



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



AREA ADULTI

**ACCOGLIENZA DONNE**  
SEGNAVIA MILANO

**CARTA DEI  
SERVIZI**



# Indice

## Carta dei servizi

# ACCOGLIENZA DONNE

## Segnavia 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. Responsabile relazioni istituzionali
- 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 della Provincia 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 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  
LOMBARDO-VENETA E  
LIGURE-PIEMONTESE**

## 1956-7

Nascono la Province Lombardo-Veneta e 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 elevato a Ordine dei Chierici Regolari di Somasca da papa Pio V. L'ordine continua il carisma del Fondatore, aprendosi al ministero pastorale e all'istruzione della gioventù negli orfanotrofi, nei collegi, nei seminari.

## 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, impennate 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 è Patrono universale degli orfani e della gioventù abbandonata.

**CARTA DEI  
SERVIZI**

## 02. CHI SIAMO

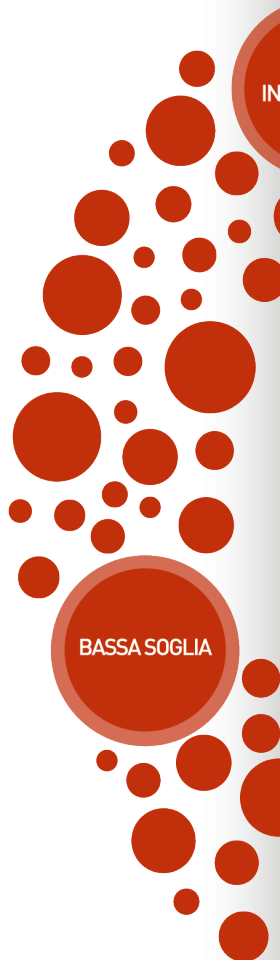
# MISSION

**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

AREA  
MAMMA  
BAMBINO

AREA  
CURA

AREA  
TERRITORIALITÀ

AREA  
MIGRANTI

AREA  
MINORI

AREA  
ADULTI

RESIDENZIALITÀ

ACCOMPAGNAMENTO  
ALL'AUTONOMIA  
SOCIALE

CARTA DEI  
SERVIZI

## 03. COSA FACCIAMO

# COSA FACCIAMO

### AREA MINORI

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

### AREA MAMMA BAMBINO

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

### AREA TERRITORIALITÀ

SERVIZI DI BASSA SOGLIA  
MEDIAZIONE DI COMUNITÀ  
ATTIVITÀ NELLE SCUOLE  
COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE  
DOMICILIARITÀ

# 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

### ATTEN AL SIN

Ogni perso  
un'attenzio  
e un perso



# CCIAMO?

## AREA ADULTI

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE  
ALLOGGI  
CENTRO ANTIVIOLENZA  
ATTIVITÀ DOMICILIARI

## AREA CURA

CENTRI DIURNI  
COMUNITÀ TERAPEUTICHE  
MODULI SPECIALISTICI  
HOUSING SOCIALE  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
CASE ALLOGGIO  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

