



FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE



FRAGILITÀ SOCIALI

CASA DI ANDREA
SEGNAVIA GORGONZOLA

**CARTA DEI
SERVIZI**



Indice

Carta dei servizi

CASA DI ANDREA

Segnavia Gorgonzola

01. LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

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

02. SCHEDE SINTETICHE 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)





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

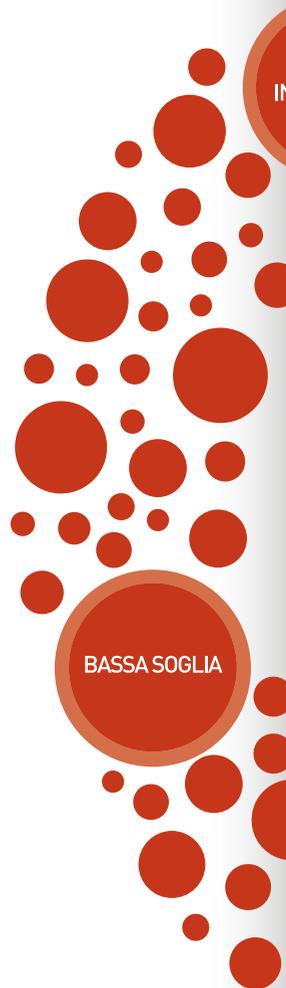
MISSION

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 FACCIAMO

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

FRAGILITÀ

SERVIZI DI MEDIAZIONE
ATTIVITÀ NEI QUARTIERI
COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA
ALLOGGI PER L'INSERIMENTO
HOUSING SOCIALE
DOMICILIARI
MIGRANTI

CON

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

ATTENZIONE AL SINGOLO

Ogni persona merita
un'attenzione
e un percorso



CCIAMO?

À SOCIALI

ASSA SOGLIA
DI COMUNITÀ
ALLE SCUOLE
ACCOGLIENZA
L'AUTONOMIA
D LAVORATIVO
S SOCIALE
LIARITA'
RANTI

DIPENDENZE

CENTRI DIURNI
COMUNITÀ TERAPEUTICHE
MODULI SPECIALISTICI
HOUSING SOCIALE
INSERIMENTO LAVORATIVO

MALATTIA TERMINALITÀ

CENTRI DIURNI
CASE ALLOGGIO
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

ME?

