

**COMUNITA' OASI 7M SILVIA**  
**Casa della Madre e**  
**del Bambino**  
**Comunità di risocializzazione**  
**e reinserimento**

**C.na Campisichetto –**  
**26010 CAPRALBA (CR)**

**Mod. Gest. Cod. 30**

**Revisione 01**

Sistema Sanitario  Regione  
Lombardic

**Data emissione: 10/02/2022**

**Prossima emissione: 10/02/2024**

**CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

## **1. Principi**

Fini istituzionali

Criteri di qualità

Impegni e programmi: standard di qualità

## **2. Presentazione della struttura**

L'attenzione del lavoro educativo

Documento di identità

Tipologia dell'utenza

L'équipe educativa

## **3. Progetto socio-educativo**

Linee terapeutiche

Obiettivi

Ambiente terapeutico

Strumenti

Verifiche

## Veduta dall'alto Cascina Campisichetto



# 1 PRINCIPI FINI ISTITUZIONALI

L'obiettivo della Cooperativa Sociale Rinnovamento è quello di accogliere persone in situazioni di disagio. In particolare, la Comunità Casa Luce di Capralba (CR), località Campisico di Sopra è una struttura protetta di primo livello nata per aiutare mamme e bambini.

I servizi vengono offerti secondo livelli definiti dalla programmazione regionale e verificati dall'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Val Padana, la cui competenza territoriale è riferita alla Provincia di Cremona e dall'autorità di vigilanza competente per territorio.

La sede operativa rimane presso Cascina Campisichetto, Capralba (CR), località Campisico di Sopra telefono 0373/450485 , e-mail: [comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it](mailto:comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it)

# CRITERI DI QUALITÀ

La Comunità Oasi 7M Silvia casa della madre e del bambino, si impegna a perseguire criteri fondamentali nell'erogazione dei suoi servizi:

- Principio dell'uguaglianza: i servizi erogati sono uguali per tutti, senza differenze di sesso, razza, credo politico e religione.
- Diritto all'informazione: tutti gli ospiti vengono informati delle decisioni prese dall'équipe educativa.
- Diritto di partecipazione: l'ospite ha il diritto di partecipare alla definizione del proprio progetto relativamente agli ambiti di sua competenza.
- Personalizzazione: viene garantito un progetto personalizzato, in collaborazione con i servizi referenti per il territorio inviante.
- Continuità assistenziale: si garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi.
- Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati in modo da garantire l'attivazione dei cinque punti sopraindicati.



## IMPEGNI E PROGRAMMI: STANDARD DI QUALITÀ

All'interno delle unità d'offerta della Comunità, esistono standard di qualità che sono punti di riferimento sia per gli utenti che per gli operatori, in quanto necessari e fondamentali per orientare l'azione dell'ente.

Gli standard di qualità sono riferiti: all'esperienza che l'ospite vive in struttura, ai comfort strutturali, al rispetto dei tempi ed alla semplicità delle procedure, alla relazione con gli operatori di riferimento, alla corretta informazione riguardo al progetto, frutto di un lavoro congiunto tra i servizi invianti e l'équipe presente sul posto.

Gli standard di qualità non devono necessariamente coincidere con la qualità percepita dalle ospiti e sono sottoposti a verifiche periodiche da parte dell'équipe che lavora all'interno della struttura e dagli enti territoriali competenti.

## 2 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

**L'attenzione del lavoro educativo si esplicita così:**

- Rispetto della personalità del minore e della diade madre-bambino in una logica di recupero e crescita di entrambe, lavorando sulle risorse attraverso un percorso di rivalutazione del senso di autostima ed efficacia delle cure materne.
- La cura della sfera relazionale riveste una particolare importanza. Nella quotidianità del contesto comunitario nascono, si instaurano, crescono e maturano delle relazioni che favoriscono l'emergere della personalità di ciascun individuo.
- La risocializzazione del bambino e della madre è un obiettivo fondamentale, non solo in una logica di riappropriazione di un ruolo sociale condiviso e accettato, ma anche in funzione dell'arricchimento derivante dalla comunicazione e dal confronto reciproco che possano aver luogo in un ambiente comunitario protetto, ma nello stesso tempo aperto a tutte le proposte positive provenienti dal territorio e dalla comunità civile dello stesso.



