uno o più educatori verso i ragazzi inseriti in comunità o è solo lavoro per gli educatori?

😃	sì è possibile e succede spesso

😊	sì ogni tanto capita
🤔	non so
😠	capita poche volte
😡	sì è possibile e succede spesso

19. Secondo lei nella sua comunità c'è qualche educatore che si affeziona veramente ai ragazzi inseriti?

😃	sì tutti
😊	sì solo qualcuno
🤔	non so
😠	solo uno
😡	nessuno

LA FAMIGLIA

20. Secondo lei gli educatori sono in grado di essere buoni mediatori tra le famiglie e i ragazzi della comunità?

😃	sì molto
😊	sì abbastanza
🤔	non so
😠	no poco
😡	no per niente

Quanto è importante per lei questo aspetto nelle CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

21. Secondo lei i ragazzi inseriti nelle comunità hanno sempre chiaro il motivo per cui sono stati allontanati dalle loro famiglie?

😃	sì molto
😊	sì abbastanza

	non so
	no poco
	no per niente

Quanto è importante per lei questo aspetto nelle CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

22. Secondo lei la comunità insegna ai ragazzi a divenire buoni genitori?

	sì, sempre
	sì, di solito
	non so
	solo qualche volta
	no mai

23. Secondo lei la sua esperienza di comunità le servirà per essere in futuro un buon genitore?

	sì, sicuramente
	sì, probabilmente
	non so
	forse
	no sicuramente

24. Secondo lei la presenza dei familiari di un minore nella comunità può arrecare disturbo agli altri ragazzi?

	sì, sicuramente
	sì, probabilmente
	non so
	forse

	no sicuramente

25. Secondo lei se dovessimo chiedere quale giudizio danno le famiglie degli ospiti al lavoro educativo della comunità, le famiglie sarebbero capaci di essere corrette e di valutare serenamente?

	sì, sicuramente
	sì, probabilmente
	non so
	forse
	no sicuramente

26. Secondo lei la sua famiglia è in grado di giudicare serenamente e con correttezza il lavoro della sua comunità?

	sì, sicuramente
	sì, probabilmente
	non so
	forse
	no sicuramente

27. Secondo lei, i suoi racconti possono permettere alla sua famiglia di giudicare serenamente il lavoro della comunità nella quale è inserito?

	sì, sicuramente
	sì, probabilmente
	non so
	forse
	no sicuramente

GLI PSICOLOGI

28. Secondo lei è importante che la comunità proponga ai ragazzi percorsi di psicoterapia?

	sì molto
	sì abbastanza
	non so
	no poco
	no per niente

29. Secondo lei l'aiuto dello psicologo può migliorare la vita di un ragazzo e dare una svolta al suo futuro?

	sì, sicuramente
	sì, qualche volta
	non so
	poche volte
	mai

Quanto è importante per lei questo aspetto nelle CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

LE RELAZIONI CON I COMPAGNI DI COMUNITÀ

30. Secondo lei le relazioni tra i ragazzi delle comunità sono improntate al rispetto reciproco?

	sempre
	quasi sempre
	non so
	poche volte
	mai

Quanto è importante per lei questo aspetto nelle CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

31. Secondo lei nella sua comunità le relazioni tra ospiti sono caratterizzate da rispetto e correttezza?

😃	sì, sempre
😊	quasi sempre
🤔	non so
😠	poche volte
😡	mai

32. Secondo lei la comunità è capace di tutelare i piccoli?

😃	sì sicuramente
😊	abbastanza spesso
🤔	non so
😠	poche volte
😡	mai

Quanto è importante per lei questo aspetto nelle CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

33. Secondo lei la sua comunità è capace di tutelare i piccoli?

😃	sì, sempre
😊	quasi sempre
🤔	non so
😠	poche volte
😡	mai

34. Secondo lei la comunità è un luogo sicuro per i ragazzi?

😃	sì, sempre
😊	quasi sempre
🤔	non so
😠	poche volte
😡	mai

35. La sua comunità le dà sicurezza?

😃	sì, sempre
😊	quasi sempre
🤔	non so
😠	poche volte
😡	mai

Quanto è importante per lei questo aspetto nelle CAM?

☐	*moltissimo*	☐	*molto*	☐	*abbastanza*	☐	*poco*	☐	*pochissimo*

FUNZIONE DELLA COMUNITÀ

36. Le sembra che i ragazzi che trascorrono un periodo della loro vita in comunità abbiano dei benefici?

😃	sì, sempre
😊	molte volte
🤔	non so
😠	poche volte
😡	mai

37. Crede che lei avrà dei benefici nella sua vita futura dopo questo periodo di comunità?

😃	sì, sicuramente

😊	probabilmente sì
🤔	non so
😠	è poco probabile
😡	no sicuramente

38. Come giudica la scelta di avvicinare i minori al mondo del lavoro attraverso progetti brevi e borse lavoro sociali?

😃	molto positiva
😊	abbastanza positiva
🤔	sufficientemente positiva
😠	poco positiva
😡	per niente positiva

39. Quali suggerimenti migliorativi potrebbe dare per l'attività delle CAM?

40. Quale le sembra l'aspetto di migliore della sua CAM?

41. Quale le sembra l'aspetto più carente o peggiore della sua CAM?

42. Se dovesse dare un giudizio complessivo alla sua CAM che voto darebbe?

Non sono soddisfatto ☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ***Sono soddisfatto***