IZIONE NGOLO

ona merita
ne esclusiva
rso studiato

STARE CON

Crediamo nel valore
del vivere insieme,
del condividere
la quotidianità

FORMAZIONE E LAVORO

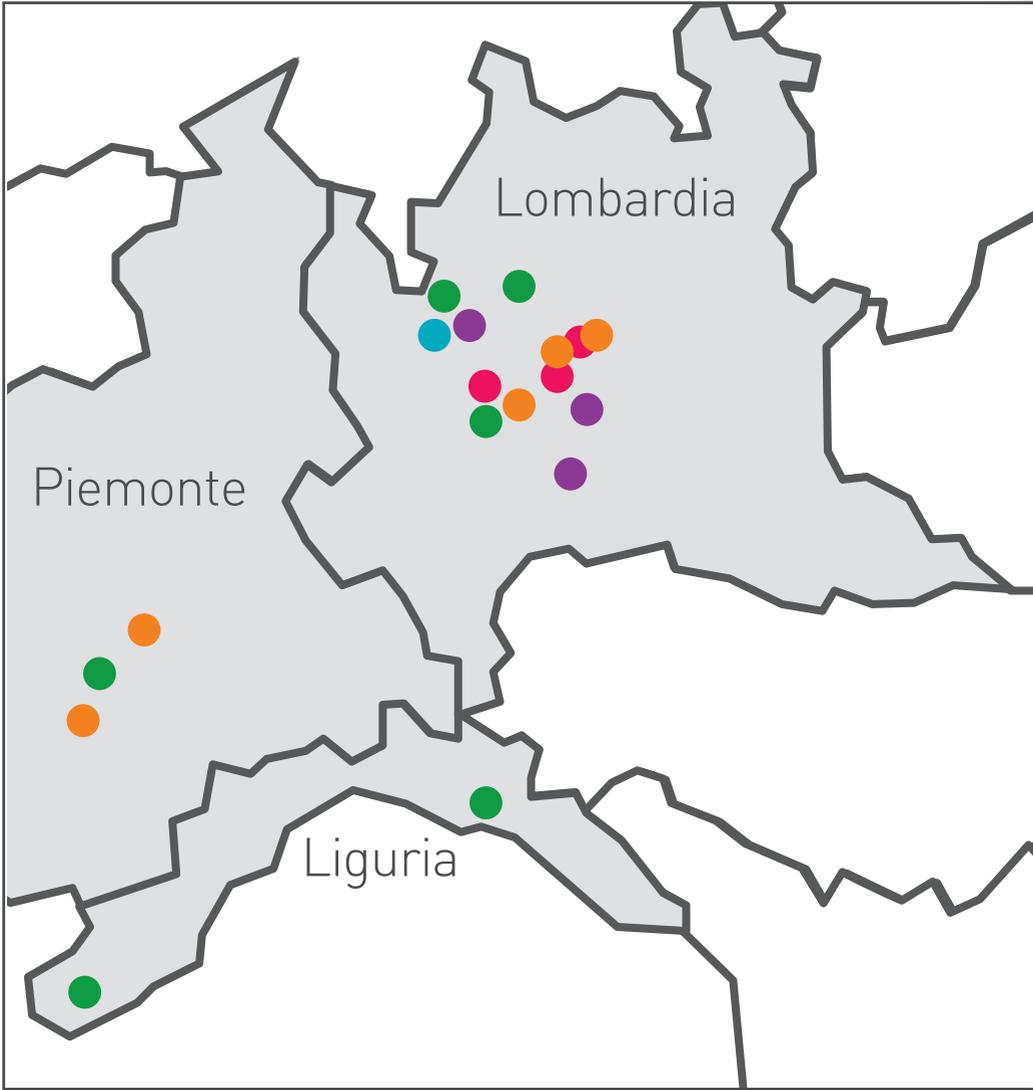
Diamo strumenti concreti
per uscire dalla fragilità

