

# Nuove frontiere

Comunità Educativa per Minori

(Art. 48 R. Reg. n 4/2007)

Via Matteotti n° 11

73010 Zollino (LE)

Tel/Fax 0836 600032

Cell.: 371 3904183

C.F. e P. IVA 04848550754

e-mail: [coop.nuovefrontiere@gmail.com](mailto:coop.nuovefrontiere@gmail.com)

Pec: [cooperativa.nuovefrontiere@legalmail.it](mailto:cooperativa.nuovefrontiere@legalmail.it)

Autorizzazione al Funzionamento Comune di Zollino n. 41/2019

Albo Regionale Cooperative Sociali sez. A 1265/17

Iscrizione nel registro delle strutture per Minori Regione Puglia,  
codice n. OG6C771

Codice CIFRA 082/DIR/2019/00959 del 25/10/2019

## CARTA DEI SERVIZI

Tipologia: Comunità Educativa per minori

Denominazione: NUOVE FRONTIERE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Età ospiti: 13-18

Numeri posto letto: 10 posti più 2 emergenze, totale n.12 posti.

Sede: Zollino (LE) Via Matteotti, n. 11

Sede Legale: Zollino (LE) Via Matteotti, n.11

CF e P. IVA: 04848550754

Riferimenti autorizzazione: OG6C771

Rappresentante Legale: Elvira Fedele

Responsabile della Struttura Ambito Penale : Dott.ssa Marangione Cinzia

Responsabile della Struttura Ambito Civile : Dott. Roberto Fedele

Recapiti Telefonici: 339/3443663;371/3904183; 0836600032

Mail: [coop.nuovefrontiere@gmail.it](mailto:coop.nuovefrontiere@gmail.it)

PEC: [cooperativa.nuovefrontiere@legalmail.it](mailto:cooperativa.nuovefrontiere@legalmail.it)

Sito internet: <https://www.coopnuovefrontiere.it/>

Riferimenti Normativi: Regolamento Regionale N° 4 del 18/01/2007 e successive modifiche.

## **INDICE**

**1. Carta dei Servizi – premessa**

**2. Modalità di informazione sui servizi**

**3. Obiettivi**

**4. Struttura**

**5. Autorizzazione e capacità ricettiva**

**6. Personale**

**7. Regolamento interno personale**

**8. Regolamento interno ospiti**

**9. Piano giornaliero delle attività**

**10. Procedure e strumenti di intervento**

**11. Strumenti di assistenza e monitoraggio della qualità dei servizi**

**12. Reclami**

**13. Prestazioni e tariffe**

**Allegato 1**

**Allegato 2**

## **1. CARTA DEI SERVIZI - PREMESSA**

La Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso il cittadino, una garanzia di chiarezza su quello che si è in grado di offrire ed un'informazione su tutta l'organizzazione. Questo documento è la sintesi e la fotografia di ciò che oggi offriamo. Il nostro impegno è quello di operare per un miglioramento continuo dei nostri servizi. Questa Carta è dunque suscettibile di continue verifiche ed aggiornamenti.

Le disposizioni in materia di protezione dei minori prevedono a volte la necessità di allontanamento temporaneo dalle famiglie d'origine, laddove alcune delle cause possono essere grave disagio psico-pedagogico, disfunzione relazionale, nuclei familiari diseducativi.

I minori coinvolti in questa situazione, vivendo un'esperienza familiare negativa, necessitano di modelli adatti, "positivi", che possano contribuire ad uno sviluppo psico-fisico funzionale e al benessere individuale.

Il territorio individuato dalla Cooperativa Nuove Frontiere è situato a circa 15 Km dal capoluogo (Lecce) nel Comune di Zollino nel cuore della "Grecia Salentina".

La scelta del territorio non è per nulla casuale in quanto è in un'area priva di strutture similari.

Le comunità educative sono pensate per aiutare l'utenza (i ragazzi) a raggiungere l'integrazione sociale e l'autonomia individuale attraverso l'avviamento allo studio e all'acquisizione di abilità professionali.

Il personale, composto da varie figure professionali, è presente 24 ore al giorno con un orario flessibile a seconda dei bisogni, garantendo un servizio continuo e permettendo così di poter gestire ogni tipo di necessità e/o emergenza, sia di natura educativa che socio-sanitaria.

## Dove siamo



## 2. MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet della Comunità: <https://www.coopnuovefrontiere.it/>. La Carta dei Servizi è fornita anche in maniera cartacea insieme ad una brochure informativa della Comunità.

