Anno 2026

CARTA DEI SERVIZI
ASSOCIAZIONE FRATERNITA'

"Ogni bambino per crescere ha bisogno di essere figlio, di essere amato e di sentirsi accolto"

Premessa:

L'Associazione **Fraternità** da oltre quarant'anni si propone di rispondere attraverso l'accoglienza, il collocamento e l'affido ai problemi dell'abbandono e del disagio psico-sociale di minori, giovani e ragazze madri. La sua attività comprende l'accoglienza di minori presso la rete di famiglie associate e nelle Comunità Famigliari. Inoltre tra i servizi offerti gestisce alloggi per l'autonomia per mamme con bambini e giovani in proseguo amministrativo. Dispone anche di posti riservati per il Pronto Intervento.
L'esperienza dell'Associazione "Fraternità" nasce nel 1983, da un primo nucleo di famiglie disponibili ad accogliere minori in difficoltà, con lo scopo di offrire una risposta adeguata al grave e diffuso problema del disadattamento minorile. Nel 1984 queste famiglie si costituiscono legalmente in associazione e nel 1985 l'Associazione Fraternità ottiene il riconoscimento giuridico della Regione Lombardia.

Fin dall'inizio, pur in assenza di una legislazione specifica, l'Associazione Fraternità ha scommesso sulla famiglia come luogo naturale dove la singola persona può essere aiutata ed educata nel suo rapporto con la realtà. La Fraternità ha favorito la diffusione di una cultura dell'accoglienza secondo il modello familiare: gli "educatori" nelle famiglie e nelle nostre comunità familiari sono la coppia genitoriale.

Attualmente Fraternità ospita minori in difficoltà accolti sia da famiglie affidatarie, presenti sul territorio nazionale, sia all'interno delle comunità familiari, presenti nelle principali province lombarde. L'Associazione può contare sul contributo di circa 200 famiglie volontarie che hanno aderito alla sua opera associativa ed educativa.

MISSION

Tutti i servizi offerti nascono dal desiderio di rispondere al problema del disagio minorile utilizzando come risorsa fondamentale la famiglia.

ACCOGLIERE PER AMARE**:** Vivere la carità come dimensione della vita, in una forma semplice e alla portata di ogni famiglia, spalancando le porte della propria casa al bisogno di chi si incontra.

PRINCIPI DEL SERVIZIO

I principi ispiratori che hanno portato l'Associazione Fraternità a scegliere di fornire un servizio di accoglienza residenziale sono:

- Centralità della famiglia quale soggetto educativo imprescindibile: l'ambito familiare che accoglie i bambini/ragazzi sostiene e favorisce il cammino educativo personale, consentendo un'esperienza che dà significato al quotidiano;
- Farsi carico della persona;
- Condividere il bisogno nella sua totalità;
- Favorire la crescita umana.

LE MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La strategia globale di organizzazione e gestione del servizio nasce dall'esperienza maturata dalla Fraternità, che ha portato a privilegiare e proporre l'inserimento dei minori in un ambito che riproduca l'ambiente famigliare naturale, che per un certo periodo è loro tolto; una realtà gestita da una **coppia genitoriale supportata da personale qualificato**, in grado anche di gestire situazioni di pronto intervento.
L'Associazione Fraternità in collaborazione con i Servizi Sociali e con i Tribunali dei Minori ha realizzato una proposta innovativa, a fronte della carenza di tali strutture sull'intero territorio Lombardo.
Gli spazi sono utilizzati infatti per rispondere alle necessità che gli enti locali (ATS, Provincia, Comuni) con sempre maggior frequenza si trovano ad affrontare, soprattutto rispetto alla tutela dei minori per i quali spesso vanno ricercate "temporaneamente" soluzioni di collocazione esterna alla famiglia in modo da non pregiudicare la loro vita futura.
La Fraternità offre una soluzione residenziale per accogliere i minori impossibilitati a permanere nell'ambiente familiare di appartenenza e per i quali non possono essere attivate altre forme di intervento.
Le accoglienze possono avere breve/media durata (periodo pre-adottivo, difficoltà temporanee della famiglia d'origine), a lungo termine (affido fino al raggiungimento della maggiore età, ed oltre, per coloro che non hanno un ambito famigliare in cui rientrare) o di pronto intervento (P.I.)