# DOCUMENTO DI IDENTITÀ

## STRUTTURA

La Comunità Oasi 7M Silvia Casa della madre e del bambino Cascina  
Campisichetto Capralba (CR), località Campisico di Sopra  
Tel. 0373/450485 Fax 0373/450463 Cell. Comunità 334.6123158  
e-mail: comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it  
Posti: 20

## ENTE GESTORE

Cooperativa Sociale Rinnovamento  
Sede legale: 24051 Antegnate (BG), via della Saracinesca, s.n. Cascina Saracinesca  
Uffici Amministrativi: Via Rinaldo Pigola 1 - 24058 Romano di Lombardia Bg  
tel. 0363/915546; 0363/914365  
e-mail: info@cooperativarinnovamento.it

## PRIVACY

Per il rispetto della privacy viene richiesto all'utente di compilare  
un modulo di informativa e consenso al trattamento  
dei dati personali a norma del regolamento UE n° 2016/679.

## AUTORIZZAZIONI

Autorizzazione al funzionamento n. 67795 del 9/9/1999  
come Comunità di risocializzazione e reinserimento per n. 20 posti.

## CONVENZIONI

La Cooperativa è in convenzione:

1. con il Comune di Milano per il biennio 2022/2023
2. Con il Comune di Cremona – per l'ospitalità di donne vittime di violenza nell'ambito del progetto ARCA V delle donne valida per il biennio 2022/2023;
3. Con il Comune di Bergamo, ambito Bergamo 1 e Dalmine, per il progetto "Fuori dalla violenza verso nuovi orizzonti di Vita 2" per l'ospitalità di donne vittime di violenza nel biennio 2022/2023. Con il Comune di Brescia, Ambiti 1, 2 e 3, per il progetto contro la violenza di genere per il biennio 2022/2023
4. Con il Comune di Treviglio capofila nel progetto della rete antiviolenza "Non sei Sola" convenzione valida per il biennio 2022/2023
5. Con la Rete Antiviolenza Adda Martesana V.I.O.L.A. ospitalità di donne vittime di violenza, valida per il biennio 2022/2023.
6. Con il Comune di Seriate per il biennio 2022/2023
7. Con "Rete Contatto" Rete contro il maltrattamento delle donne territorio cremasco il cui nuovo protocollo d'intesa è in fase di approvazione;
8. Comunità Sociale Cremasca – Azienda Speciale Consortile , valida fino al 31/12/2022, in fase di rinnovo;



# TIPOLOGIA DELL'UTENZA

Le richieste di collocamento possono scaturire da diversi motivi.

- Nuclei sfrattati che necessitano di prolungato collocamento.
- Donne vittime di violenza di genere
- Madri in gravidanza in stato di difficoltà
- Donne con bambini che hanno vissuto o vivono situazioni di disagio, violenza fisica e/o psicologica, maltrattamenti.
- Donne con bambini che vivono situazioni di separazione altamente conflittuali.
- Madri con figlio/i che devono scontare o stanno scontando la pena agli arresti domiciliari o come misura alternativa alla detenzione.
- Tratta per sfruttamento sessuale.
- Donne che hanno vissuto esperienze di prostituzione

## L'EQUIPE EDUCATIVA

L'équipe educativa è formata da:

- Direttore Responsabile di struttura
- Psicologa Coordinatrice d'Equipe
- Educatori professionali
- Assistenti educatori
- Supervisor d'équipe per la valutazione multidimensionale e il funzionamento d'équipe.



L'équipe, armonizzata dalla coordinatrice d'équipe, ha il compito di programmare e verificare gli interventi attuati. L'équipe è supervisionata nell'operatività da un dottore in psicologia specializzato nel settore e nella gestione d'équipe, e nella gestione delle relazioni interne da una psicologa. Ogni momento di équipe è sottoposto a supervisione. L'équipe si riunisce settimanalmente per discutere dei casi (richieste di inserimenti, andamento dei percorsi in atto, etc.) e monitorare e predisporre i progetti individuali (PEI).