È inoltre possibile contattare la Comunità attraverso gli indirizzi mail [coop.nuovefrontiere@gmail.it](mailto:coop.nuovefrontiere@gmail.it); PEC: [cooperativa.nuovefrontiere@legalmail.it](mailto:cooperativa.nuovefrontiere@legalmail.it) e i numeri telefonici 371/3904183; 0836600032.

## 3. OBIETTIVI

Poter garantire ai giovani accolti un luogo sicuro e un tempo per progettare la propria vita. Tale obiettivo passa attraverso il lavoro delle varie figure professionali che mira ad aiutare i minori nel loro processo di crescita, sensibilizzandoli alla responsabilità delle proprie azioni in ambito scolastico, lavorativo e sociale. Quest'ultimo a partire dal rispetto delle regole della Comunità e delle diverse persone ivi presenti.

Il Progetto Educativo Individuale (PEI) garantirà il monitoraggio degli obiettivi. Esso, sulla base dell'andamento del percorso comunitario, potrà essere modificato dall'equipe terapeutica con la possibilità di negoziare anche insieme al minore nuovi e/o differenti obiettivi. In base a quanto

emerso dalle periodiche verifiche dell'andamento del percorso comunitario, se necessario verranno apportate modifiche al PEI.

Inoltre la Comunità Nuove Frontiere è concepita non come comunità isolata ma integrata nel tessuto sociale cittadino, in una rete di servizi volti a promuovere le relazioni umane e l'integrazione dei futuri cittadini.

La Comunità Educativa per minori assicura:

- Accoglienza e tutela dei minori;
- Percorsi psico-pedagogici individuali e di gruppo;
- Cura e igiene della persona;
- Raggiungimento delle capacità relazionali;
- Incontri mirati per ricostruire dinamiche funzionali con la famiglia d'origine;
- Insegnamento degli elementi di educazione civica;
- Percorsi di psicodiagnostica anche con l'ausilio del CEPSIA di Lecce;
- Percorsi per il trattamento delle dipendenze c/o i Ser.D del Distretto di Martano e di Lecce
- Percorso per il raggiungimento della scuola primaria e secondaria;
- Mantenimento dei percorsi scolastici negli Istituti precedentemente frequentati;
- Servizio di trasporto c/o famiglia d'origine, istituti scolastici e servizi territoriali con propri mezzi;
- Attivazione dei percorsi di tirocini lavorativi formativi;
- Inserimento del ragazzo nel mondo del lavoro attraverso laboratori di arti e mestieri e tirocini formativi.

#### **4. STRUTTURA**

La soluzione abitativa ha le caratteristiche di un appartamento di civile abitazione ed è stato progettato per essere il più funzionale possibile alle esigenze dei minori.

Gli spazi a disposizione risultano molto ampi e tali da renderli confortevoli anche in relazione alle attività che si svolgono. Sono presenti ampie aperture verso l'esterno che garantiscono una sufficiente aerazione naturale e una buona illuminazione dei locali. È presente un sistema di illuminazione di emergenza atto a garantire un'illuminazione minima in caso di guasti o mancanza di energia elettrica. A questo si aggiunge la presenza di luci notturne nei corridoi.

La struttura è dotata di impianto fotovoltaico per l'autoproduzione di energia elettrica e di impianto solare termico per la produzione dell'acqua calda. Tutti gli ambienti della struttura (piano terra e primo piano) sono climatizzati.

La Comunità dispone di una superficie di 420 mq (circa) e gli ambienti sono così suddivisi:

Piano terra:

- Ampio giardino con cortile per i momenti ludici
- Sala d'attesa
- Studio del responsabile di Comunità ed equipe psicologica
- Ufficio amministrazione
- Ampio salone per attività didattiche e ricreative
- Bagno

Primo piano:

- Cucina
- Dispensa
- Sala da pranzo
- Soggiorno
- Bagno per portatori di handicap
- Ambiente postazione multimediale ed attività ricreative
- Lavanderia e stireria
- Stanza degli operatori con postazioni letto e bagno interno
- 6 stanze doppie per gli ospiti tutte dotate di bagno interno
- Veranda coperta

## 5. AUTORIZZAZIONE E CAPACITÀ RICETTIVA

La Comunità Educativa per Minori “Nuove Frontiere” è stata autorizzata al funzionamento con determina n. 132/2019 del Responsabile del Settore Economico e Finanziario del Comune di Zollino (LE).