Le strutture accolgono ogni tipologia di minore (senza preclusione per età, tipo di "patologie" ecc...); l'unico criterio per l'inserimento del minore è la sussistenza di un bisogno e la capacità della struttura di darne adeguata risposta.

Caratteristica peculiare del progetto educativo-assistenziale di "Fraternità", è dunque quella di offrire ai minori collocati e affidati, una proposta educativa avente come asse portante la coppia genitoriale: due educatori stabili. La coppia è supportata da: assistenti sociali, psicologi, educatori, ausiliari, volontari. Ai minori accolti viene offerta la possibilità di ritrovare un ambito famigliare, all'interno del quale soddisfare tutte le necessità materiali (vitto, alloggio, vestiario, scuola), ma soprattutto viene offerta loro la possibilità di comprendere, affrontare, ed eventualmente superare le problematiche che hanno reso necessario l'allontanamento dalla famiglia di origine.

La gestione della dinamica del processo educativo avviene su due versanti:

- all'interno del nucleo comunitario, offrendo quotidianamente agli ospiti stimoli a maturare in senso psicologico, relazionale e sociale: in tal senso si garantisce un rapporto con adulti capaci di costruire una storia comune con gli ospiti, curarli, sostenerli, rassicurarli nelle esperienze quotidiane;
- all'esterno, mantenendo rapporti con l'ambiente di vita per promuovere concretamente l'integrazione nel contesto sociale e poter fruire di tutti i servizi e gli spazi organizzativi.

DIRITTI DEGLI UTENTI

- il minore, per lo sviluppo armonioso della sua personalità, ha bisogno di amore e comprensione. Egli deve crescere in un'atmosfera d'affetto e di sicurezza materiale e morale;
- il minore ha diritto al gioco;
- il minore ha diritto alla cura del proprio corpo;
- il minore ha diritto di essere rispettato come persona dagli altri bambini e dagli adulti che si occupano di lui. Ha diritto di comprendere il significato di eventuali rimproveri. Questi devono essere diretti a correggere comportamenti inadeguati e a non mettere in discussione il suo valore di persona;

- il minore ha diritto a una educazione che contribuisca alla sua cultura generale e gli consenta, in situazione di eguaglianza di possibilità, di sviluppare le sue facoltà, il suo giudizio personale e il suo senso di responsabilità morale e sociale e di divenire un membro utile alla società;
- il minore ha diritto di essere ascoltato in tutti i processi decisionali che lo riguardano;
- il minore ha diritto ad una alimentazione, ad alloggio, a svaghi e a cure mediche adeguate;
- il minore che si trova in una situazione di minoranza fisica, mentale o sociale ha diritto a ricevere il trattamento, l'educazione e le cure speciali di cui esso abbisogna per il suo stato o la sua condizione;
- il minore ha diritto che tutti i dati e la documentazione che lo riguardano, siano tutelati dalla segretezza.

DOVERI DEGLI UTENTI

- Il minore ha il dovere di aderire al progetto educativo che l'Ente inviante e l'Associazione Fraternità hanno concordato per la sua crescita.
- Il minore ha il dovere di tenere conto delle istruzioni e dei consigli dei genitori affidatari;
- Il minore ha il dovere di rispettare la libertà degli altri;
- Il minore ha il dovere di mantenere un atteggiamento congruo alle norme di convivenza civile.

OBIETTIVI E LORO ARTICOLAZIONE NEL TEMPO

L'Associazione Fraternità, il cui specifico è l'accoglienza dei minori da 0 a 18 anni, si prefigge i seguenti obiettivi:

- offrire un contesto familiare che accolga minorenni temporaneamente impossibilitati a permanere nel contesto familiare di origine;
- attuare un progetto personalizzato di tipo educativo e terapeutico per ogni minore, in collaborazione con i Servizi Sociali;
- verificare, in collaborazione con i Servizi Sociali, la possibilità di un recupero del contesto familiare di origine per un eventuale reinserimento del minore;
- laddove non fosse possibile un reinserimento nella famiglia di origine, attivare un progetto di aiuto per il minore, che provveda alle necessità di crescita e di cura affettive, educative, scolastiche e/o lavorative e sociali;
- offrire una possibilità di inserimento lavorativo finalizzata al riconoscimento ed esplicitazione delle potenzialità individuali anche in vista di un'autonomia futura.