Lo psicologo interno verifica il percorso dei diversi nuclei tramite colloqui, osservazioni ed il confronto in équipe; suggerisce eventuali interventi terapeutici.

Gli educatori e lo psicologo osservano l'evoluzione del nucleo in itinere e stendono relazioni periodiche che vengono inviate ai Servizi Sociali e, ove richiesto, al Tribunale per i Minorenni competente.

Gli educatori e gli altri operatori gestiscono inoltre lo svolgimento delle diverse attività quotidiane.

Ci si avvale anche delle seguenti figure professionali per quanto riguarda l'ambito medico-sanitario:

- Medico generico
- Pediatra
- Ginecologo
- Psichiatra
- Medici dei Servizi territoriali pubblici per la medicina specialistica
- Nel caso di richieste più specifiche o esame psicodiagnostico ci si avvarrà dei servizi dell'A.s.l. di competenza e/o dell'Azienda Ospedaliera di Crema (UONPIA, CPS, Sert, NOA, ecc.).
- Interprete Inglese - Francese

Lo staff della Comunità comprende inoltre:

- Responsabile cucina e alimenti
- Logisti/manutentori
- Tirocinanti\*
- Volontari

«La Cooperativa Sociale Rinnovamento è disponibile a stipulare convenzioni con le Università ospitando studenti che devono svolgere un tirocinio, alternanza scuola/lavoro e borse lavoro.»

# 3 PROGETTO SOCIO-EDUCATIVO

## LINEE TERAPEUTICHE

L'intervento educativo-terapeutico attuato dalla comunità ha inizio con l'osservazione della relazione della diade madre-bambino e l'individuazione delle fragilità sulle quali lavorare per il raggiungimento di una maggiore consapevolezza volta all'accrescimento delle competenze genitoriali. Con ciascun nucleo, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, viene progettato un percorso individualizzato. Il tempo di permanenza dipende dal tipo di progetto concordato.

L'ambito comunitario vuole inoltre rappresentare per questi nuclei la possibilità di attingere a valori morali fondamentali, risorsa nuova che per la maggior parte delle ospiti può costituire ulteriore elemento di riflessione.



## OBIETTIVI

### Obiettivo Generale

L'obiettivo prioritario è quello di offrire un contesto sereno e stabile che accolga il nucleo madre-minori per poter poi restituire ai servizi competenti un'osservazione del nucleo familiare stesso, favorendone un eventuale percorso di autonomia.

### Obiettivi Intermedi

- Creare contesti di accoglienza e serenità al fine di favorire il benessere dei componenti il nucleo.
- Garantire al nucleo stabilità e continuità nel soddisfacimento dei bisogni primari (dimora, alimentazione, sanità, eventuale frequenza scolastica...).
- Offrire elementi di valutazione in merito al rapporto madre-figli sia rispetto ad una adeguatezza nel soddisfacimento dei bisogni primari, sia rispetto alla qualità del rapporto affettivo.
- Osservare e verificare le competenze educative della madre.
- Offrirle uno spazio di riflessione e rielaborazione della propria storia personale con il sostegno di un educatore di riferimento e di uno psicologo.
- Verifica della presenza di problematiche particolari che richiedono percorsi terapeutici ad hoc (dipendenza da sostanze, salute mentale e/o fisica)
- Verificare la presenza di risorse attivabili per progettare un percorso di autonomia, affiancando le ospiti, se previsto nel progetto, nel reperimento di un lavoro esterno, da svolgersi anche durante la permanenza in comunità, e nel reperimento di un'alternativa soluzione abitativa.
- Verificare la capacità di portare a termine positivamente e responsabilmente i compiti e le mansioni assegnate.
- Accompagnare e sostenere la crescita dei minori, affiancandoli nelle attività ludiche e/o nell'impegno scolastico.

# AMBIENTE TERAPEUTICO

## L'INGRESSO IN COMUNITÀ



Inizialmente il Servizio Sociale inviante contatta la struttura per verificarne la disponibilità ad accogliere un nuovo nucleo e invia la documentazione (sanitaria e non) in suo possesso. In équipe viene valutata la possibilità di accogliere il nucleo e in caso di decisione favorevole si fissa un incontro preliminare di conoscenza tra Servizio Sociale, nucleo familiare e struttura ospitante.

