



**FONDAZIONE SOMASCHI**  
**LA PASSIONE DI ACCOGLIERE**



MAMMA BAMBINO



**COMUNITÀ EDUCATIVA  
PRIMULA**  
Milano

**CARTA DEI  
SERVIZI**



# Indice

## Carta dei servizi

# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

## Milano

### **01. LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS**

---

- 01. Le nostre radici
- 02. Chi siamo
- 03. I nostri servizi
- 04. Dove siamo

### **02. SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO**

---

- 01. Ente gestore
- 02. Tipologia
- 03. Capienza della struttura
- 04. Destinatari
- 05. Data di apertura
- 06. Autorizzazione
- 07. Indirizzo
- 08. Raggiungibilità
- 09. Referente filtro
- 10. Referente struttura
- 11. Équipe
- 12. Supervisione équipe
- 13. Copertura educativa



# Indice

## Carta dei servizi

- 14. Struttura o strumenti
- 15. Collaborazioni e rete
- 16. Modalità di accesso
- 17. Costo della retta

### **03. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

---

- 01. Mission
- 02. Obiettivi generali
- 03. Obiettivi specifici
- 04. Servizi offerti
- 05. Modalità di accesso
- 06. Intervento educativo e terapeutico
- 07. Rapporti con i Servizi Sociali invianti
- 08. Rapporti con la famiglia e con la rete sociale esterna
- 09. Scuola, formazione professionale, accompagnamento al lavoro e all'autonomia abitativa
- 10. Strumenti
- 11. Prestazioni comprese e non comprese nella retta
- 12. Customer satisfaction (se richiesta)



the 1990s, the number of people in the world who are illiterate has increased from 700 million to 800 million (UNESCO 2003).

There are many reasons for the increase in illiteracy. One of the reasons is that the population of the world is increasing rapidly. In 1990, the world population was 5.3 billion. In 2000, it was 6.1 billion. In 2010, it is expected to be 7 billion. This means that the number of people who are illiterate is increasing rapidly. Another reason is that the quality of education is poor in many developing countries. Many children do not attend school, and those who do attend school often do not learn to read and write.

There are many ways to reduce illiteracy. One way is to improve the quality of education. This can be done by training teachers, improving school facilities, and providing textbooks. Another way is to encourage parents to send their children to school. This can be done by providing financial incentives and by making school attendance compulsory. A third way is to provide literacy training for adults. This can be done through community-based programs and through mass media.

Reducing illiteracy is important for many reasons. First, it is important for economic development. Literate people are able to find better jobs and earn higher wages. Second, it is important for social development. Literate people are able to participate in community activities and to make their voices heard. Third, it is important for personal development. Literate people are able to read and understand the world around them.

There are many challenges to reducing illiteracy. One challenge is that there are many people who are illiterate in rural areas. These people often do not have access to schools or literacy training. Another challenge is that there are many people who are illiterate in urban areas. These people often do not have the time or resources to attend school or literacy training. A third challenge is that there are many people who are illiterate in developing countries. These people often do not have the resources to pay for school fees or textbooks.

There are many ways to overcome these challenges. One way is to provide free or low-cost education. This can be done by providing free school fees, textbooks, and uniforms. Another way is to provide education in rural areas. This can be done by building schools in rural areas and by providing transportation for students. A third way is to provide education in urban areas. This can be done by providing evening classes and by providing distance education.

Reducing illiteracy is a long-term process. It will take many years to reduce the number of illiterate people in the world. However, it is important to start now. Every child who is able to read and write is a step towards a better world. Every adult who is able to read and write is a step towards a better life.



01 |

LA FONDAZIONE  
SOMASCHI  
ONLUS



# 01. LE NOSTRE RADICI





## 2011

**FONDAZIONE  
SOMASCHI  
ONLUS**

## 2011

La Fondazione Somaschi Onlus accorpa le opere sociali e assistenziali delle Province Lombardo-Veneta e Ligure-Piemontese, raccogliendo l'eredità somasca e traducendola in nuove realtà, attraverso la collaborazione di religiosi e laici che lavorano insieme con passione e professionalità.

## 1978

**OPERE RIVOLTE  
A NUOVE FORME  
DI DISAGIO**

## 1978

Accanto alle opere storiche rivolte ai minori si sviluppano attività relative alle nuove forme di povertà: dipendenze, mamma-bambino, vittime di tratta, uomini soli, rom, terminalità.

## 1956-7

**NASCONO LE  
PROVINCE  
LOMBARDA E  
LIGURE-PIEMONTESE**

## 1956-7

Nascono la Provincia Lombarda e la Provincia Ligure-Piemontese dell'Ordine dei Chierici Regolari Somaschi, enti giuridici che accorpano le attività dell'area lombardo-veneta e ligure-piemontese.

## 1568

**ORDINE  
DEI PADRI  
SOMASCHI**

## 1568

La Compagnia dei servi dei poveri viene elevata a Ordine dei Chierici Regolari di Somasca da papa Pio V. L'Ordine continua il carisma del Fondatore, aprendosi alla istruzione della gioventù negli orfanotrofi, nei collegi, nei seminari, e al ministero pastorale.

## 1532

**COMPAGNIA  
DEI SERVI  
DEI POVERI**

## 1532

Girolamo fonda la Compagnia dei servi dei poveri con l'intento di dedicarsi ai disagi sociali trascurati dalla società civile: orfani, prostitute e malati terminali. Il metodo educativo, innovativo per il tempo, si basa su piccole comunità di accoglienza, imperniate sull'educazione al lavoro, alla carità e alla devozione.