Nel corso degli anni sono stati elaborati progetti specifici a partire dalle sollecitazioni della realtà e dall'incontro di nuove esigenze:

a) Progetto di semi-autonomia per mamme con figli
b) Accompagnamento dei ragazzi maggiorenni all'autonomia
c) Accoglienza neonati con provvedimento di adottabilità alla nascita
d) Accoglienza bambini 0-3 anni con disabilità

SERVIZI OFFERTI

- Accoglienza residenziale e diurna di minori 0-18 anni
- Accoglienza giovani in prosieguo amministrativo
- Accoglienza di mamme con figli
- Pronto intervento

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Fraternità garantisce l'accessibilità al servizio 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

L'accoglienza è articolata secondo un modello familiare e comunitario.

Il personale educativo predispone per ogni ospite una cartella completa di scheda di ingresso, relazioni periodiche, dichiarazione di collocamento, progetto educativo individualizzato, scheda medica, libretto sanitario ecc.; scheda legale; documentazione trasmessa dal servizio sociale inviante per la valutazione dell'inserimento.

Per ogni richiesta di intervento, si effettua una presa in carico.

Le modalità e le fasi di inserimento, accompagnamento e dimissione sono adeguatamente progettate fra le parti interessate: unità operativa della zona di provenienza degli accolti, equipe della Fraternità e, se necessario, competenti autorità giudiziarie minorili.

MODALIA' E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

L'inserimento del minore, quando non sussiste l'emergenza, avviene secondo le seguenti modalità:

- Colloquio preliminare con il servizio richiedente e acquisizione della documentazione relativa al caso;
- Colloquio con il servizio inviante e eventualmente con la famiglia d'origine e/o il minore, per acquisire ulteriori informazioni;

- Riunione d'equipe per la discussione del caso e la valutazione dell'eventuale inserimento;
- Restituzione del parere dell'equipe al servizio inviante e concertazione delle modalità di inserimento (nel caso di parere favorevole);
- In prossimità dell'inserimento, definizione con il servizio inviante della previsione di permanenza del minore in comunità, dei rapporti del minore con la famiglia d'origine, della gestione dei rapporti con la scuola;
- Definizione delle modalità di collaborazione con il servizio inviante e degli interventi da attuare per il benessere del minore.

PECULIARITA' DEL SERVIZIO

Personale specializzato a supporto della coppia genitoriale

La coppia genitoriale usufruisce del supporto stabile e costante di personale specializzato dell'Associazione, che invece manca nella prassi dell'affido tradizionale.
Ogni bambino accolto dall'Associazione ha quindi, oltre ai *genitori affidatari*, il supporto di figure professionali specializzate e adeguatamente formate.

L'equipe psico-educativa è composta da:

- **Presidente**
- **Coordinatrice di Area Sociale**: si occupa della raccolta e valutazione con l'equipe delle richieste di inserimento minori che provengono dagli Enti locali; creazione e cura di eventi sociali sui territori;
- **Coordinatrici di Area Territoriale (CAT):** : i coordinatori si occupano della conoscenza delle nuove famiglie, che si propongono per l'accoglienza, illustrando

loro il funzionamento dell'Associazione in termini di mission e di assetto organizzativo; accompagnano e sostengono le famiglie ed i minori in tutto il progetto d'affido: dall'abbinamento alle dimissioni, mediando la relazione con gli Enti affidatari, Servizi Sociali, Servizi specialistici, Tribunali e scuole. Organizzano lo staff educativo, redigono i PEI (Progetti Educativi Individualizzati) sulla base delle informazioni e delle richieste della committenza, stendono relazioni circa l'andamento di tali progetti. Sono incaricati a progettare, calendarizzare, gestire le attività legate allo spazio neutro, luogo deputato agli incontri con la famiglia d'origine e dunque al mantenimento dei rapporti del minore con i genitori naturali. Seguono inoltre progetti di promozione dell'affido, incontri istituzionali.

- **Assistente Sociale:** attraverso incontri individuali/di coppia partecipa alla fase di conoscenza delle famiglie affidatarie tramite percorso motivazionale e delle aspettative familiari;
- **Educatori professionali:** accompagnano il minore nella realizzazione del progetto educativo costruito per lui, attraverso sostegno individuale o lavoro sul piccolo gruppo. Gestiscono la realizzazione delle attività ricreative e sportive, affiancano la coppia genitoriale nella gestione del quotidiano dei minori, partecipano alle attività di accompagnamento dei minori sul territorio e alla realizzazione di incontri con la famiglia naturale in spazio neutro;
- **Psicologa**: partecipa ai momenti di equipe per condividerne le strategie di intervento psico-educativo, svolge colloqui individuali con i minori accolti, confronti con le famiglie accoglienti e supervisione integrata al lavoro educativo.