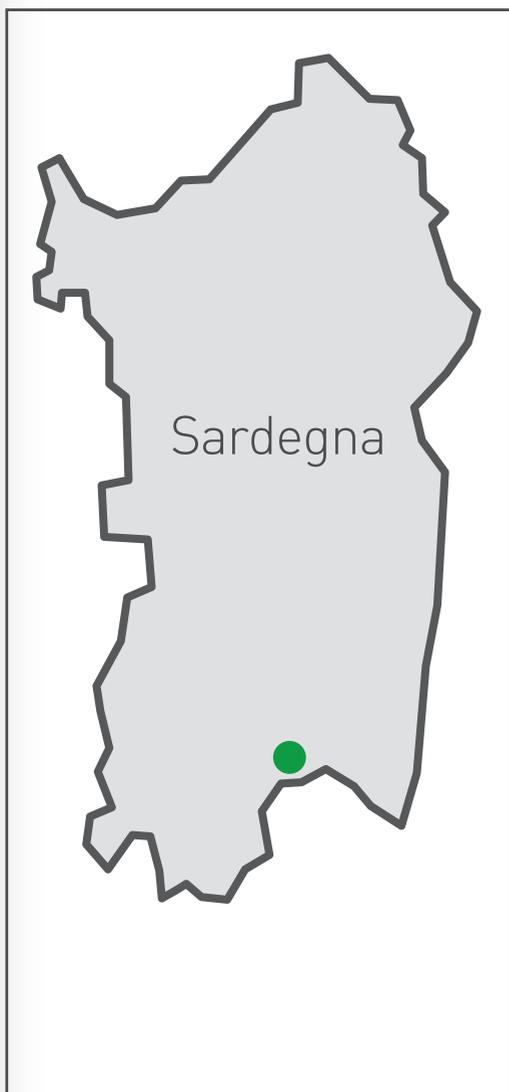
COMPETENZA

Offriamo operatori
qualificati e coinvolgiamo
diverse figure professionali

CARTA DEI
SERVIZI

04. DOVE SIAMO

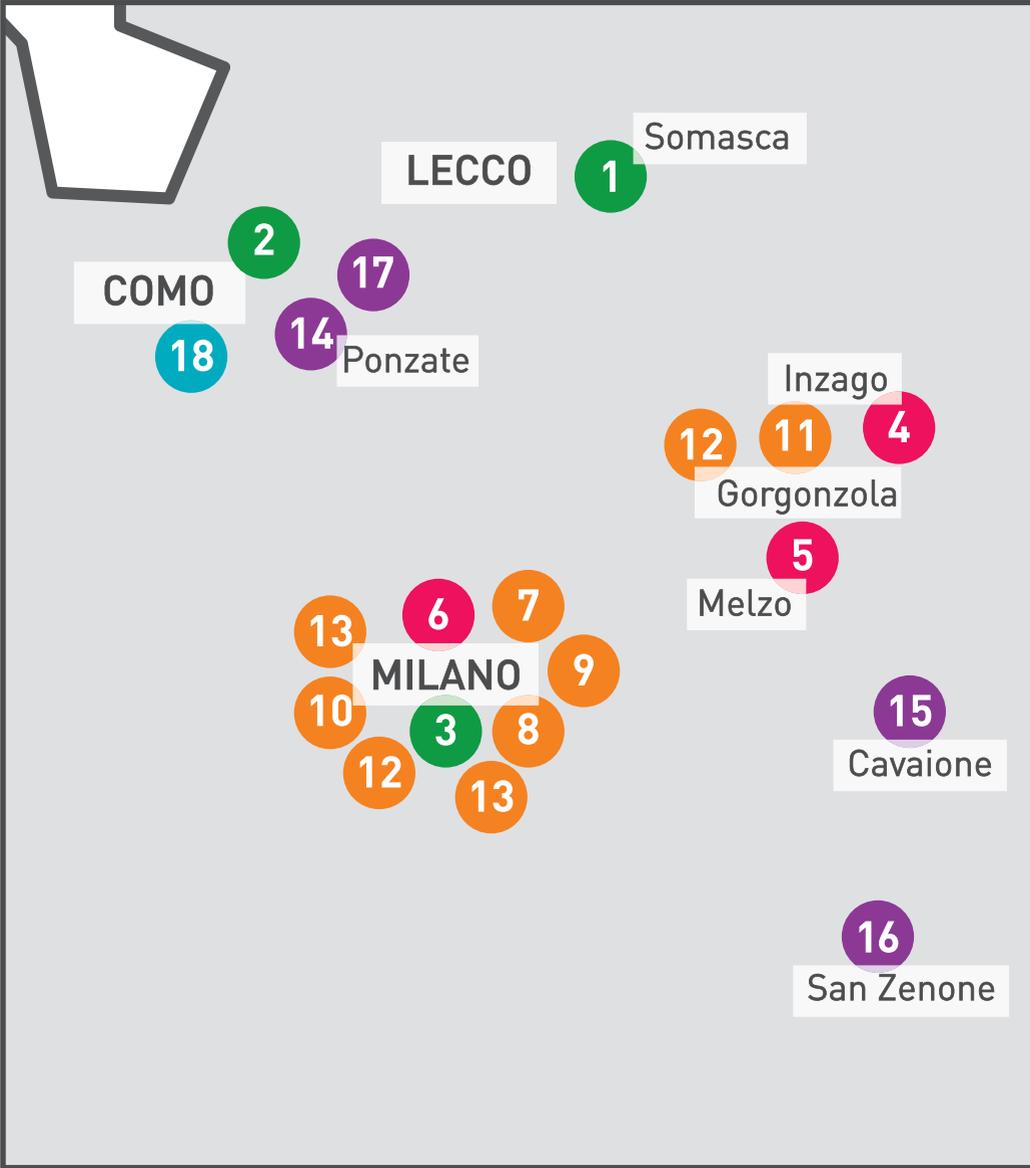




LEGENDA

-  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

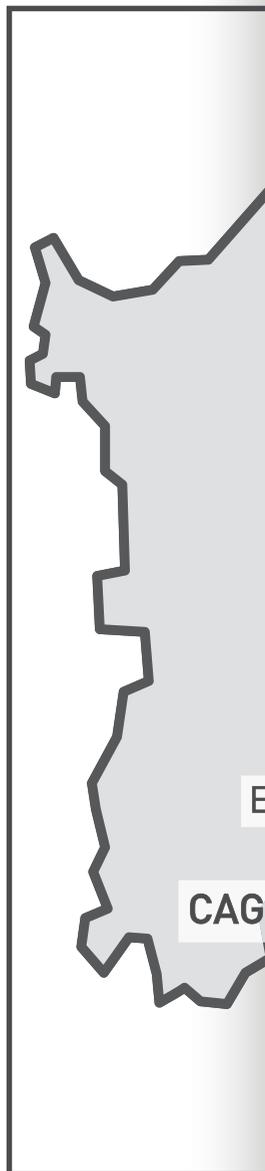
DIPENDENZE

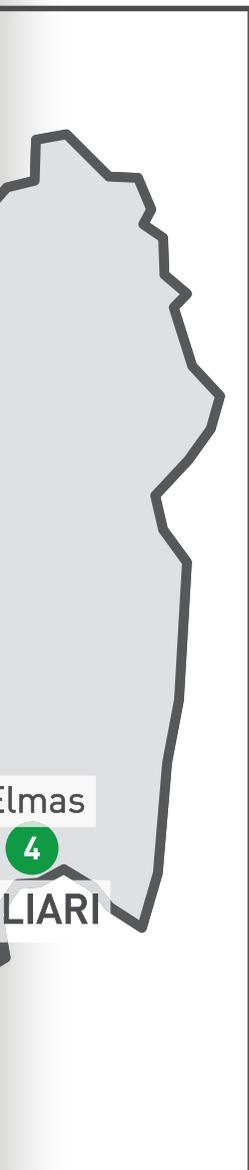
- 14| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per l'autonomia
- 15| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 16| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone al Lambro (MI)
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 CASA DI ANDREA



CASA DI ANDREA

scheda sintetica del servizio

01. ENTE GESTORE

FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

02. TIPOLOGIA

Servizi di accoglienza residenziale per uomini in difficoltà

03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

- 10 posti "modulo prima accoglienza"
- 8 posti "modulo integrazione sociale" (semiautonomia)

04. DESTINATARI

- Uomini in condizioni di perdita di autonomia, per problematiche socio-economiche.
- Uomini in protezione sociale (art.18) in quanto provenienti da condizioni di sfruttamento.