## 1486

**NASCE  
SAN GIROLAMO**

## 1486

Nasce a Venezia San Girolamo Miani, figlio di patrizi. Da giovane si mette al servizio della Repubblica di San Marco. Colpito dalla condizione dei poveri durante la peste del 1528, dedica tutta la sua vita al loro servizio. Muore a Somasca l'8 febbraio 1537. Dal 1928 Patrono universale degli orfani e della gioventù abbandonata.

**CARTA DEI  
SERVIZI**

## 02. CHI SIAMO

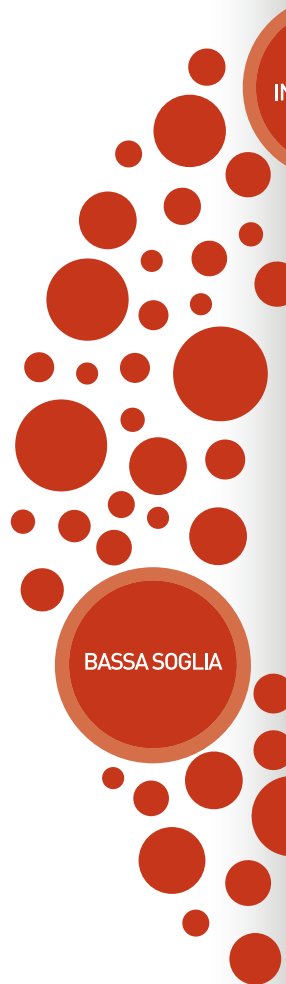
# MISSION

**Accogliamo**  
chi ha bisogno,  
in strada e nelle nostre case.

Lo facciamo  
**con cura e tenerezza.**

Crediamo nel valore  
delle **relazioni**  
e nell'importanza di **esserci**,  
nella quotidianità.

Difendiamo e  
promuoviamo la **dignità**  
ma guardiamo più in alto:  
vogliamo accompagnare  
le persone a gustare  
la **bellezza** della vita  
e dell'essere umano.



# METODOLOGIE OPERATIVE

PRONTO INTERVENTO

PREVENZIONE

## AREE DI INTERVENTO

MAMMA BAMBINO

DIPENDENZE

FRAGILITÀ SOCIALI

MALATTIA E TERMINALITÀ

MINORI

RESIDENZIALITÀ

ACCOMPAGNAMENTO ALL'AUTONOMIA SOCIALE

CARTA DEI SERVIZI

## 03. COSA FACCIAMO

# COSA FA

### MINORI

COMUNITÀ EDUCATIVE  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
POLITICHE GIOVANILI  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE  
CENTRI DIURNI

### MAMMA BAMBINO

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE

### FRAGILI

SERVIZI  
MEDIAZIONE  
ATTIVITÀ  
COMUNITÀ  
ALLOGGI  
INSERIMENTO  
HOUSING  
DOMICILI  
N

# CO

### APERTURA

Il nostro abbraccio  
comprende diversi tipi  
di disagio e nuove forme  
di povertà

### CREATIVITÀ

Facciamo accoglienza  
in tanti modi e inventiamo  
soluzioni nuove

### CONTAMINAZIONE

Non vogliamo sostituirci  
alla società  
ma contagiarla  
con la nostra passione

### ATTUALITÀ

Ogni  
un'atto  
e un p



# ACCIAMO?

## LITÀ SOCIALI

DI BASSA SOGLIA  
ONE DI COMUNITÀ  
À NELLE SCUOLE  
À DI ACCOGLIENZA  
PER L'AUTONOMIA  
ENTO LAVORATIVO  
SING SOCIALE  
'MILIARITA'  
MIGRANTI

## DIPENDENZE

CENTRI DIURNI  
COMUNITÀ TERAPEUTICHE  
MODULI SPECIALISTICI  
HOUSING SOCIALE  
INSERIMENTO LAVORATIVO

## MALATTIA TERMINALITÀ

CENTRI DIURNI  
CASE ALLOGGIO  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