L' equipe pisco-educativa si avvale della collaborazione di consulenti esterni sulla base di bisogni specifici dei minori accolti (psicologi, psicoterapeuti, consulente legale, mediatore familiare, personale assistenziale, etc.)

Inoltre con riferimento alla ***D.g.r. dicembre 2017 – n.X/7626 "Revisione della misura comunità per minori vittime di abuso, violenza e grave maltrattamento ex d.g.r. 5342/16: determinazioni a sostegno della qualità e dell'appropriatezza degli interventi"*** si garantisce l'erogazione di prestazioni sociosanitarie con interventi di sostegno/psicoterapia, accompagnamento nelle fasi dell'iter giudiziario, attività di sostegno affettivo e psicologico a favore dei minori rientranti nella casistica dei destinatari della misura.

In relazione all'adozione di protocolli/ linee guida per le prestazioni erogate, si precisa che per l'area sociale gli interventi vengono realizzati dall'Associazione Fraternità attraverso il costante raccordo con la rete territoriale dei Servizi Minori e Famiglia dei vari Ambiti territoriali.

Rispetto invece agli interventi di sostegno psicologico/ psicoterapia, in base alle specifiche esigenze dei minori, tali prestazioni vengono fornite accedendo alla rete territoriale del Servizio Sanitario Nazionale (UONPIA – Neuropsichiatrie territoriali) oppure tramite Consultori accreditati o attraverso la collaborazione con psicologi privati, secondo protocolli condivisi. La valutazione del percorso psicologico viene effettuata attraverso l'acquisizione di una relazione redatta dallo specialista sugli esiti degli interventi realizzati da produrre con cadenza semestrale.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ

Il primo indicatore per la valutazione del soddisfacimento dell'ospite è la condizione di benessere raggiunto grazie agli interventi educativi e assistenziali offerti, ma anche la natura dei rapporti tessuti con gli Enti invianti.

La persona è al centro del progetto educativo e, attraverso l'osservazione e l'ascolto dei bisogni da parte dell'equipe, l'offerta si modifica accompagnando il minore nel proprio percorso di crescita.
Al fine di garantire il buon funzionamento e il miglioramento continuo delle prestazioni del Servizio, è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie, degli operatori e dei servizi invianti attraverso l'utilizzo di questionari appositamente predisposti.

RILEVAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

E' prevista la possibilità di esprimere mediante apposito modulo un reclamo o un apprezzamento rispetto ai servizi offerti.

Lo scopo è quello di recuperare la fiducia fornendo "sempre" una risposta alle segnalazioni; introdurre un'organizzazione e gestione delle segnalazioni efficace ed efficiente, con un processo condiviso; fornire una risposta in tempi certi; migliorare l'organizzazione interna, attraverso lo sviluppo di un clima collaborativo tra i diversi settori; monitorare i punti di criticità nei rapporti con i servizi sociali al fine di programmare interventi, semplificare procedure e riorganizzare i processi e la comunicazione; sviluppare una cultura organizzativa orientata alla customer satisfaction.

L'attività di gestione delle segnalazioni viene monitorata periodicamente e le relazioni vengono presentate alla Direzione.
Tutti i reclami presentati vengono accolti e analizzati nei loro contenuti, con lo scopo di ottimizzare il servizio offerto.

MODALITA' DI DEFINIZIONE DELLE RETTE

L'Associazione Fraternità, per l'opera svolta, ha rapporti continuativi con gli Enti Pubblici, in particolare con i Comuni deputati per legge a rispondere dei bisogni espressi dalla propria collettività (bisogni socio-assistenziali, bisogni economici). Al fine di garantire la sussistenza e il recupero dei minori ad essa affidati la Fraternità ha improntato a garanzia dell'intervento una procedura contrattualistica che ogni Ente Pubblico deve siglare per poter accedere ai propri servizi. Tale procedura si declina sostanzialmente in due modalità:

- L'Ente Pubblico si convenziona con Fraternità, in questo caso l'accesso ai nostri servizi è immediato e gli operatori hanno già tutte le autorizzazioni a procedere in quanto fra i due Enti i rapporti sono stati già regolamentati.
- L'Ente Pubblico non intende convenzionarsi, allora per usufruire dei servizi deve concordare con la Fraternità le condizioni contrattuali del servizio, per i comuni l'iter termina con l'emissione dell'impegnativa di spesa da parte dell'Ente.