La capacità ricettiva della Comunità è di n. 12 posti complessivi, di cui n. 10 posti residenziali e n. 2 posti per emergenze.

## 6. PERSONALE

Tutto il personale sarà assunto in base all’analisi dei curricula e un colloquio con un test valutativo redatto dalla scrivente che tiene conto della motivazione e della propensione del candidato verso il lavoro con i minori.

La comunità si avvale di una polizza assicurativa di copertura rischi per tutto il personale assunto.

È prevista inoltre la collaborazione, previo colloquio attitudinale, di volontari e/o stagisti che saranno anch’essi dotati di polizza e affiancheranno gli operatori negli ambiti e nella programmazione della vita quotidiana.

Il personale è così composto:

<b>Numero</b>	<b>Professione</b>
1	Coordinatore responsabile psicologo
2	Psicologi-psicoterapeuti
1	Assistente sociale
1	Addetto alla segreteria
6	Educatori
4	OSS - Ausiliari
1	Consulente legale esterno
Consulenza neuropsichiatrica c/o il CEPSIA di Lecce Trattamento e monitoraggio delle dipendenze c/o il SER.D di Martano e Lecce	
Eventuale infermiere	
Eventuali Volontari - Tirocinanti	

## **7. REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE**

Art. 1 Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, non devono divulgare informazioni di nessun genere che riguardino i Minori residenti in Comunità.

Art 2. Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, devono assumere un comportamento equo e non discriminatorio nei confronti di tutti i Minori ricoverati, senza privilegi alcuni.

Art. 3 Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, devono assumere un comportamento etico e morale corretto nei confronti degli Ospiti e dei colleghi.

Art 4. In Comunità non possono accedere persone esterne al Personale senza previa autorizzazione dell'Equipe Terapeutica.

Art 5. Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, devono attenersi scrupolosamente alle direttive indicate dall'Equipe Terapeutica.

Art. 6 In servizio, tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, non possono assumere alcolici e sostanze stupefacenti.

Art. 7 Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, possono fumare sigarette solo se è garantita la custodia a vista di tutti i Minori presenti in struttura. I luoghi predisposti per fumare sono l'ingresso principale esterno e la veranda al piano superiore.

Art. 8 Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, a prescindere dalle differenti qualifiche, hanno l'obbligo, ad ogni cambio di turno, di dare le consegne al turno successivo. Questo significa che chi monta deve arrivare in struttura 10 minuti prima dell'orario di inizio turno e chi smonta non può farlo prima dell'orario di fine turno.

Art. 9 Tutti gli Operatori, indipendentemente dal sesso ed in base ai ruoli rivestiti, devono attenersi alle mansioni specifiche delineate per turno.

Art. 10 Tutti gli Operatori, inclusi i Tirocinanti e i Volontari, non devono lasciare in custodia ai Minori accendini e materiali che possano arrecare danno a sé o agli altri (coltelli, forbici, taglierini, ecc.).

Art. 11 Tutti gli Operatori devono provvedere alla compilazione del Diario Giornaliero riportando le azioni che vengono svolte.

Art. 12 Tutti gli Operatori devono provvedere alla compilazione del Diario Sanitario (somministrazione farmaci).

Art. 13 A cadenza regolare saranno stabilite riunioni d'equipe e riunioni dedicate a tutto il personale.

Art. 14 Le comunicazioni riguardanti la sfera dell'attuazione dei Progetti Educativi Individualizzati, in tutte le sue sfaccettature, vanno fatte al dott. Roberto Fedele e alla Dott.ssa Cinzia Marangione. In loro assenza vanno fatte alla dott.ssa Marlene Giulia Antonazzo, Psicologa della Comunità.

Art. 15 Le comunicazioni di servizio inerenti al funzionamento degli elementi posticci (es. elettrodomestici, climatizzazione, ecc.) e strutturali (es. infissi, ecc.) vanno fatte direttamente al sig. Tommaso Stomeo.

Art. 16 Le comunicazioni attinenti all'economia domestica (es. viveri, detersivi, ecc.) vanno fatte direttamente alla sig.ra Antonella Mitruccio.

Art. 17 Le comunicazioni inerenti gli aspetti contrattuali e amministrativi vanno fatte direttamente al sig. Marco Macculi e alla dott.ssa Debora Vitali.