# OME?

## TENZIONE L SINGOLO

persona merita  
enzione esclusiva  
percorso studiato

## STARE CON

Crediamo nel valore  
del vivere insieme,  
del condividere  
la quotidianità

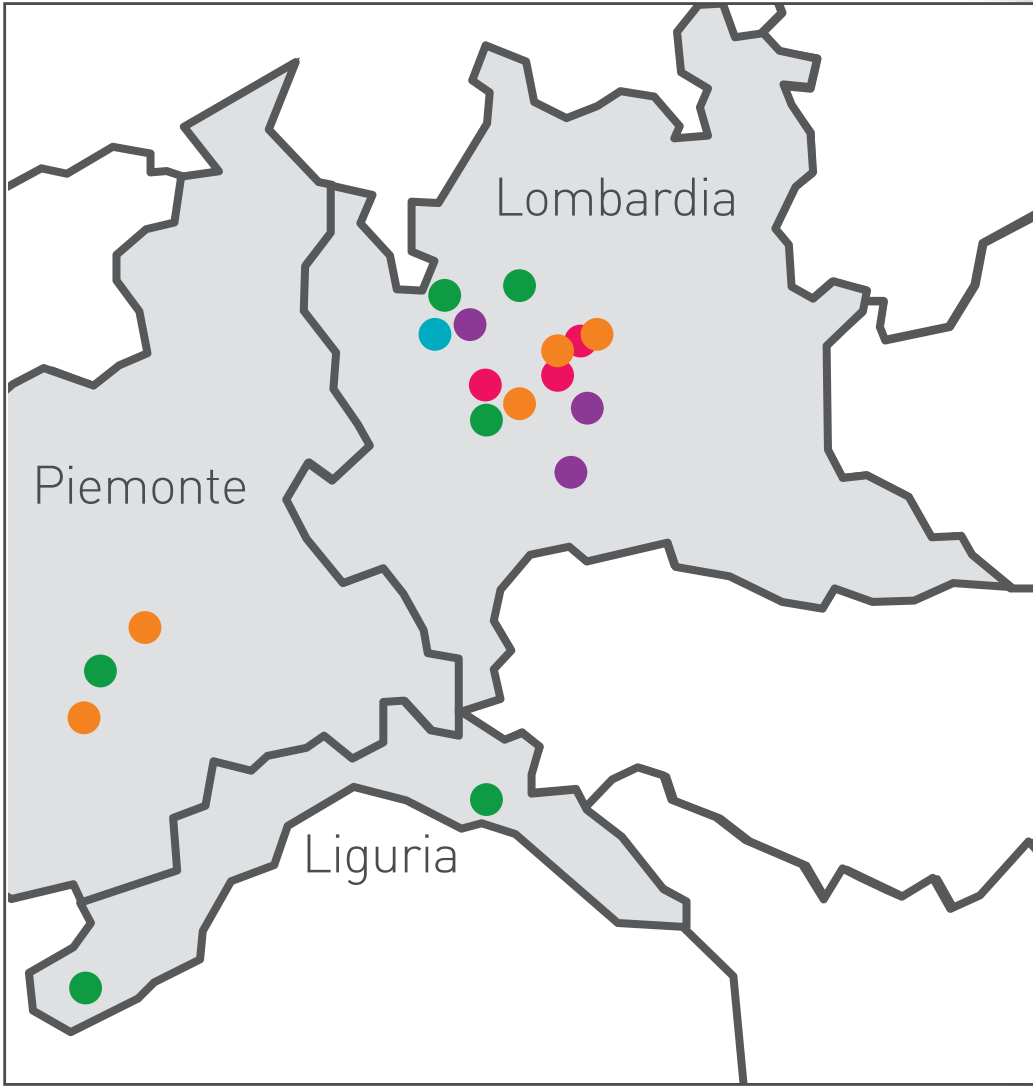
## FORMAZIONE E LAVORO

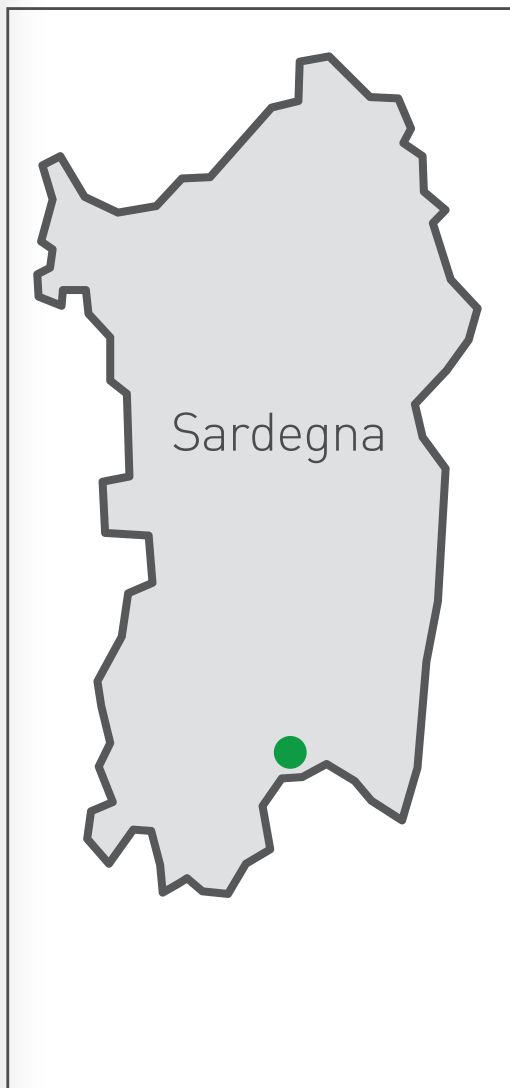
Diamo strumenti concreti  
per uscire dalla fragilità