Riteniamo importante precisare che pur sussistendo obblighi legislativi precisi in merito ai minori affidati ai quali l'Ente Pubblico deve sottostare, la Fraternità ha intrapreso la linea di condividere, quindi stipulare accordi, al fine di non rallentare né pregiudicare l'intervento educativo che si andrà a predisporre.

Monte Cremasco, 09.12.2025

Il Legale Rappresentante
Cantoni Giuseppe

Associazione Fraternità OdV
Sede legale e operativa: Via Trieste, 3
26010 Monte Cremasco (CR) - Italia

Presidente: Giuseppe Cantoni
Cod. Fisc. 91001140192
T +39 0373 80756

info@associazionefraternita.it
info@pec.associazionefraternita.it
www.associazionefraternita.it

Allegato A- A1: Contributo collocamento minori per l'anno 2026
Allegato B: Questionario di customer satisfaction per famiglie (Comunità Familiare) anno 2026
Allegato C: Questionario di customer satisfaction per utenti anno 2026
Allegato D: Questionario di customer satisfaction per operatori anno 2026
Allegato E: Questionario di customer satisfaction per servizi invianti anno 2026
Allegato F: Modulo reclami, disservizi e suggerimenti: segnalazione e valutazione

Associazione Fraternità OdV
Sede legale e operativa: Via Trieste, 3
26010 Monte Cremasco (CR) - Italia
Presidente: Giuseppe Cantoni
Cod. Fisc. 91001140192
T +39 0373 80756
info@associazionefraternita.it
info@pec.associazionefraternita.it
www.associazionefraternita.it

Allegato A

INDICAZIONI DELLE TARIFFE CHE SI INTENDONO PRATICARE

Applicazione retta Fraternità in vigore per il 2026 per le comunità familiare

	ORDINARIE 2026 EURO	COD A 2026 EURO	COD B 2026 EURO
PROG. NEONATI 0-12 MESI	**123.00**	**123.00**	**NO**
PROGETTO MINORI 1-9 ANNI	**90.00**	**90.00**	**da definire**
PROGETTO MINORI 10-13 ANNI	**104.00**	**104.00**	**da definire**
PROGETTO MINORI 14-17 ANNI	**121.00**	**121.00**	**da definire**

COD A "Pronto Intervento max 60 gg – 2 mesi"
COD B "Affido Diurno" tra 60% e il 80% della retta ordinaria. L'importo di detto cod. verrà definito a seconda del progetto presentato.

- Lo scaglione d'applicazione della retta rimane quella indicata alla data di inserimento del minore fino alla conclusione del progetto sullo stesso, indifferentemente dall'età anagrafica del soggetto.
- PAGAMENTO ALLA FINE DI OGNI TRIMESTRE con bonifico bancario secondo le modalità indicate;
- Gli oneri connessi al periodo di presenza del minore presso la nostra Struttura verranno calcolati conteggiando la data di ammissione e quella di dimissione come due date distinte e non come un'unica giornata;
- Eventuali modifiche alla retta saranno comunicate entro il 31 ottobre di ogni anno e avranno decorrenza a partire dal 1 Gennaio dell'anno successivo;

- Rimangono escluse dalla RETTA eventuali oneri relativi a INTERVENTI STRAODINARI di assistenza sanitaria ed educativa, fatto salvo che essi devono essere preventivamente concordati tra l'Associazione Fraternità e il referente del Servizio Sociale Professionale competente.