- Uomini che provengono da percorsi di grave marginalità e senza fissa dimora.

05. DATA DI APERTURA

2009 (a proseguimento di precedente esperienza decennale sviluppata dalla Parrocchia di Gorgonzola dal febbraio 1999)

06. AUTORIZZAZIONE

No

07. INDIRIZZO

Via Diaz 28, 20064 Gorgonzola (MI)

08. RAGGIUNGIBILITÀ

La sede e gli appartamenti sono collocati a poca distanza (walking distance) dalla stazione della metropolitana M2 (fermata Gorgonzola).



09. REFERENTE FILTRO

FILTRO PER GLI INSERIMENTI

Valerio Pedroni | Coordinatore
Segnavia - Servizi per le fragilità sociali
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 349 1723634

fax | 02 6570024

mail | v.pedroni@fondazionesomaschi.it

10. REFERENTE STRUTTURA

Franco Invernizzi | Responsabile
Servizio uomini soli in difficoltà
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 3494322865

fax | 02 9513369

mail | f.invernizzi@fondazionesomaschi.it

11. ÉQUIPE

Un responsabile, un coordinatore d'area, un educatore a tempo pieno, dodici volontari. Sono previste attività di tirocinio per studenti appartenenti a scuole di formazione educativa e per laureandi in discipline psico-sociopedagogiche.