## COMPETENZA

Offriamo operatori  
qualificati e coinvolgiamo  
diverse figure professionali

# 04. DOVE SIAMO

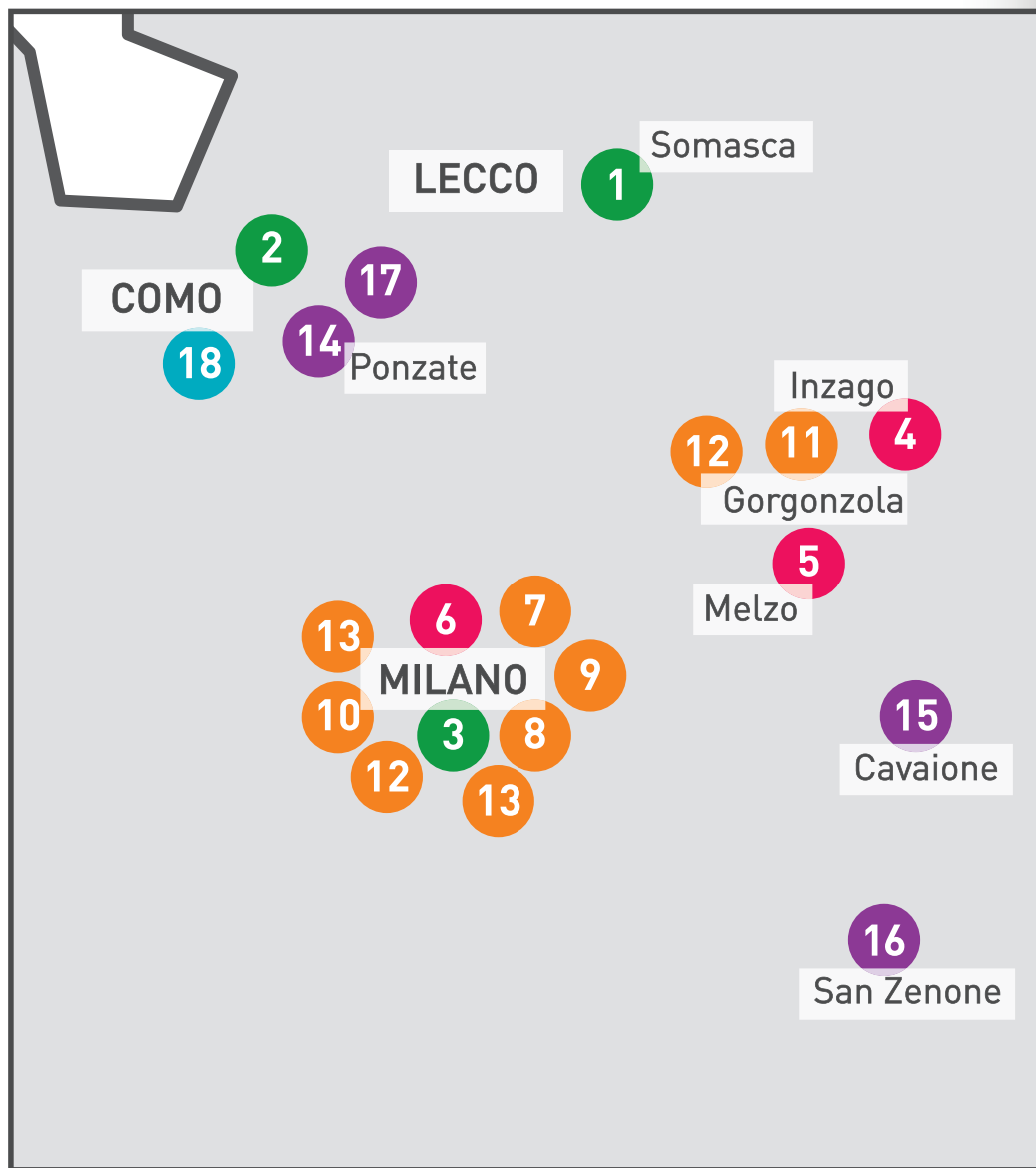




## LEGENDA

-  MAMMA BAMBINO
-  FRAGILITÀ SOCIALI
-  MINORI
-  MALATTIA E TERMINALITÀ
-  DIPENDENZE

## 04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA





## MINORI

- 1| **CASA SAN GIROLAMO** Somasca di Vercurago (LC)  
4 comunità educative + pronto intervento + diurno + alloggi per l'autonomia
- 2| **COMUNITÀ ANNUNCIATA** Como  
3 comunità educative + diurno + housing sociale
- 3| **PROGETTO SCUOLE** Milano e Provincia  
servizio di formazione presso le scuole

## MAMMA BAMBINO

- 4| **CASA SILENE** Inzago (MI)  
casa mamma-bambino + 1 housing sociale
- 5| **CASA TUENDELEE** Melzo (MI)  
casa mamma-bambino + 2 alloggi per l'autonomia
- 6| **CASA PRIMULA** Milano  
comunità residenziale + 4 alloggi per l'autonomia

## FRAGILITÀ SOCIALI

- 7| **ACCOGLIENZA DONNE** Segnavia Milano  
pronto intervento + comunità + alloggi per l'autonomia
- 8| **DROP IN** Segnavia Milano  
centro diurno per senza fissa dimora
- 9| **BASSA SOGLIA** Segnavia Milano  
servizio prostituzione/tratta (unità di strada, indoor, drop-in)
- 10| **ROM** Segnavia Milano  
mediazione di comunità rivolta ai gruppi rom
- 11| **CASA DI ANDREA** Segnavia Gorgonzola  
servizio per uomini in difficoltà (comunità + alloggi per l'autonomia)
- 12| **HOUSING SOCIALE** Milano e provincia  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari
- 12 bis| **DOMICILIARITÀ** Milano  
interventi a domicilio a favore di persone e nuclei fragili
- 13| **MIGRANTI** Lombardia e Piemonte  
alloggi temporanei e supporto educativo