## AREA MIGRANTI

CAS  
SPRAR  
MEDIAZIONE CULTURALE

# ME?

## INIZIAZIONE ANGOLO

ona merita  
ne esclusiva  
rso studiato

## STARE CON

Crediamo nel valore  
del vivere insieme,  
del condividere  
la quotidianità

## FORMAZIONE E LAVORO

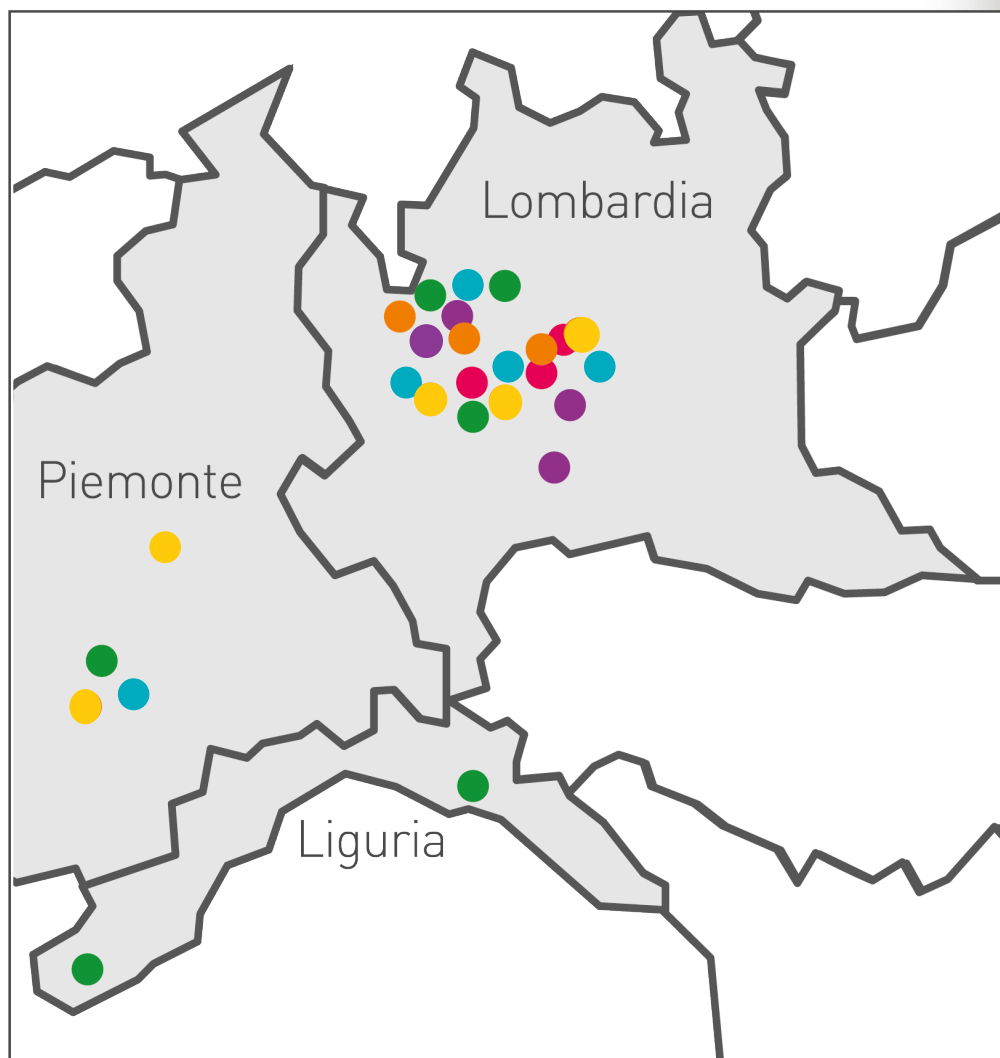
Diamo strumenti concreti  
per uscire dalla fragilità