12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

Sono previsti momenti di supervisione, sui casi e sulle dinamiche comunitarie, con la collaborazione di una psicoterapeuta esterna.

13. COPERTURA EDUCATIVA

In sede (struttura di seconda accoglienza): copertura educativa di 14 ore giornaliere; appartamenti semiautonomia: copertura educativa di circa 10 ore alla settimana.

CASA DI ANDREA

Segnavia Gorgonzola

14. STRUTTURA

Sede (struttura di seconda accoglienza):

1 villetta di circa 180 mq costituita da grande salone con cucina, 4 camere con bagno interno; 1 ufficio; 1 sala deposito; 1 spazio per attività; 1 locale lavanderia.

Appartamenti di semiautonomia:

- 1 appartamento di circa 45 mq costituito da: angolo cottura; 1 camera; 1 sala da pranzo; 1 bagno.
- 1 appartamento di circa 90 mq costituito da: 1 cucina abitabile; 3 camere; 1 bagno; 1 lavanderia; 1 ripostiglio; 1 sala da pranzo e spazio per attività.

15. COLLABORAZIONI E RETE

- Convenzioni con il Comune di Milano
- Convenzione con i Servizi Sociali invianti dei Distretti n° 3, n° 4 e n° 5
- SerT di Gorgonzola
- NOA di Cassina de Pecchi
- CAD di Milano
- CPS di Gorgonzola e Pioltello

16. MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi Sociali di residenza della persona da accogliere effettuano la richiesta d'inserimento contattando il referente del filtro, fornendo una "relazione sociale" in grado di presentare una situazione sommaria della persona da accogliere e definendo, laddove possibile, i tempi, gli strumenti e gli obiettivi dell'accoglienza.

17. COSTO DELLA RETTA

Da concordare con il Servizio Sociale su progetto individualizzato.





03 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CASA DI ANDREA



CASA DI ANDREA

descrizione del servizio

01. MISSION

Obiettivo generale di Casa di Andrea è quello di consentire agli uomini accolti, attraverso l'accudimento, da una parte, e la normatività dall'altra, di comprendere le ragioni personali e sociali che li hanno portati a perdere affetti, abitazione e lavoro; nell'intento di favorire un reinserimento sociale fondato sulla rielaborazione delle esperienze pregresse e su una maggior consapevolezza personale.

Casa di Andrea propone ai propri ospiti un percorso di semiautonomia: tale percorso può per qualcuno porsi come fase finale di un progetto iniziato prima, presso altre strutture (es. centri di disintossicazione, comunità terapeutiche, dormitori), per la maggior parte delle persone invece si presenta come momento iniziale di un percorso di presa in carico da parte dei Servizi Sociali che sfocia, dopo la fase d'osservazione, nell'attivazione di percorsi complementari.

02. OBIETTIVI GENERALI

Accogliere

Nella fase di ambientamento gli ospiti riprendono i ritmi alimentari e di sonno/veglia adeguati e riacquistano la fiducia che consenta loro di vivere la casa come luogo di cura e di riposo e non di pericolo. Assicurati i bisogni primari (alimentazione e riposo), emergono quelli secondari, più personologici, per i quali è necessario attivare i Servizi competenti.

Recuperare

Il lavoro educativo accompagna i soggetti ad una maggior gestione sia della propria persona (talvolta è necessario ricordare le pratiche di buona igiene personale), sia degli spazi privati che in condivisione, sia delle risorse economiche a loro disposizione.

La capacità di prendersi cura di sé e di attivarsi positivamente negli impegni quotidiani ha come obiettivo il raggiungimento di una buona consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri bisogni, sia psicologici che sociali.

Accompagnare

Gli ospiti possono acquisire nel tempo progressive autonomie a livello economico ed abitativo. Casa di Andrea sostiene gli ospiti nella delicata fase della ricerca di una casa e nell'orientamento al lavoro.