Ringraziando per la cortese collaborazione, porgiamo i nostri più cordiali saluti.
Monte Cremasco, 31.10.2025

Il Presidente
Cantoni Giuseppe

Associazione Fraternità OdV
Sede legale e operativa: Via Trieste, 3
26010 Monte Cremasco (CR) - Italia

Presidente: Giuseppe Cantoni
Cod. Fisc. 91001140192
T +39 0373 80756

info@associazionefraternita.it
info@pec.associazionefraternita.it
www.associazionefraternita.it

Allegato A 1

INDICAZIONI DELLE TARIFFE CHE SI INTENDONO PRATICARE

Applicazione retta Fraternità in vigore per il 2026 per le reti familiari

	RETTE ORDINARIE 2026 EURO	COD A 2026 EURO	COD B 2026 EURO
PROG. NEONATI 0-12 MESI	**100,00**	**100,00**	**NO**
PROGETTO MINORI 1-9 ANNI	**73,50**	**73,50**	**da definire**
PROGETTO MINORI 10-13 ANNI	**84,50**	**84,50**	**da definire**
PROGETTO MINORI 14-17 ANNI	**98,00**	**98,00**	**da definire**

COD A "Pronto Intervento max 60 gg – 2 mesi"
COD B "Affido Diurno" tra 60% e il 80% della retta ordinaria. L'importo di detto cod. verrà definito a seconda del progetto presentato.

- Lo scaglione d'applicazione della retta rimane quella indicata alla data di inserimento del minore fino alla conclusione del progetto sullo stesso, indifferentemente dall'età anagrafica del soggetto.
- PAGAMENTO ALLA FINE DI OGNI TRIMESTRE con bonifico bancario secondo le modalità indicate;
- Gli oneri connessi al periodo di presenza del minore presso la nostra Struttura verranno calcolati conteggiando la data di ammissione e quella di dimissione come due date distinte e non come un'unica giornata;

- Eventuali modifiche alla retta saranno comunicate entro il 31 ottobre di ogni anno e avranno decorrenza a partire dal 1 Gennaio dell'anno successivo;

- Rimangono escluse dalla RETTA eventuali oneri relativi a INTERVENTI STRAODINARI di assistenza sanitaria ed educativa, fatto salvo che essi devono essere preventivamente concordati tra l'Associazione Fraternità e il referente del Servizio Sociale Professionale competente.

Ringraziando per la cortese collaborazione, porgiamo i nostri più cordiali saluti.
Monte Cremasco, 31.10.2025

Il Presidente
Cantoni Giuseppe

Associazione Fraternità OdV
Sede legale e operativa: Via Trieste, 3
26010 Monte Cremasco (CR) - Italia

Presidente: Giuseppe Cantoni
Cod. Fisc. 91001140192
T +39 0373 80756

info@associazionefraternita.it
info@pec.associazionefraternita.it
www.associazionefraternita.it

Allegato B

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
PER FAMGLIE COMUNITA' FAMILIARE – ANNO 2026

Indicare la casella corrispondente alla Vostra scelta	**per niente**	**poco**	**abbastanza**	**molto**	**moltissimo**
1. Mi sento coinvolto nelle scelte e nelle proposte educative rivolte ai minori?					
2. Il supporto educativo ricevuto dall'Associazione è adeguato rispetto ai bisogni dei minori?					
3. Gli interventi educativi a favore dei minori sono condotti da operatori (referenti, educatori) a mio giudizio capaci?					
4. L'Associazione riesce a rispondere prontamente ad eventuali urgenze e/o difficoltà impreviste?					
5. Le comunicazioni e i contatti con l'Associazione sono facili e veloci?					
6. Sono soddisfatto delle occasioni formative organizzate dall'Associazione (giornate comunitarie,incontri, ecc.)?					
7. Sono informato sulle iniziative che la Fraternità realizza nel corso dell'anno (eventi, manifestazioni, ecc.)?					
8. Mi sento partecipe della vita dell'Associazione?					
9. Sono soddisfatto del lavoro svolto dagli operatori di Fraternità?					
10. Sono soddisfatto dell'esperienza che sto vivendo con Fraternità?					

Grazie per la collaborazione

Allegato C

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER UTENTI – ANNO 2026

Quanti anni hai?				
Da quanto tempo vivi in questa Comunità Familiare?	Da meno di 1 anno	Da 1 a 3 anni	Da 3 a 5 anni	Da più di 5 anni

Indicare con una X o un cerchio il numero corrispondente alla Vostra scelta	per niente	poco	abbastanza	molto
1. Ti piace la casa in cui vivi?	1	2	3	4
2. Ti sembra di avere spazio per te e per le tue cose?	1	2	3	4
3. Ti senti partecipe della vita di questa Famiglia?	1	2	3	4
4. Vai d'accordo con gli altri bambini/ragazzi che vivono qui?	1	2	3	4
5. L'educatore ti sa ascoltare e aiutare quando hai bisogno?	1	2	3	4
6. Complessivamente ti trovi bene in questa famiglia?	1	2	3	4