## **8. REGOLAMENTO INTERNO OSPITI**

Art. 1 È severamente vietato l'uso di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti.

Art. 2 È severamente vietato detenere oggetti che possano arrecare danno a sé o a terzi (es. coltelli, accendini, taglierini, forbici, ecc.).

Art. 3 Ogni Ospite fumatore ha a disposizione un numero limitato di sigarette al giorno. A seconda del comportamento, più o meno adeguato alle regole comunitarie, sono previsti un supplemento o una detrazione di massimo tre sigarette. L'Ospite, che nell'arco della giornata non fuma tutte le sigarette che ha a disposizione, è obbligato a consegnare quelle rimaste all'Educatore in servizio.

Art. 4 Gli Ospiti non possono gestire autonomamente denaro.

Art. 5 Alcuni Ospiti possono detenere telefoni cellulari solo negli orari stabiliti dall'equipe terapeutica e al massimo fino alle ore 23:00. Gli Operatori hanno l'incarico di controllare regolarmente l'utilizzo che viene fatto del cellulare (chiamate, messaggi, accessi ai social e a siti internet, ecc.). Gli Utenti sono a conoscenza di questo controllo.

Art. 6 I farmaci vengono somministrati solo dagli Operatori della Comunità, su prescrizione del Medico di Base e del Neuropsichiatra di riferimento.

Art. 7 Le uscite, compresi i rientri presso le famiglie di origine, sono stabilite dall'Equipe Terapeutica di concerto con i Servizi Territoriali e con Il Tribunale per i Minorenni.

Art. 8 Le uscite giornaliere sono programmate a seconda del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e sempre con la presenza di un Operatore della Comunità.

Art. 9 Ogni Utente deve condividere e firmare il PEI stilato dall'Equipe Terapeutica e dovrà rispettarlo in ogni sua parte. In caso contrario, si valuterà l'opportunità di provvedimenti disciplinari con l'obiettivo di far comprendere l'importanza del progetto.

Art. 10 È vietato all'Utente l'accesso in alcuni ambienti della struttura e nelle stanze degli altri Utenti se non autorizzati dagli Operatori.

Art. 11 Tenendo conto delle singole esigenze, anche relative a intolleranze e allergie, ogni Utente deve seguire un regime alimentare prestabilito.

Art. 12 Nel PEI è prevista la cura degli ambienti di vita personali giornalmente e di quelli comuni secondo una turnazione prestabilita.

## 9. PIANO GIORNALIERO DELLE ATTIVITÀ

### Periodo scolastico

h 7.00	Sveglia. L'educatore in servizio prepara la colazione mentre i ragazzi si lavano e si vestono.
h 7.30	Colazione, igiene e riordino spazi personali
h 8.00	Accompagnamento dei ragazzi verso la scuola
h13.00/13.30	Rientro dei minori da scuola (orari variabili)
h 14.30	Pranzo: si può prevedere il doppio turno per i ragazzi che hanno orari diversi
h14.00/14.15	Riunione d'equipe degli Operatori (un giorno a settimana)
h15.00-17.00	Tempo libero
h17.00-18.30	Studio e/o attività didattica...merenda
h18.00-19.30	Attività sportive/gioco
h 19.30	Igiene personale, riordino spazi personali e preparazione cena
h 20.50	Cena
h 21.00	Tempo libero, televisione, letture, giochi individuali e di gruppo
h 22.00	Riposo Notturmo

### Giorni festivi e vacanze

h 8.30	Sveglia dei ragazzi
h 9.00	Colazione, igiene personale e riordino spazi personali
h 9.30	Attività ludico-ricreazione (gite, uscite individuali); Oratorio per i "cristiani" (balneazione)
h 13.00	Pranzo

h 14.00	Tempo libero
h 15.30	Attività ludico-ricreazione (gite), teatro-cinema, sport, balneazione
h 19.00	Igiene personale, preparazione cena
h 20.00	Cena
h 20.30	Tempo libero: televisione, letture, giochi individuali e di gruppo
h 22.00	Rientro in casa per i più grandi con il permesso di uscita
h 23.00	Riposo notturno

I piani Attività sono soggetti a cambiamenti e modifiche degli orari a seconda delle esigenze funzionali interne o esterne della Comunità.