Tale colloquio ha l'obiettivo di offrire una presentazione più approfondita del caso all'équipe della comunità e di consentire al nucleo stesso di conoscere la struttura ed il personale che se ne prenderà cura prima che avvenga l'inserimento vero e proprio. In questo modo l'ambientamento futuro di mamma e bambino risulterà più agevole. In tale sede sarà data visione al Servizio di riferimento e alla madre del regolamento interno e dei documenti necessari all'inserimento del nucleo in struttura.

A seguito di questo incontro è possibile fissare la data di inserimento.

La Comunità ha una lista di attesa che valuta la possibilità di inserimento in base alla data di richiesta del collocamento, dando priorità alle richieste pervenute per prime. In caso ci sia parità temporale e un solo posto a disposizione, si rimanda la decisione all'équipe educativa che valuterà in base alle informazioni in suo possesso.

Criteri di non idoneità per l'accesso alla struttura sono:

- donne sottoposte a provvedimenti restrittivi della libertà da scontare a domicilio;
- donne con gravi e conclamate patologie psichiatriche;
- donne in situazione di difficoltà abitativa unicamente riferibile ad emergenza abitativa;
- potenziale incompatibilità con il gruppo di ospiti presenti.

Viene consegnato all'interessata copia del regolamento interno che descrive il funzionamento della casa e riporta tutte le regole di convivenza.

Ad ogni ospite si richiede la firma per accettazione, che viene conservata presso la struttura insieme alla documentazione del caso.



La vita in comunità, basata sull'accettazione di ogni persona nel rispetto della propria originalità e diversità, è scandita da orari e regole.

L'invito rivolto ad ogni mamma è quello di divenire protagonista del proprio percorso al fine di non subire in modo passivo la permanenza in comunità.

Per questo motivo è chiesto ad ognuna:

- di prendersi cura dei propri figli;
- di valorizzare i rapporti umani con le altre ospiti, con gli operatori, con i volontari;
- di accettare, con profondo rispetto il proprio passato e quello di coloro che condividono il percorso comunitario;
- di condividere con gli operatori le proprie esperienze per riuscire a elaborare e cercare insieme soluzioni alternative;
- di vivere gli spazi della casa come propri e contribuire a fare in modo che siano vivibili.

La presenza di più donne ospiti è molto importante: se fino a quel momento molte donne si sentivano le uniche a subire violenza dal marito o dal compagno, se ne vergognavano ed erano isolate, ora si accorgono che situazioni e difficoltà sono invece molto simili.

L'impatto emotivo costituito dall'uscita dalla propria casa, dalla separazione da un uomo violento e dal ritrovarsi in un luogo estraneo, con tutto il disagio che comporta, è molto forte. Alcune donne vivono con difficoltà la mancanza di uno spazio privato e la convivenza con altre donne che non hanno scelto, ma più spesso la solidarietà è forte e significativa e tra le donne si instaurano relazioni che a volte continuano anche dopo l'uscita.

Riconoscere nell'altra un vissuto che è anche il proprio, rappresenta un sostegno e un incoraggiamento ad andare avanti. Dall'esempio dell'altra si trae una conferma che anche per sé è possibile il cambiamento e l'autonomia. Naturalmente la differenza di abitudini, la personalità delle varie donne e la condivisione di uno spazio ristretto possono far sorgere alcuni problemi. Ma, al di là di ogni difficoltà, l'esperienza di vita nella casa risulta preziosa a donne che spesso per anni hanno dovuto subire un forte isolamento.

I bambini che seguono la madre e vengono ospitati nella casa, hanno vissuto periodi di profonda violenza, assistendo alle relazioni aggressive tra la madre e gli adulti della famiglia e spesso sono loro stessi vittime di maltrattamenti fisici, psicologici a volte anche sessuali.

La violenza assistita ha ripercussioni su tutta la sfera del minore: mina la fiducia nella relazione, indebolisce le potenzialità di apprendimento, lascia "segnii" sui comportamenti interpersonali. Più sono piccoli i bambini e più è lungo l'arco della violenza assistita e più sono difficile i recuperi. Risulta molto faticoso anche per loro lasciare la propria casa, le proprie abitudini, le proprie sicurezze, anche se sono rappresentate da un familiare violento. L'abbandono del tetto familiare può avvenire all'improvviso, velocemente, permettendo di portare con sé pochi abiti e poche cose.