03. OBIETTIVI SPECIFICI

Per tutti gli uomini accolti esiste un primo periodo dalla duplice valenza: per gli ospiti è la fase di ambientamento durante la quale **riprendere i ritmi alimentari e di sonno/veglia** adeguati e per **comprendere gli obiettivi del percorso**; per gli educatori invece è la fase di osservazione. In queste prime settimane si applicano con flessibilità gli standard e le regole del progetto, al fine di poter **osservare i comportamenti, le potenzialità e le difficoltà di ogni singola persona**.

Assicurati i **bisogni primari** (alimentazione, riposo ed igiene personale), emergono quelli **secondari**, più personologici, per i quali è necessario attivare i Servizi competenti. Quanto detto assume sfumature diverse a seconda del percorso compiuto dal soggetto prima dell'inserimento presso Casa di Andrea e in modo particolare:

- per i soggetti in percorsi di protezione sociale: in questa fase iniziale è necessario avviare anche i percorsi giudiziari volti all'**ottenimento del permesso di soggiorno**. Le prime settimane servono anche per **riacquistare la fiducia** necessaria per vivere la casa come luogo di cura e di riposo e non di pericolo. Si avvia in questa fase iniziale anche il **percorso d'insegnamento della lingua italiana** qualora ce ne fosse bisogno.

- per i soggetti inseriti da contesti di "senza fissa dimora": fin dall'inizio l'accoglienza si carica di significati psicologici per persone provenienti dai dormitori. Solitamente sufficientemente autonomi nella gestione dei loro bisogni primari, l'osservazione iniziale si concentra su dinamiche relazionali che creano le basi per la sostenibilità del progetto.

04. SERVIZI OFFERTI

Area educativa:

- Supporto educativo
- Colloqui individuali
- Riunione di gruppo
- Assegnazione di responsabilità nelle attività quotidiane
- Rispetto dei tempi

Area sanitaria:

- Accompagnamenti sanitari
- Regolamentazione amministrativa della condizione sanitaria
- Sostegno psicologico e consulenza psichiatrica, se necessario

Area legale:

- Accompagnamento nell'eventuale denuncia nei confronti del maltrattante
- Avvio delle pratiche legate al rilascio dei documenti ove necessario (Art.18 D.L. 286/98)

CASA DI ANDREA

Segnavia Gorgonzola

- Tutela legale se necessario

Area didattica e culturale:

- Corso di italiano
- Uscite periodiche di svago e culturali
- Attività sportive
- Attività laboratoriali e formazione professionale

Area lavorativa:

- Produzione Curriculum Vitae
- Attivazione borse lavoro

Area abitativa:

- Presentazione domanda di casa popolare (per gli aventi diritto)
- Ricerca abitazione
- Accompagnamento nell'acquisizione di criteri amministrativi utili per future autonomie.

05. MODALITÀ DI ACCESSO

Gli ingressi avvengono all'interno di un progetto e su segnalazione del Comune di residenza. I Servizi Sociali di residenza della persona da accogliere effettuano la richiesta d'inserimento contattando il referente filtro, fornendo una "relazione sociale" in grado di presentare una situazione sommaria della persona da accogliere e definendo, laddove possibile, i tempi, gli strumenti e gli obiettivi dell'accoglienza.

L'ospite è tenuto a firmare:

- il regolamento della struttura di accoglienza
- la richiesta di essere ammesso 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.

06. INTERVENTO EDUCATIVO

Nella progettazione educativa diventa estremamente significativo il confronto quotidiano e costante fra operatori e ospite riguardante tematiche sulla vita all'interno della struttura e in particolare sui propri progetti; fondamentale è il raggiungimento, attraverso diversi strumenti, di una certa stabilità emotiva necessaria per progettare obiettivi più concreti, quali la formazione professionale e la ricerca di un lavoro.

Il raggiungimento di una buona consapevolezza di sé, delle proprie risorse e dei propri



bisogni, sia psicologici che sociali, sostiene conseguentemente la capacità di prendersi cura di sé e di attivarsi positivamente negli impegni quotidiani.