## COMPETENZA

Offriamo operatori  
qualificati e coinvolgiamo  
diverse figure professionali

CARTA DEI  
SERVIZI

## 04. DOVE SIAMO

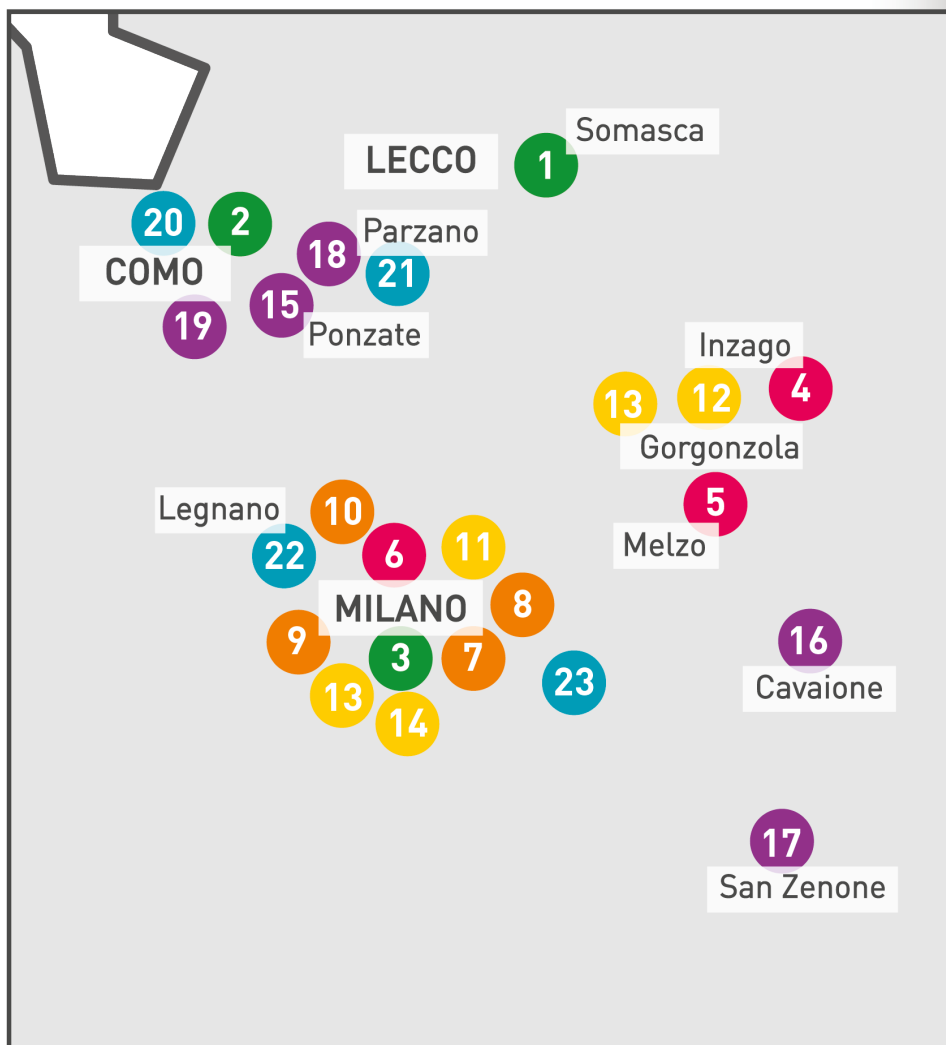




## LEGENDA

- AREA MAMMA BAMBINO
- AREA TERRITORIALITÀ
- AREA ADULTI
- AREA MINORI
- AREA MIGRANTI
- AREA CURA

## 04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA





## AREA 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 + centro psico-pedagogico
- 3| **POLITICHE GIOVANILI** Milano e Provincia, Como  
servizio di formazione presso le scuole e nei luoghi informali

## AREA 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

## AREA TERRITORIALITÀ

- 7| **DROP IN** Milano  
centro diurno per senza fissa dimora
- 8| **BASSA SOGLIA** Milano  
servizio prostituzione/tratta (unità di strada, indoor, drop-in)
- 9| **ROM** Milano  
mediazione di comunità rivolta ai gruppi rom
- 10| **SCUOLE E POLITICHE GIOVANILI** Milano

## AREA ADULTI

- 11| **ACCOGLIENZA DONNE** Milano  
pronto intervento + comunità + alloggi per l'autonomia
- 12| **CASA KAIRE** Gorgonzola (MI)  
servizio per uomini in difficoltà (comunità + alloggi per l'autonomia)
- 13| **HOUSING SOCIALE** Milano e provincia  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei familiari
- 14| **SERVIZI PER LA DOMICILIARITÀ** Milano  
interventi a domicilio a favore di persone e nuclei fragili