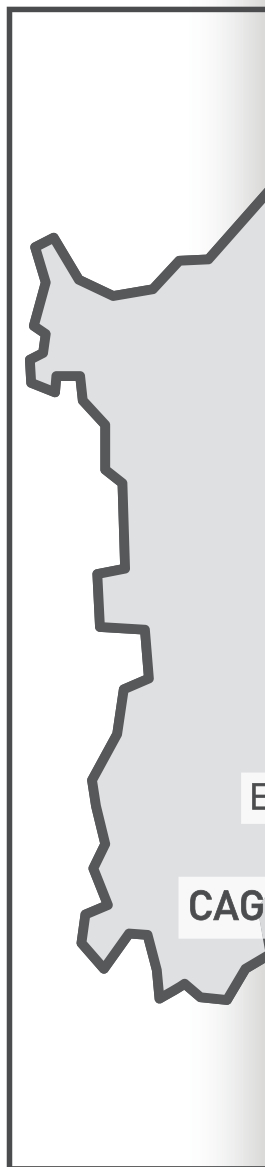
## DIPENDENZE

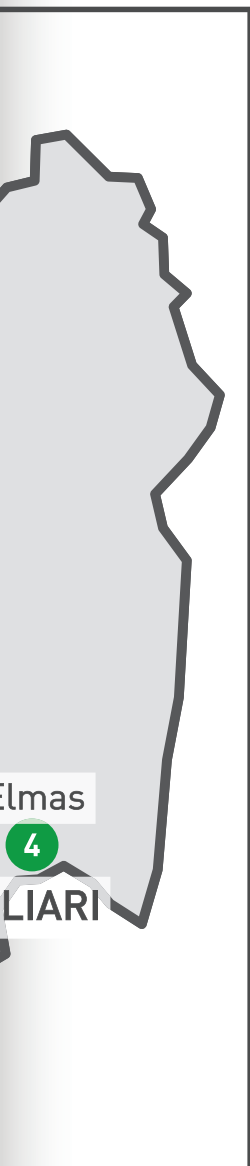
- 14| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per l'autonomia
- 15| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 16| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone al Lambro (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + modulo alcooldipendenti
- 17| **VILLA QUATTRO CAMINI** Parzano (CO)  
residenzialità leggera per soggetti ex alcooldipendenti e tossicodipendenti

## MALATTIA E TERMINALITÀ

- 18| **LA SORGENTE** Como  
2 case alloggio + diurno + 2 alloggi per l'autonomia

## 04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SA





## MINORI

- 1| VILLAGGIO DELLA GIOIA** Narzole (CN)  
1 comunità educativa + 1 alloggio per l'autonomia
- 2| COMUNITÀ GILARDI** Vallecrosia (IM)  
2 comunità educative + diurno + alloggi per l'autonomia
- 3| PROGETTO INSIEME** Rapallo (GE)  
2 comunità educative + 1 villetta per l'autonomia + centro aggregativo (ottobre-giugno) + centro estivo (giugno-agosto)
- 4| CENTRO EMILIANI** Elmas (CA)  
2 comunità educative + diurno

## FRAGILITÀ SOCIALI

- 5| HOUSING SOCIALE** S. Mauro Torinese (TO), Narzole (CN)  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari



02 |

**SCHEDA SINTETICA  
DEL SERVIZIO  
COMUNITÀ EDUCATIVA  
PRIMULA**



# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

## scheda sintetica del servizio

### 01. ENTE GESTORE

#### FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

### 02. TIPOLOGIA

Comunità Educativa

### 03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

10 posti per madri e minori

### 04. DESTINATARI

Donne con figli provenienti da situazioni di grave maltrattamento, di disagio psico-sociale, di fragilità psichica, con o senza segnalazione da parte del Tribunale per i Minorenni.

### 05. DATA DI APERTURA

Marzo 2013

### 06. AUTORIZZAZIONE

Autorizzata con richiesta C.P.I.A del 13.12.12.

Accreditata con il Comune di Milano.

### 07. INDIRIZZO

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

### 08. RAGGIUNGIBILITÀ

La comunità si trova nella zona uno, quartiere centrale di Milano. È ben servita dalla rete dei trasporti milanesi. È situata a circa cinque minuti dalla metropolitana (fermata M2 di Moscova) e dalla stazione ferroviaria di Porta Garibaldi.



**09. REFERENTE FILTRO**

**REFERENTE FILTRO INSERIMENTI**

**Delia Pessani** | Coordinatrice  
Strutture di accoglienza mamma-bambino  
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 347 7563325

fax | 02 95314201

mail | [d.pessani@fondazioneomaschi.it](mailto:d.pessani@fondazioneomaschi.it)

---

**10. REFERENTE STRUTTURA**

**Erica Pianezzola** | Responsabile  
Comunità Educativa Primula  
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 338 5782928

fax | 02 6570024

mail | [e.pianezzola@fondazioneomaschi.it](mailto:e.pianezzola@fondazioneomaschi.it)

---

**11. ÉQUIPE**

Una responsabile part-time, affiancata da quattro educatori a tempo pieno. Sono previste attività di tirocinio per studenti appartenenti a scuole di formazione educativa e per laureandi in discipline psico-sociopedagogiche. Alcuni volontari collaborano alla gestione dell'ambiente educativo e alle attività comunitarie.

---

**12. SUPERVISIONE ÉQUIPE**

Mensilmente l'équipe della struttura partecipa a un incontro di supervisione sui casi e sulle dinamiche comunitarie con una psicoterapeuta esterna.

---

**13. COPERTURA EDUCATIVA**

Comunità residenziale H 24.

---

# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

Milano

## 14. STRUTTURA

Comunità Educativa Primula-Fondazione Somaschi Onlus è una struttura di circa 200 mq, collocata al terzo piano di un edificio situato nel quartiere centrale di Milano. La comunità è una casa composta da una cucina/sala pranzo, un soggiorno, una sala d'attesa, una dispensa, una lavanderia, cinque camere da due posti letto con servizi igienici all'interno della stanza, una sala studio/ludoteca per i minori, un ufficio per gli operatori. Vi sono spazi destinati a momenti di aggiornamento e verifica con i Servizi Sociali e la possibilità di svolgere incontri con la rete familiare o sociale all'interno dell'edificio.