## 10. PROCEDURE E STRUMENTI DI INTERVENTO

L'equipe e tutti gli operatori si occupano della gestione della Comunità Educativa. Nella fase iniziale per facilitare l'inserimento in comunità il minore sarà seguito prevalentemente da uno psicologo. La fase iniziale è dedicata all'osservazione del minore nel contesto comunitario e nei contesti di vita esterni. Sulla base del primo periodo di osservazione, l'equipe terapeutica redige il PEI individuando gli obiettivi a breve, medio e lungo termine che grazie al percorso comunitario il minore dovrà raggiungere.

Regolarmente tutto il personale si riunisce per valutare l'andamento del percorso che ogni singolo minore segue. Sulla base delle osservazioni condivise, l'equipe può apportare variazioni al P.E.I. e provvedere all'aggiornamento trimestralmente previsto. Il progetto educativo del minore mira ad intervenire in varie aree: cognitiva, emotiva, relazionale, raggiungimento di un'autonomia personale, inserimento nel tessuto sociale.

Per ogni minore è predisposta una cartella che è costituita da:

- PEI;
- Dati personali;
- Documenti legali, amministrativi;
- Documenti sanitari, psicologici;
- Documenti scolastici;
- Relazioni da e verso i Servizi territoriali;
- Ogni documentazione prodotta dal e sul minore durante la sua permanenza in Comunità.

Il PEI si compone di una parte anagrafica e anamnestica relativa al minore, di una parte che riguarda il progetto elaborato sul singolo minore e di una parte dedicata alla verifica trimestrale. Il Progetto educativo si struttura in quattro Aree Vitali:

- Area relazionale
- Area igiene e cura della persona
- Area sociale
- Area scuola/lavoro.

Per ogni area si parte dall'osservazione del minore e dalla raccolta dei suoi bisogni specifici e delle eventuali carenze. Sulla base di ciò l'equipe individua gli obiettivi da raggiungere (con la relativa tempistica) che segnano una tappa evolutiva nel percorso educativo del minore.

## **11. STRUMENTI DI ASSISTENZA E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Il monitoraggio dei servizi erogati avviene su due livelli: uno inerente il progetto comunitario del minore, l'altro la rilevazione della qualità percepita.

Per quanto attiene il primo livello: periodicamente ci sono le verifiche del raggiungimento degli obiettivi individuati nella compilazione del P.E.I.; il monitoraggio del lavoro con le famiglie, che viene svolto attraverso i colloqui con il nucleo familiare; il monitoraggio periodico con la rete dei Servizi coinvolti su ogni singolo caso, che avviene tramite riunioni periodiche congiunte.

Per quanto attiene il secondo livello, la Comunità ha predisposto un questionario (Allegato 1) di rilevazione della soddisfazione dei servizi erogati, che viene somministrato semestralmente agli utenti.

## **12. RECLAMI**

Sia i Servizi invianti che gli utenti stessi e i loro familiari possono inviare alla Cooperativa "Nuove Frontiere" di Zollino un reclamo formale in relazione al Progetto Educativo dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi della Comunità.

Il reclamo va segnalato tramite l'apposito modulo (Allegato 2) disponibile presso la Comunità ed allegato alla presente Carta dei Servizi.

Non verranno presi in considerazione osservazioni e reclami anonimi.

I reclami possono essere inviati tramite l'apposito modulo:

- Scansionato e inviato all'indirizzo mail: [coop.nuovefrontiere@gmail.it](mailto:coop.nuovefrontiere@gmail.it);

- Via fax al numero: 0836600032;
- Per posta ordinaria scrivendo a Cooperativa Nuove Frontiere, via Matteotti n.11, 73010 Zollino (LE).

La Cooperativa si impegna ad inviare una risposta scritta in relazione ad ogni reclamo entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

### **13. PRESTAZIONI E TARIFFE**

#### **Prestazioni**

La Comunità Educativa Nuove Frontiere prevede l'accoglienza h24 per 365 giorni all'anno, di minori di età compresa preferibilmente tra i 13 e i 18 anni di entrambi i sessi, sottoposti a Provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria (o con Provvedimento del Tribunale dei Minorenni o con proposta dei Servizi Sociali).

L'inserimento in Comunità avviene per accesso diretto: il Servizio Sociale inviante contatta la struttura telefonicamente, mezzo mail, fax, presentando un quadro della situazione del minore. A ciò fa seguito una richiesta formale da parte dell'ente affidatario del minore.

La Comunità, in seguito alla raccolta delle informazioni e alla richiesta di inserimento, al momento dell'ingresso in struttura del minore, richiede una serie documenti e riferimenti indispensabili per la gestione del caso.