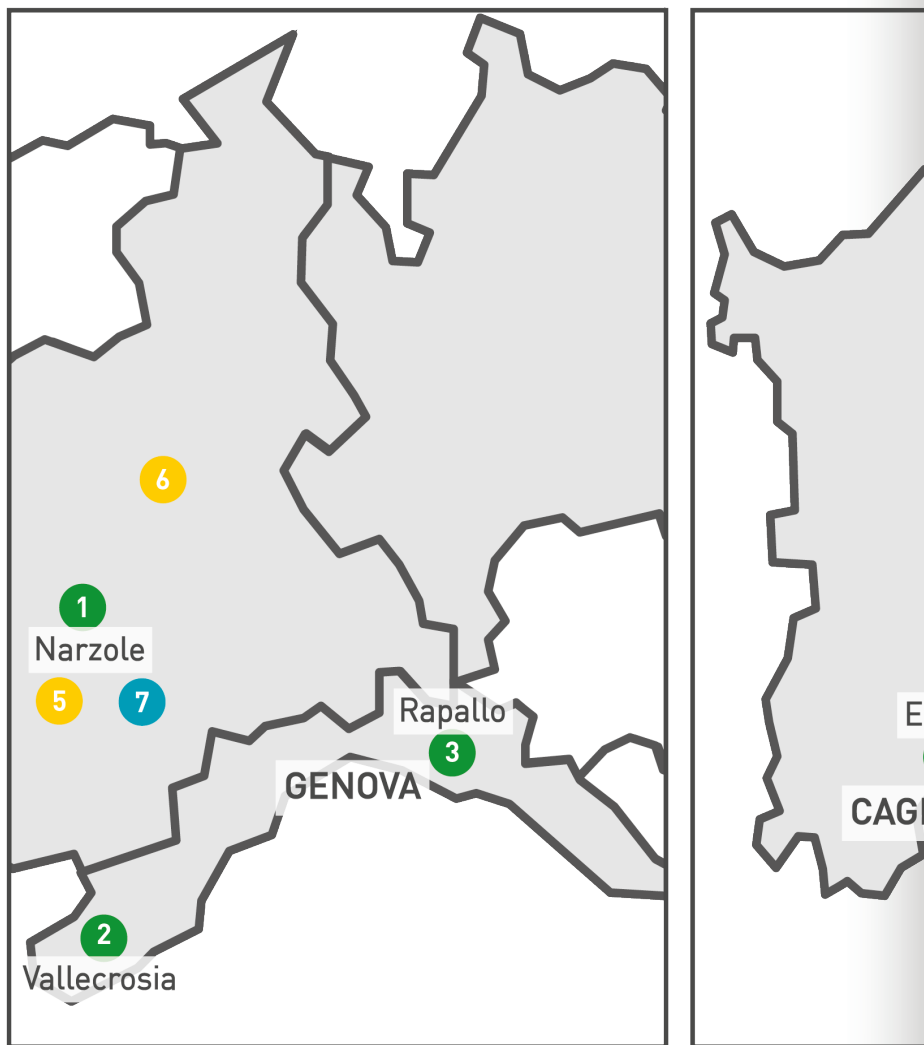
## AREA CURA

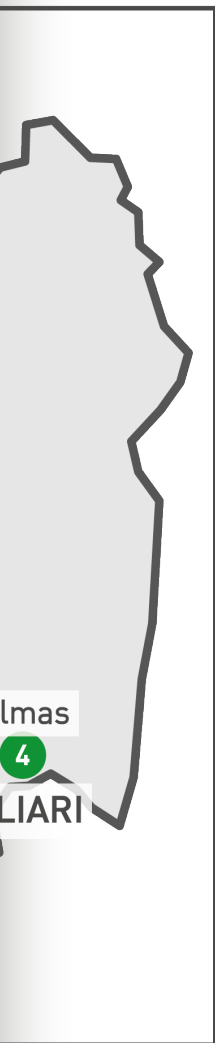
- 15| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per residenzialità leggera
- 16| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 17| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone al Lambro (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + modulo alcooldipendenti
- 18| **VILLA QUATTRO CAMINI** Parzano (CO)  
residenzialità leggera per soggetti ex alcooldipendenti e tossicodipendenti
- 19| **LA SORGENTE** Como  
2 case alloggio + diurno + 2 alloggi per l'autonomia