La metodologia educativa si basa dunque su colloqui periodici tra gli ospiti e gli operatori, con lo scopo di ricostruire la storia dell'ospite, e sull'accompagnamento nella ricerca di strumenti per il raggiungimento dell'integrazione e dell'autonomia, tenendo conto della storia, delle risorse e dei limiti della persona.

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

Per poter realizzare un progetto rivolto all'autonomia è determinante che l'équipe tenga presente tutte le relazioni e i legami affettivi che ruotano intorno agli ospiti. Quindi, qualora fossero ritenuti dei legami positivi e significativi, l'équipe può coinvolgere nel progetto fidanzate, mogli, genitori e parenti.

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

Il modulo di integrazione sociale ha come obiettivo l'acquisizione di una certa stabilità emotiva e di una buona consapevolezza di sé, necessarie per progettare obiettivi più concreti, quali la formazione professionale e la ricerca di un lavoro. In relazione al percorso della persona, perseguendo obiettivi, tempi e modalità differenziate, vengono attivati strumenti per la formazione e l'orientamento al lavoro ed in un secondo momento per la ricerca e l'accompagnamento al lavoro. La struttura offre anche un sostegno nella ricerca di una soluzione abitativa autonoma per chi abbia raggiunto un sufficiente livello di autonomia.

10. STRUMENTI

- la relazione educativa
- la relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali
- l'educatore di riferimento

CASA DI ANDREA

Segnavia Gorgonzola

- il diario di bordo
- le schede di osservazione
- la cartella personale dell'ospite
- Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

11. PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

Legenda

C = COMPRESSE

NC = NON COMPRESSE

DC = DA CONCORDARE

SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA	
Vitto	C
Vestiario	C
Prodotti igiene personale	C
Prodotti igiene per la pulizia della casa	C
Detersivi e lavanderia	C
Utenze	C

SPESE ATTIVITÀ OSPITI	
Attività, gite e laboratori interni	C
Accompagnamenti (SerT, UEPE, Uffici vari)	C
Trasporti	C

SPESE RELAZIONI FAMILIARI	
Uscite per visite a familiari	C



SPESE MEDICHE	
Visite specialistiche	NC
Acquisto materiali sanitari (apparecchi odontoiatrici, occhiali)	NC
Spese mediche	NC
Farmaci	NC
Accompagnamenti sanitari	C

MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO	
Incontri di verifica periodica con il Servizio inviante	C
Incontri di rete con tutti i Servizi coinvolti sul progetto	C
Incontri con singoli servizi/operatori (CPS, UEPE, Medici di base)	C
Stesura, compilazione e verifica Progetto educativo	C
Stesura relazioni aggiornamento	C

SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO	
Colloqui educativi settimanali	C
Momenti di confronto di gruppo con gli ospiti	C
Sostegno psicologico	DC
Stesura curriculum vitae	C
Sostegno alla ricerca lavoro	C
Sostegno alla ricerca abitativa	C
Supporto alla svolgimento delle pratiche burocratiche	C

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 invianti 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'équipe educativa di Casa di Andrea 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 GLI OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS -CASA DI ANDREA

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 accolto 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 a Casa di Andrea (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) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	MOLTO ALTO	ALTO
1	2	3	4	5

Perché _____

DATA _____

FIRMA _____

12.2 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER I SERVIZI SOCIALI INVIANTI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - CASA DI ANDREA

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 dell'ospite presso Casa di Andrea, 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
1	2	3	4	5

Perché _____

DATA _____

FIRMA _____

12.3 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS -CASA DI ANDREA

Il presente modulo permette di offrire eventuali suggerimenti e di conseguenza consente a Casa di Andrea 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

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

MAIL fondazione@fondazionesomaschi.it

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

CASA DI ANDREA
SERVIZIO PER UOMINI IN DIFFICOLTA'

Via Diaz 20, 20064 Gorgonzola (MI)

TEL 349 4322865

MAIL f.invernizzi@fondazionesomaschi.it

DIPENDENZE

MALATTIE TERMINALI

MINORI

FRAGILITÀ SOCIALE

MAMMA BAMBINO