Quale è il momento più bello della giornata?	……..... …….. ……..... …….. ……..... ……..			
Con chi hai compilato questo questionario?	Da solo ☐	Con un genitore ☐	Con l'educatore ☐	Con la coordinatrice ☐

Data

Allegato D

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER I SERVIZI INVIANTI – ANNO 2026

Indicare la casella corrispondente alla Vostra scelta	**per niente**	**poco**	**abbastanza**	**molto**	**moltissimo**
1. La Fraternità è dotata di adeguati strumenti informativi per una opportuna conoscenza del servizio sul territorio? (sito internet, materiale promozionale, carta dei servizi, ecc.)					
2. Mi sento coinvolto nella realizzazione e verifica dei PEI dei minori in carico?					
3. Gli operatori di Fraternità mi informano con puntualità rispetto alle problematiche emerse e alle urgenze nel progetto di accoglienza?					
4. La Fraternità aggiorna periodicamente il Servizio Inviante sull'andamento dell'iter di affido dei minori?					
5. Sono soddisfatto della qualità del servizio di accoglienza offerto da Fraternità a favore dei minori?					
6. La qualità degli ambienti di vita dell'utente mi soddisfa?					
7. Ho riscontrato miglioramenti rispetto alle situazioni degli utenti accolti da Fraternità?					
8. Riesco a mettermi facilmente in contatto con gli operatoti di Fraternità?					
9. Ritengo efficiente il servizio di comunicazione, gestione e disbrigo delle pratiche di accoglienza (richieste, inserimento, dimissione, ecc.)?					
10. Ritengo che il Servizio Inviante sia informato sulle iniziative che la Fraternità attua (manifestazioni, eventi promozionali, ecc.)?					

Grazie per la collaborazione

Allegato E

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER OPERATORI – ANNO 2026

Indicare la casella corrispondente alla Vostra scelta	per niente	poco	abbastanza	molto	moltissimo
1. Ritengo di aver stabilito un rapporto collaborativo con le famiglie che ospitano i minori di cui mi occupo?					
2. Ritengo utili e importanti per il mio lavoro i momenti di equipe e supervisione?					
3. Sono adeguatamente informato sulla situazione dei minori che seguo? (progetto educativo, provvedimenti Tribunale, altre informazioni di rilievo etc.)					
4. Le occasioni formative a cui ho partecipato sono utili per il mio lavoro?					
5. Mi sento adeguato al ruolo ricoperto ?					
6. Penso di avere stabilito un rapporto di fiducia con i minori seguiti?					
7. Riesco a mettermi facilmente in contatto con i miei diretti responsabili ?					
8. Ritengo efficiente il servizio che ☐ l'Associazione offre per gli aspetti organizzativi/gestionali (database locale, sito internet, programmazione agenda, comunicazioni e informative agli operatori, ecc.)?					
9. Sono informato sulle iniziative che la Fraternità realizza nel corso dell'anno (eventi, manifestazioni, ecc.)?					
10. Sono in generale soddisfatto del lavoro svolto?					

Lavori in: ☐ **Comunità Familiare** ☐ **famiglia**

Allegato F

MOD. 1 RECLAMI, DISSERVIZI E SUGGERIMENTI: SEGNALAZIONE E VALUTAZIONE

Reclamo/Suggerimento segnalato da: operatore □ volontario □ assistente sociale □ dirigente □

Nome Cognome: _____ **Tel.:** _____

Indirizzo: _____

Descrizione del reclamo □ suggerimento □ :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma:

_____

__

Risoluzione proposta:

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del responsabile della gestione del reclamo/suggerimento:

_____

Compilazione a cura di chi opera la segnalazione

Tempi previsti di risposta alla segnalazione: entro 10 giorni lavorativi.

DATA

Associazione Fraternità OdV
Sede legale e operativa: Via Trieste, 3
26010 Monte Cremasco (CR) - Italia

Presidente: Giuseppe Cantoni
Cod. Fisc. 91001140192
T +39 0373 80756

info@associazionefraternita.it
info@pec.associazionefraternita.it
www.associazionefraternita.it