## AREA MIGRANTI

- 20| **BORGOVICO** Como (CO)
- 21| **PARZANO** Orsenigo (CO)
- 22| **ALTO MILANESE** (MI)
- 23| **MILANO E MARTESANA** (MI)

## 04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SAR





## AREA MINORI

- 1| **VILLAGGIO DELLA GIOIA** Narzole (CN)  
1 comunità educativa + 1 alloggio per l'autonomia + diurno
- 2| **COMUNITÀ GILARDI** Vallecrosia (IM)  
2 comunità educative + 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

## AREA ADULTI

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

## AREA MIGRANTI

- 7| **NARZOLE** Cuneo (CN), 20 posti



02 |

**SCHEDA SINTETICA  
DEL SERVIZIO  
ACCOGLIENZA DONNE**



# ACCOGLIENZA DONNE

## 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 donne in difficoltà

### 03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

- Il "centro anti violenza" é ad accesso libero tramite prenotazione telefonica
- 10 posti nel modulo "pronto intervento"
- 8 posti nel modulo "accompagnamento all'autonomia"

### 04. DESTINATARI

Donne provenienti da situazioni di maltrattamento, tratta, disagio psico-sociale.

### 05. DATA DI APERTURA

1999

### 06. AUTORIZZAZIONE

No

### 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 Moscovia) e dalla stazione ferroviaria di Porta Garibaldi.



**09. RESPONSABILE RELAZIONI  
ISTITUZIONALI**

---

**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**

---

**Chiara Sainaghi** | Responsabile  
Accoglienza per donne in difficoltà  
Fondazione Somaschi Onlus

**telefono | 366 3671265**  
**fax | 02 6570024**  
**mail | c.sainaghi@fondazionesomaschi.it**

---

**11. ÉQUIPE**

---

Un responsabile residenziale, affiancato da tre educatrici a tempo pieno. Sono previste attività di tirocinio per studenti di discipline psico-sociopedagogiche. Alcuni volontari collaborano alla gestione dell'ambiente e alle attività comunitarie.

---

**12. SUPERVISIONE ÉQUIPE**

---

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

---

**13. COPERTURA EDUCATIVA**

---

**Modulo pronto intervento:**  
comunità residenziale H 24  
**Modulo accompagnamento all'autonomia:**  
copertura diurna.

---

# ACCOGLIENZA DONNE

Segnavia Milano

## 14. STRUTTURA

### **Modulo pronto intervento:**

È una struttura di circa 200 mq, collocata al secondo piano di un edificio situato nella zona 1 di Milano.

La casa è composta da una cucina/sala pranzo, un soggiorno, un ripostiglio, una dispensa, una lavanderia, cinque camere da due posti letto con servizi igienici all'interno della stanza, la stanza del responsabile residenziale, 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.

### **Modulo accompagnamento all'autonomia:**

Si tratta di ampi appartamenti di 2 stanze da letto ciascuna, con relativi bagni e soggiorno/cucina. Ogni appartamento consta di circa 80 metri quadri.

## 15. COLLABORAZIONI E RETE

- Convenzione con il Comune di Milano
- Convenzione con il Distretto 4 e 5 dell'ASL di Milano 2
- Convenzione con il Distretto di Crema
- Collaborazione con il Se.D. (Servizio disagio donna) della CARITAS AMBROSIANA
- Collaborazione con la Casa delle Donne Maltrattate di Milano





- 
- Collaborazione con l'Associazione Lule di Abbiategrasso Onlus (per le donne vittime di tratta)
  - Collaborazione con i Servizi Sociali del territorio nazionale e della Regione Lombardia
- 

#### 16. MODALITÀ DI ACCESSO

Gli ingressi possono avvenire o all'interno di un progetto (ministeriale o regionale) o su segnalazione del comune di residenza. I Servizi Sociali di residenza della donna effettuano la richiesta d'inserimento contattando il coordinatore dei servizi, descrivendo la situazione sommaria e definendo, laddove possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza.