Per salvaguardare la sicurezza della madre e dei figli, può essere necessario cambiare scuola o asilo, quindi costringerli a nuovi inserimenti in luoghi sconosciuti e con persone sconosciute. La vicenda è traumatica ed è necessario avere molta comprensione per la famiglia accolta e l'intervento delle operatrici della Casa Primavera è soprattutto di supporto alle madri e nella relazione con i/le figlie/i per favorirne il dialogo e aiutarla con le strategie più proficue per affrontare il momento. I minori, dopo la forte confusione, mostrano comunque sollievo nel ritrovarsi in un luogo protetto e sereno e stabiliscono buone relazioni con le altre bimbe/i e le altre donne. Le operatrici si prodigano per mantenere una casa a misura di bambina/o, facendo trovare dei giochi, dei libri di fiabe, degli oggetti "morbidi" come peluche, cuscini e tappeti, per accoglierli adeguatamente nei momenti di sconforto.

---

## GIORNATA TIPO

- ore 7.00-8.30: sveglia, igiene personale e colazione. I bambini si preparano per la scuola
- ore 8.30-10.00: attività pratiche di organizzazione e gestione dello spazio abitativo
- ore 10.00-12.00: attività laboratoriali e/o finalizzate all'inserimento lavorativo. Ricerca lavoro. Colloqui con la psicoterapeuta.
- ore 12.00-13.00: pranzo
- ore 13.00-14.00: riordino
- ore 14.00-16.00: colloqui, attività laboratoriali, formative e/o ludico ricreative
- ore 16.30-17.00: merenda
- ore 17.00-18.30: colloqui, attività laboratoriali, formative e/o ludico ricreative, spazio compiti per i minori in età scolare
- ore 19.00-20.00: cena
- ore 20.00-21.00: riordino
- ore 21.00-22.00: tempo libero e svago serale
- ore 22.00: riposo

L'organizzazione del tempo libero è in parte autogestita (all'interno della struttura) e in parte programmata (uscite sul territorio individuali o di gruppo)

## DIMISSIONI E USCITA DALLA COMUNITÀ

L'interruzione della permanenza in struttura può avvenire per diverse ragioni. Talvolta è il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individualizzato che pone il nucleo nelle condizioni di essere pronto a passare ad una situazione di autonomia. Altre volte è il monitoraggio in itinere del progetto concordato che rende necessario il trasferimento in un struttura più idonea alle esigenze del nucleo (es. strutture in semiautonomia).

Dimissioni di urgenza possono avvenire quando la presenza dell'utente e/o dell'intero nucleo provoca grave e comprovato danno al benessere delle altre ospiti e dei loro bambini. Tali dimissioni verranno comunicate ai servizi competenti e dovranno avvenire in un periodo di tempo non superiore ai 7 giorni (fatti salvi gli accordi stabiliti dalle Convenzioni con i singoli comuni).

# STRUMENTI

- Osservazione del rapporto madre-bambino rispetto al soddisfacimento dei bisogni primari e alla qualità del legame dal punto di vista psicoaffettivo; osservazione delle modalità di relazione con gli operatori e le altre ospiti della struttura; osservazione capacità di gestione degli aspetti pratici della quotidianità (aspetto sanitario e alimentazione, igiene della persona e dell'ambiente, svolgimento dei turni di lavoro assegnati).
- Colloqui individuali di sostegno e verifica con l'educatore di riferimento e lo psicologo.
- Colloqui individuali di affiancamento e supporto nella ricerca e nella valutazione di percorsi possibili (abitativi, professionali e familiari) contemporanei o successivi alla permanenza in comunità.
- Momenti di gruppo formativi e ludico-ricreativi con interventi ed apporti in merito a tematiche prevalentemente educative.
- Condivisione e formalizzazione degli obiettivi educativi sui quali lavorare nel periodo di osservazione iniziale e nel periodo successivo.
- Attività pratiche di gestione e organizzazione dello spazio abitativo (partecipazione ai turni di pulizia quotidiana della struttura, pulizia della camera e del relativo servizio igienico, partecipazione al turno di pulizia e stiratura della biancheria personale di tutte le utenti e della comunità, collaborazione alla preparazione e dispensa dei pasti, momenti di autogestione in cucina, ecc.)
- Laboratori creativi per le mamme (arte-terapia, cucito, corsi di alfabetizzazione, ecc.)
- Attività ludiche e ricreative per i minori, all'esterno e all'interno della struttura comunitaria (decoupage, lavori con le tempere e materiali di recupero, collage con la pasta, attività manipolative con plastilina e pasta-sale, lettura di fiabe e libri, visione di cartoni animati e/o programmi educativi, uscite e giochi organizzati, ecc.);
- Attività di sostegno e rinforzo nello svolgimento dei compiti pomeridiani per i minori in età scolare.