## 15. COLLABORAZIONI E RETE

Collaborazione con i Servizi Sociali del territorio nazionale e della Regione Lombardia

Tribunali per i Minorenni

Convenzione con il Comune di Milano

Convenzione con il Distretto 5 dell'ASL di Milano 2

## 16. MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede attraverso una segnalazione da parte dei Servizi Sociali di competenza del nucleo.

## 17. COSTO DELLA RETTA

Al giorno euro 65,00 per mamma e primo figlio; euro 60,00 per secondo e terzo figlio, euro 55,00 per quarto figlio.

I comuni in convenzione hanno una retta personalizzata a seconda degli accordi stipulati.









03 |

**DESCRIZIONE  
DEL SERVIZIO  
COMUNITÀ EDUCATIVA  
PRIMULA**



# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

## descrizione del servizio

### 01. MISSION

L'obiettivo della Comunità Educativa Primula è accogliere donne con figli provenienti da situazioni di maltrattamento o in condizioni di fragilità e di disagio sociale, e offrire ad ogni ospite la possibilità di sperimentarsi come donna e come madre, recuperando e valorizzando le proprie abilità e risorse. È compito della madre, con il supporto degli educatori, gestire autonomamente le attività e gli incarichi che la vedono impegnata nella cura dei figli, favorendo in tal modo la relazione madre-bambino. Principio essenziale della comunità è dare valore alla dimensione della quotidianità, accompagnando le donne nel loro cammino di crescita personale, genitoriale e professionale e fornendo ai minori un ambiente familiare che permetta loro di sentirsi a "casa".

La Comunità Educativa, in stretta collaborazione con i Servizi Sociali invianti e gli Enti istituzionali referenti (Tribunale per i Minorenni, Tribunale Ordinario, Forze dell'Ordine, Questura, scuole, ambiti lavorativi, centri di aggregazione, ecc.) valuta gli interventi e i tempi necessari per definire un progetto individuale in relazione alle caratteristiche di ogni nucleo in questione.

### 02. OBIETTIVI GENERALI

#### Accogliere

La Comunità Educativa Primula vuole rappresentare prima di tutto un "luogo di accoglienza" dove le mamme con i loro figli possono trovare uno spazio che abbia il sapore di "casa" e di "famiglia".

#### Sostenere

La Comunità Educativa Primula aiuta la donna a riscoprire e vivere il suo ruolo di madre e la sostiene nella gestione della rete amicale e sociale costruita sul territorio, al fine di creare dei supporti positivi nella gestione della quotidianità e dei figli. Inoltre offre un supporto nella gestione economica per educare le ospiti verso un'ottica del risparmio per sperimentare una certa autonomia e per conseguire in futuro una maggiore indipendenza.

#### Accompagnare

La Comunità Educativa Primula accompagna le donne nella ricerca di una soluzione abitativa e formativa/lavorativa: sostiene le ospiti nella delicata fase della ricerca di una casa e nell'orientamento al lavoro.



### **03. OBIETTIVI SPECIFICI**

- Valorizzare le risorse personali
- Potenziare le fragilità
- Favorire la relazione mamma-bambino
- Instaurare una relazione di fiducia tra il nucleo e i membri dell'équipe educativa
- Promuovere e sperimentare un'adeguata gestione economica fondata sul risparmio
- Definire un progetto condiviso

### **04. SERVIZI OFFERTI**

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI) (per i minori aggiornato trimestralmente)
- Relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali e Tribunale
- Sostegno nella quotidianità
- Sostegno educativo ai minori
- Educatore di riferimento
- Osservazione e valutazione delle capacità genitoriali
- Osservazione e valutazione dei minori
- Sostegno nella genitorialità
- Gestione della rete di supporto (Servizi Sociali di riferimento, eventualmente CPS, Servizi socio-sanitari specialistici, etc.)
- Sostegno psicologico (esterno) per le madri e per i minori
- Sostegno nell'inserimento scolastico dei minori
- Accompagnamento agli incontri con i Servizi Sociali di competenza
- Accompagnamento agli incontri protetti per i minori
- Accompagnamenti sanitari
- Momenti di condivisione tra i membri dell'équipe e i nuclei
- Accompagnamento all'inserimento sociale, lavorativo e abitativo, a seconda delle necessità e del progetto

### **05. MODALITÀ DI ACCESSO**

I Servizi Sociali di residenza del nucleo effettuano la richiesta d'inserimento contattando la referente del filtro, descrivendo la situazione sommaria del nucleo e definendo, se possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza. Una volta valutata, in sede di équipe, la

# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

## Milano

richiesta e la possibilità di presa in carico, il Responsabile della struttura procede ad un incontro conoscitivo con la madre e i minori ai fini dell'inserimento.