---

#### 17. COSTO DELLA RETTA

Non segnalato

---



# 03 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ACCOGLIENZA DONNE



# ACCOGLIENZA DONNE

## descrizione del servizio

### 01. MISSION

Il Servizio accoglienza donne di Segnavia da tempo si occupa di accogliere e seguire donne in condizione di fragilità e oggetto di maltrattamento: sotto questo termine rientrano diversi fenomeni quali, ad esempio, la tratta di esseri umani, lo sfruttamento lavorativo, quello sessuale e quello legato all'accattonaggio, la violenza domestica reiterata e la riduzione in schiavitù.

Compito della struttura è quello di rispondere a richieste di aiuto di donne in gravi situazioni di emergenza e fornire loro un accompagnamento educativo, verificando le reali motivazioni della donna e pensando con lei e per lei a un possibile percorso, che le permetta di inserirsi nella società.

### 02. OBIETTIVI GENERALI

#### Accogliere

Le case vogliono rappresentare prima di tutto “luoghi di accoglienza” dove le donne possano trovare uno spazio protetto e tutelato che abbia proprio il sapore di “casa” e di “famiglia”.

#### Sostenere

Creare le condizioni ideali affinché la donna possa far luce dentro di sé, rielaborare la propria storia e maturare la scelta di un cammino adeguato finalizzato alla costruzione di una nuova vita. 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.

#### Accompagnare

Le donne vengono tutelate e sostenute verso la costruzione di una propria autonomia, lavorativa ed abitativa, verso percorsi di risocializzazione sul territorio e verso l'acquisizione di forme di autodeterminazione.

### 03. OBIETTIVI SPECIFICI

#### Modulo Pronto Intervento:

Il Pronto Intervento Segnavia rappresenta la fase iniziale di un percorso molto più lungo e articolato che accompagna la donna fino al suo inserimento sociale.



Obiettivo generale del Pronto Intervento è quello di creare le condizioni ideali affinché la donna possa far luce dentro di sé, rielaborare la propria storia e maturare la scelta di un cammino adeguato finalizzato alla costruzione di una nuova vita.

È una struttura con il compito di :

- recepire domande di aiuto in situazioni di emergenza;
- costruire le basi per un progetto di vita;
- verificare le reali motivazioni della donna.

### **Modulo accompagnamento all'autonomia:**

In una fase storica dove gravi e diffusi sono i problemi connessi alla vulnerabilità sociale e alla precarietà economica, la mission di questo servizio è rafforzare l'integrazione sociale di donne adulte ancora vincolate ad una condizione di fragilità e a rischio di isolamento. Fornisce anche una fase di passaggio per accompagnare le persone da un percorso comunitario più contenitivo ad una piena indipendenza.

In questo contesto le ospiti vengono tutelate e sostenute verso la costruzione di una propria autonomia, lavorativa ed abitativa, verso percorsi di risocializzazione sul territorio e verso l'acquisizione di forme di autodeterminazione.

La struttura lavora in rete con le istituzioni e con gli enti pubblici e privati che si occupano di sostegno ad adulti in difficoltà per costruire progetti basati sulla concertazione e la valorizzazione delle risorse presenti sul territorio.

## **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
- Esami ematici per le malattie sessualmente trasmissibili e controllo vaccinazioni
- Test Mantoux antitubercolare e verifica dell'idoneità alla vita comunitaria
- Visita ginecologica di controllo e Pap Test
- Sostegno psicologico e consulenza psichiatrica, se necessario

# ACCOGLIENZA DONNE

Segnavia Milano

## Area legale:

- Accompagnamento nell'eventuale denuncia nei confronti del maltrattante (sfruttatore, compagno, marito...)
- Awio delle pratiche legate al rilascio dei documenti ove necessario (Art.18 D.L. 286/98)
- 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 possono avvenire o all'interno di un progetto (ministeriale o regionale) o su segnalazione del comune di residenza.