## VERIFICHE

Sono previsti momenti di verifica mensili sul percorso di ogni nucleo tra:

- Educatore di riferimento e utente
- Psicologo e utente
- Operatori dell'equipe educativa
- Servizi Sociali di riferimento e Comunità.

Essi hanno lo scopo di monitorare l'andamento dell'inserimento in struttura e del percorso psicoeducativo, così come le eventuali difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi posti in sede di progettazione dell'intervento.

Sono altresì previste relazioni periodiche, sia in itinere sia al termine del progetto, da trasmettere al Servizio Sociale inviante e al Tribunale per i Minorenni (qualora richiesto).

Capralba, 10/02/2022

# INDICATORI DI QUALITÀ GARANTITI

La struttura rispetta i requisiti strutturali e funzionali previsti dalle normative Regionali vigenti.

La verifica del rispetto di tali normative é garantito dalla Vigilanza effettuata dall'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Val Padana, la cui competenza territoriale è riferita alla Provincia di Cremona e dall'autorità di vigilanza competente per territorio.

Sono previsti sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e degli Enti Invianti, nonché della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi:

- rilevazione annuale della soddisfazione degli ospiti e degli Enti Invianti e degli operatori e socializzazione dei risultati.
- questionario di soddisfazione per ospiti e scheda per esprimere lamentele/ apprezzamenti allegati alla Carta dei servizi.
- disponibilità e diffusione materiale informativo aggiornato, da distribuire agli utenti e/o loro familiari e agli enti invitanti.



## COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO

**Sede legale:** C.na Saracinesca - Via Saracinesca - 24051 Antegnate Bg

**C.F. e P.I.** 01548440161 Tel. 0363 91 43 65 / 0363 91 55 46

**Mail:** info@cooperativarinnovamento.it / **Pec:** rinnovamento@pec.confcooperative.it

**Web:** www.cooperativarinnovamento.it

### Comunità Oasi 7M Silvia

#### Casa della madre e del bambino

C.na Campisichetto – 26010 CAPRALBA (CR),

località Campisico di Sopra

Tel. 0373/450.485 - 0373/1973788 - 3346123158

comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it

### Fac-simile modulo per lamentele o apprezzamenti

L'ospite può esprimere le proprie lamentele o apprezzamenti utilizzando il modulo seguente, che viene lasciato a disposizione:

---

#### **Modulo per lamentele o apprezzamenti**

*Alla cortese attenzione*

*del Legale Rappresentante*

*della Cooperativa Sociale Rinnovamento Soc. Coop. O.n.l.u.s.*

Io sottoscritto .....

- Intendo esporre la seguente lamentela:

.....



## COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO

Sede legale: C.na Saracinesca - Via Saracinesca - 24051 Antegnate Bg

C.F. e P.I. 01548440161 Tel. 0363 91 43 65 / 0363 91 55 46

Mail: info@cooperativarinnovamento.it / Pec: rinnovamento@pec.confcooperative.it

Web: www.cooperativarinnovamento.it

### Comunità Oasi 7M Silvia

#### Casa della madre e del bambino

C.na Campisichetto – 26010 CAPRALBA (CR),

località Campisico di Sopra

Tel. 0373/450.485 - 0373/1973788 - 3346123158

comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it

### Questionario di raccolta della soddisfazione del cliente

Versione per le ospiti della Comunità Educativa (mettere una x da 1 a 10 secondo la scelta effettuata)

Data di compilazione:

Quanto è soddisfatta della competenza degli operatori?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta della disponibilità degli operatori?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta del rapporto con il suo operatore di riferimento?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta della relazione con la direzione?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta delle attività di sostegno educativo?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta della comunicazione con l'equipé della struttura?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta dei servizi di refezione?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....



## COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO

**Sede legale:** C.na Saracinesca - Via Saracinesca - 24051 Antegnate Bg

**C.F. e P.I.** 01548440161 Tel. 0363 91 43 65 / 0363 91 55 46

**Mail:** info@cooperativarinnovamento.it / **Pec:** rinnovamento@pec.confcooperative.it

**Web:** www.cooperativarinnovamento.it

### Comunità Oasi 7M Silvia

#### Casa della madre e del bambino

C.na Campisichetto – 26010 CAPRALBA (CR),

località Campisico di Sopra

Tel. 0373/450.485 - 0373/1973788 - 3346123158

comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it

Quanto è soddisfatta della qualità del suo alloggio?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta degli spazi comuni?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Area dell'organizzazione della vita comunitaria:

Quanto è soddisfatta dell'organizzazione del tempo in comunità?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta delle attività proposte?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta del tempo libero?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta delle attività scolastiche e di formazione?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....



## COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO

Sede legale: C.na Saracinesca - Via Saracinesca - 24051 Antegnate Bg

C.F. e P.I. 01548440161 Tel. 0363 91 43 65 / 0363 91 55 46

Mail: info@cooperativarinnovamento.it / Pec: rinnovamento@pec.confcooperative.it

Web: www.cooperativarinnovamento.it

### Comunità Oasi 7M Silvia

#### Casa della madre e del bambino

C.na Campisichetto – 26010 CAPRALBA (CR),

località Campisico di Sopra

Tel. 0373/450.485 - 0373/1973788 - 3346123158

comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it

Quanto è soddisfatta delle attività che svolge al di fuori della Comunità (se le svolge)?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Area dell'assistenza medica:

Quanto è soddisfatta dell'assistenza medica ricevuta in comunità?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Area delle relazioni esterne:

Quanto è soddisfatta dei rapporti con i suoi familiari?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta della relazione con i suoi servizi invianti?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta della gestione degli spazi neutri (se ne usufruisce)?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Area legale:

Quanto è soddisfatta del supporto che riceve in merito a problematiche legali che la coinvolgono?

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta della possibilità di relazione con il suo/suoi legali?



## COOPERATIVA SOCIALE RINNOVAMENTO

**Sede legale:** C.na Saracinesca - Via Saracinesca - 24051 Antegnate Bg

**C.F. e P.I.** 01548440161 Tel. 0363 91 43 65 / 0363 91 55 46

**Mail:** info@cooperativarinnovamento.it / **Pec:** rinnovamento@pec.confcooperative.it

**Web:** www.cooperativarinnovamento.it

### Comunità Oasi 7M Silvia

#### Casa della madre e del bambino

C.na Campisichetto – 26010 CAPRALBA (CR),

località Campisico di Sopra

Tel. 0373/450.485 - 0373/1973788 - 3346123158

comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

Quanto è soddisfatta del rapporto con i servizi che la seguono in merito a eventuali problematiche legali? (T.M., Servizi Sociali, ecc.)

1 ..... 2 ..... 3 ..... 4 ..... 5 ..... 6 ..... 7 ..... 8 ..... 9 ..... 10 .....

I dati oggetto della presente rilevazione vengono raccolti in forma anonima. Ad ogni questionario viene assegnato un codice composto dal numero progressivo / data raccolta e della sigla di catalogazione: OS per ospite, OP per personale, SI per servizio inviante.

Ad esempio: 1/dicembre 2018/OP

L'elaborazione avviene in forma anonima riportando i dati nelle apposite tabelle.

## INFORMAZIONI

C.na Campisichetto – 26010 CAPRALBA (CR),

località Campisico di Sopra

Tel. 0373/450.485 \* Fax 0373/450.463

Cell. 3346123158

E-mail:comunitacampisico@cooperativarinnovamento.it