Al momento dell'ingresso in struttura la comunità richiede i seguenti documenti ed informazioni:

- Impegno di spesa dell'ente contribuente
- Dati dell'ente affidante e dell'ente contribuente (se diverso)
- Decreto da parte del Tribunale per i Minorenni, se presente

Successivamente vengono richiesti i seguenti documenti:

- Documenti di riconoscimento della madre e del minore
- Libretto pediatrico e documentazioni relativa a malattie e vaccinazioni, se presenti

Inoltre madre è tenuta a compilare e firmare i seguenti documenti:

- Una scheda sanitaria per la madre e per i minori
- Il regolamento comunitario, la richiesta di essere ammessa nella struttura nel rispetto e accettazione degli obiettivi, dei diritti e doveri del programma comunitario, la formula di acquisizione del consenso del trattamento dei dati personali

Dal momento dell'inserimento in struttura l'équipe educativa si riserva un periodo di osservazione per verificare i reali bisogni della madre e dei minori.

## 06. INTERVENTO EDUCATIVO

L'équipe educativa accompagna e sostiene la madre e i minori nel loro percorso comunitario, fornendo un supporto nelle attività quotidiane.

Gli operatori garantiscono alle donne uno spazio di ascolto attivo e regolare. Nella fase di inserimento viene delineato per ogni ospite un progetto educativo individualizzato che evidenzia gli obiettivi educativi prioritari, definendo tempi di intervento e metodologie, che successivamente vengono verificati periodicamente.

Gli incontri di équipe, a cui partecipano la Responsabile della comunità e gli educatori, sono a cadenza settimanale. La coordinatrice delle comunità mamma-bambino della Fondazione Somaschi Onlus partecipa periodicamente agli incontri di équipe.



## 07. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI INVIANTI

Essenziale per la buona riuscita del progetto educativo è la stretta e costruttiva collaborazione con i Servizi Sociali invianti, con i quali stabilire un adeguato calendario di incontri e verifiche. È indispensabile che, in casi di emergenza o di modifica della situazione, ci sia un tempestivo confronto tra la comunità e il Servizio Sociale referente.

## 08. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E CON LA RETE SOCIALE ESTERNA

Quando è possibile, la comunità mantiene rapporti col nucleo familiare d'origine. Gli incontri, le telefonate, i rientri a casa sono regolamentati dai Servizi Sociali competenti e definiti in collaborazione con l'équipe della Comunità Educativa Primula.

## 09. SCUOLA, FORMAZIONE PROFESSIONALE, ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO E ALL'AUTONOMIA ABITATIVA

I minori frequentano le scuole del territorio o del loro quartiere di riferimento, in base ai casi. Gli istituti, in relazione alla fascia d'età, possono essere raggiunti in modo autonomo dai minori oppure la madre si impegna ad accompagnare i propri figli.

Per quanto concerne le donne, in seguito ad una fase iniziale di osservazione delle dinamiche relazionali madre-bambino e delle competenze genitoriali, in funzione al progetto e all'età dei bambini, sono previsti dei percorsi scolastici, dei corsi di formazione e orientamento al lavoro e, in una fase successiva, la ricerca e l'accompagnamento al lavoro. La struttura offre loro il sostegno e l'accompagnamento nel reperimento di una soluzione formativa e/o lavorativa, accudendo i minori durante l'assenza della madre.

## 10. STRUMENTI

L'accompagnamento offerto dalla Comunità Educativa Primula della Fondazione Somaschi Onlus, si articola su differenti piani d'azione:

- il monitoraggio di un'adeguata consapevolezza e competenza della madre di prendersi cura di sé e dei figli
- il consolidamento delle competenze genitoriali al fine di garantire la tutela dei minori e di incentivare le abilità della madre
- il raggiungimento e/o lo sviluppo delle capacità volte al risparmio e alla gestione del denaro, per poter poi possedere le competenze necessarie per affrontare una reale autonomia

# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

## Milano

- la ricerca di un successivo alloggio o di una soluzione abitativa alternativa che possa fornire un maggior grado di indipendenza.
- Relazione educativa
- Progetto Educativo Individualizzato
- Relazioni scritte sull'andamento dei percorsi
- Incontri di rete con i soggetti coinvolti sui singoli casi
- Riunioni settimanali d'equipe
- Colloqui settimanali con le ospiti
- Qualora se ne presenti la necessità attivazione di un sostegno psicologico esterno alla struttura per madri e/o minori.

## 11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

| SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA             |
|---|
| Vitto                                     |
| Prodotti igiene personale                 |
| Prodotti igiene per la pulizia della casa |
| Detersivi e lavanderia                    |
| Utenze                                    |
| Pocket money                              |

| SPESE ATTIVITÀ OSPITI               |
|-------------------------------------|
| Vacanze comunitarie                 |
| Attività, gite e laboratori interni |

| SPESE RELAZIONI FAMILIARI  |
|--|
| Accompagnamenti in spazio neutro (nella città di Milano, una volta alla settimana) |
| Accompagnamenti in spazio neutro (fuori dalla città di Milano, ogni 15 giorni)     |





Incontri con familiari in struttura alla presenza di educatori

Incontri con familiari in struttura senza la presenza di educatori

**SPESE SCOLASTICHE**

Bollettino iscrizione scuola dell'obbligo

Assicurazione annua per minore

Incontro di rete con insegnanti e dirigente scolastico

Sostegno attività scolastica e studio

**SPESE MEDICHE**

Psicofarmaci

Farmaci per i minori

Accompagnamenti sanitari minori

**RICOVERI OSPEDALIERI**

Minori - supporto e copertura in ospedale

Mamma - supporto e copertura h24 per il minore

**MODALITA' DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO**

Accompagnamento minori al T.M.

Accompagnamento madri al T.M.

**SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO**

Osservazione delle competenze genitoriali

Sostegno alla genitorialità

Colloqui educativi settimanali

# COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

## Milano

|   |
|---|
| Momenti di confronti di gruppo con le ospiti          |
| Stesura curriculum vitae                              |
| Sostegno alla ricerca lavoro                          |
| Sostegno alla ricerca abitativa                       |
| Supporto alla svolgimento delle pratiche burocratiche |

## 12. CUSTOMER SATISFACTION

Si allegano i questionari per la soddisfazione e per la valutazione della qualità del servizio per le ospiti, per i Servizi Sociali inviati e per i minori. Essi vengono somministrati nel mese di Gennaio di ogni anno o dopo sei mesi dall'inserimento del nucleo in struttura. I risultati sono oggetto di riflessione da parte dell'equipe educativa della Comunità Educativa Primula per le azioni che si rendessero necessarie.

Inoltre, si allega anche il modulo per di segnalazione. Il responsabile s'impegna a rispondere nel tempo massimo di trenta giorni.





## 12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER LE OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

NOME E COGNOME (Se preferisci puoi compilare il questionario in forma anonima):

---

Ti chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. Puoi scegliere il tuo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

- 1 PER NULLA SODDISFACENTE
- 2 POCO SODDISFACENTE
- 3 SODDISFACENTE
- 4 MOLTO SODDISFACENTE
- 5 COMPLETAMENTE SODDISFACENTE

**A) Al tuo arrivo ti sei sentita accolta in maniera:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

---

**B) La relazione costruita con i membri dell'équipe educativa, a livello di conoscenza e fiducia, risulta:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

---

**C) Come consideri il tuo grado di adattamento alla Comunità Educativa Primula (regole e comprensione della struttura):**

**1      2      3      4      5**



Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

D) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

E) Il tuo livello di comprensione del ruolo dei Servizi Sociali risulta:

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

F) Se presente decreto, il tuo livello di comprensione del Tribunale per i Minorenni risulta:

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

|             |          |          |            |          |
|-------------|----------|----------|------------|----------|
| MOLTO BASSO | BASSO    | MEDIO    | MOLTO ALTO | ALTO     |
| <b>1</b>    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b> |

Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## 12.2 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER I SERVIZI SOCIALI INVIANTI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

NOME E QUALIFICA \_\_\_\_\_

SERVIZIO SOCIALE DI COMPETENZA \_\_\_\_\_

RECAPITO TELEFONICO \_\_\_\_\_

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. La ringraziamo per la collaborazione.

Può esprimere il suo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

- 1 PER NULLA SODDISFACENTE
- 2 POCO SODDISFACENTE
- 3 SODDISFACENTE
- 4 MOLTO SODDISFACENTE
- 5 COMPLETAMENTE SODDISFACENTE

**A) La struttura utilizza strumenti di presentazione della propria attività in maniera:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**B) Durante la presa in carico e la permanenza del nucleo presso la Comunità educativa Primula, l'équipe educativa è disponibile al confronto e condivide gli obiettivi dell'intervento con i Servizi Sociali in modo:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



C) La struttura sa affrontare e risolvere le criticità ed urgenze in maniera:

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

D) Nel complesso il suo grado di soddisfazione risulta:

|             |          |          |            |          |
|-------------|----------|----------|------------|----------|
| MOLTO BASSO | BASSO    | MEDIO    | MOLTO ALTO | ALTO     |
| <b>1</b>    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b> |

Perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## 12.3 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER I MINORI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

NOME E COGNOME (Se preferisci puoi compilare il questionario in forma anonima):

---

Ti chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. Puoi scegliere il tuo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

- 1 PER NULLA SODDISFACENTE
- 2 POCO SODDISFACENTE
- 3 SODDISFACENTE
- 4 MOLTO SODDISFACENTE
- 5 COMPLETAMENTE SODDISFACENTE

**A) Al tuo arrivo ti sei sentito/a accolto/a in maniera:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

---

**B) Il tuo rapporto con gli educatori risulta:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

---

**C) Il tuo rapporto con gli altri minori risulta:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

---





D) Ti senti aiutato/a a crescere in maniera:

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

F) Come consideri lo spazio interno ed esterno disponibile per le diverse attività:

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

|             |          |          |            |          |
|-------------|----------|----------|------------|----------|
| MOLTO BASSO | BASSO    | MEDIO    | MOLTO ALTO | ALTO     |
| <b>1</b>    | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b>   | <b>5</b> |

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## 12.4 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS- COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

Il presente modulo permette di offrire eventuali suggerimenti e di conseguenza consente alla Comunità Educativa Primula di migliorare il proprio servizio.

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

RECAPITO TELEFONICO \_\_\_\_\_

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

nome di chi riceve \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_



AGGIORNAMENTO  
MAGGIO 2017

CARTA DEI  
SERVIZI



**FONDAZIONE SOMASCHI**  
**LA PASSIONE DI ACCOGLIERE**

**FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS**

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 02 62911975

FAX 02 6570024

SITO [www.fondazionesomaschi.it](http://www.fondazionesomaschi.it)

FACEBOOK [somaschi.it](https://www.facebook.com/somaschi.it)

MAIL [fondazione@fondazionesomaschi.it](mailto:fondazione@fondazionesomaschi.it)

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

**COMUNITA' EDUCATIVA PRIMULA**

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 338 5782928

DIPENDENZE

MALATTIA E TERMINALITÀ

MINORI

FRAGILITÀ SOCIALE

MAMMA BAMBINO