Nel primo caso parliamo in genere di progetti presentati a istituzioni o privati che permettono di poter disporre di risorse economiche per poter inserire donne, provenienti dalle situazioni di disagio e violenza, su invio diretto del nostro sportello di counselling, piuttosto che dalla forze dell'ordine o altro. I progetti in genere afferiscono all'area della tratta e del maltrattamento.

Nel secondo caso invece i Servizi Sociali di residenza della donna effettuano la richiesta d'inserimento contattando il coordinatore dei servizi, descrivendo la situazione sommaria e definendo, laddove possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza.

Soprattutto viene definita l'eventualità di essere accolta nel modulo di Pronto Intervento (che è sostanzialmente sempre disponibile) piuttosto che direttamente nella fase di integrazione sociale.



La donna è tenuta a firmare:

- 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.

## 06. INTERVENTO EDUCATIVO

Nella progettazione educativa diventa estremamente significativo il confronto quotidiano e costante fra le educatrici e le ospiti riguardanti tematiche sulla vita all'interno della Struttura e in particolare sul proprio progetto; l'obiettivo è creare le condizioni ideali affinché la donna possa far luce dentro di sé, rielaborare la propria storia e maturare la scelta di un cammino adeguato finalizzato alla costruzione di una nuova vita, ponendosi 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 le ospiti e le educatrici, con lo scopo di ricostruire la storia dell'ospite, seguite dall'accompagnamento nella ricerca di strumenti per il raggiungimento 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 alle ospiti. Quindi, qualora fossero ritenuti dei legami positivi e significativi, l'équipe può coinvolgere nel progetto fidanzati, mariti, figli, genitori e parenti.

# ACCOGLIENZA DONNE

Segnavia Milano

## 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

- Valutazione socio-educativa
- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali
- Sostegno nella quotidianità di vita
- Accompagnamento alla formazione professionale
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Accompagnamento nella ricerca di una soluzione abitativa

## 11. PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

### Legenda

C = COMPRESSE

NC = NON COMPRESSE

DC = DA CONCORDARE

SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA	
Vitto	C





Vestiaro	<b>C</b>
Prodotti igiene personale	<b>C</b>
Prodotti igiene per la pulizia della casa	<b>C</b>
Detersivi e lavanderia	<b>C</b>
Utenze	<b>C</b>

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

<b>SPESE RELAZIONI FAMILIARI</b>	
Uscite per visite a familiari	<b>C</b>

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

<b>MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO</b>	
Incontri di verifica periodica con il Servizio inviante	<b>C</b>
Incontri di rete con tutti i servizi coinvolti sul progetto	<b>C</b>

# ACCOGLIENZA DONNE

Segnavia Milano

Incontri con singoli servizi/operatori (CPS, UEPE, Medici di base)	C
Stesura, compilazione e verifica Progetto educativo	C
Stesura relazioni aggiornamento	C

<b>SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO</b>	
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 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'équipe educativa del servizio Accoglienza donne 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 - SERVIZIO ACCOGLIENZA DONNE

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 al servizio (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 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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 INVIANI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - SERVIZIO ACCOGLIENZA DONNE

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 della donna presso il servizio, 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)

### MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - SERVIZIO ACCOGLIENZA DONNE

Il presente modulo permette di offrire eventuali suggerimenti e di conseguenza consente al servizio Accoglienza donne di migliorare il proprio servizio.

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

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

segna quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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

data \_\_\_\_\_







# ACCOGLIENZA DONNE

Segnavia Milano







**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

**ACCOGLIENZA DONNE,  
PRONTO INTERVENTO E ALLOGGI  
PER L'AUTONOMIA**

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 349 1723634 - 366 3671265

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

AREA CURA

AREA MIGRANTI

AREA MINORI

AREA TERRITORIALITÀ

AREA ADULTI

AREA MAMMA BAMBINO