#### **Tariffe**

La retta per il regime residenziale dei minori è a carico dei Servizi Sociali del territorio di provenienza. L'importo della retta è stabilito in euro 85,00 die oltre iva come per legge.

Le tariffe nei giorni in cui è previsto il rientro del minore in famiglia, la retta è fissata in euro 50.00 oltre iva come per legge.

Le tariffe per i minori che temporaneamente richiedono rientri giornalieri la retta è fissata in euro 55,00 die oltre iva come per legge.

#### **Le tariffe comprendono**

##### **Servizi alla funzione educativa:**

- Recupero e sostegno scolastico;
- Interventi periodici integrati con i docenti al fine di sviluppare programmi didattici mirati;
- Attività sportive varie, cinema, scuole di ballo, musica, pizzeria ed escursioni;

- Tirocini formativi;
- Inserimento nell'ambito lavorativo.

### **Servizi di supporto:**

- Consulenza psicologica, discussione di casi e programmi di trattamento;
- Presenza settimanale di un supervisore agli operatori di comunità;
- Programmazione, organizzazione ed attivazione di intervento sul minore;
- Discussione, stesura del progetto, analisi dei dati raccolti, elaborazione e stesura di relazione per ogni fase d'intervento (da inviare presso il Tribunale dei Minori e i Servizi Territoriali di competenza);
- Colloquio o consulenze fuori sede: visite collegiali, visite domiciliari, incontri di educazione alla salute di informazione e sensibilizzazione presso le scuole primarie e secondarie, su problematiche psicologiche dell'età evolutiva;
- Colloqui anamnestici e psicodiagnostici individuali e familiari;
- Osservazione clinica e comportamentale sia diretta che indiretta;
- Indagine psicologica per la valutazione dell'inserimento ambientale.

### **Prestazioni non comprese nelle tariffe per le quali è prevista una compartecipazione.**

- Vestiario;
- Spese mediche e ausili sanitari;
- Spese scolastiche (per quanto riguarda le Scuole Superiori);
- Spese per attività ludico-sportive effettuate c/o Centri Specializzati.

## ALLEGATO 1

### QUESTIONARIO GRADIMENTO PER GLI UTENTI DELLA COMUNITÀ NUOVE FRONTIERE

Di seguito ti proponiamo delle domande che riguardano la Comunità Nuove Frontiere. Ti chiediamo di rispondere facendo riferimento alla tua esperienza barrando una casella.

<i>Quanto ti piace la struttura della Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti sembra pulita la Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti piacciono i pasti preparati in Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti piacciono gli orari della Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti piacciono le attività che svolgi in Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti piacciono le attività che svolgi all'esterno della Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti trovi bene con il personale della Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>
<i>Quanto ti trovi bene con gli altri ospiti della Comunità?</i>	<b>Per niente</b> <input type="checkbox"/>	<b>Poco</b> <input type="checkbox"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="checkbox"/>	<b>Molto</b> <input type="checkbox"/>

Data, \_\_\_\_\_

## ALLEGATO 2

### MODULO DEI RECLAMI ED OSSERVAZIONI

Come previsto nella Carta dei Servizi gli utenti, i loro familiari e i Servizi invianti possono inviare alla Cooperativa Nuove Frontiere un reclamo/osservazione formale in relazione al percorso educativo dell'utente o ad altri aspetti relativi alla gestione dei servizi erogati dalla Cooperativa.

Si raccomanda di fare riferimento al Responsabile della Comunità Educativa.

Non verranno presi in considerazione reclami/osservazioni in forma anonima.

I reclami/osservazioni possono pervenire alla Cooperativa attraverso:

- Scansione e invio all'indirizzo mail: [coop.nuovefrontiere@gmail.it](mailto:coop.nuovefrontiere@gmail.it);
- Fax al numero: 0836600032;
- Posta ordinaria scrivendo a: Responsabile Comunità Educativa Nuove Frontiere, via Matteotti n.11, 73010 Zollino (LE).

La Cooperativa Nuove Frontiere si impegna a rispondere al reclamo/osservazione per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

In qualità di (barrare la casella corrispondente)

- utente/ex utente
- familiare di utente/di ex utente
- servizio inviante dell'utente
- altro servizio che ha /ha avuto in carico l'utente

esprime il seguente reclamo/osservazione in relazione al servizio ricevuto nella Comunità Educativa Nuove Frontiere \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_