



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



AREA MINORI



**COMUNITÀ ANNUNCIATA  
COMO**

**CARTA DEI  
SERVIZI**



# Indice

## Carta dei servizi

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

### **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

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

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

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

---

- 01. Mission
- 02. Obiettivi generici
- 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 realtà
- 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 FRAGILITÀ**

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

**CARTA DEI  
SERVIZI**

## 02. CHI SIAMO

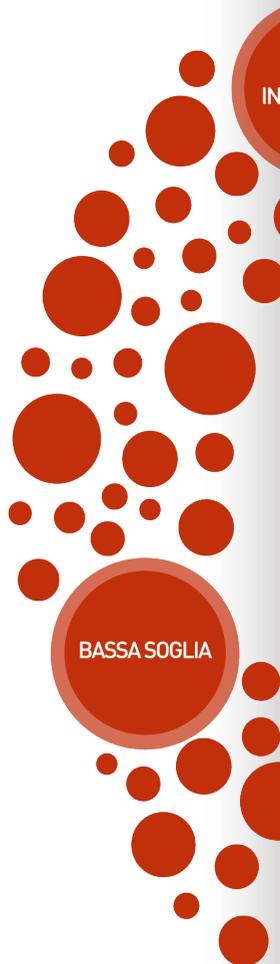
# MISSION

**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

CARTA DEI  
SERVIZI

## 03. COSA FACCIAMO

# COSA FACCIAMO

### AREA MINORI

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

### AREA MAMMA BAMBINO

COMUNITÀ EDUCATIVE  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE

### AREA TERRITORIALITÀ

SERVIZI DI BASSA SOGLIA  
MEDIAZIONE DI COMUNITÀ  
ATTIVITÀ NELLE SCUOLE  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
CENTRI DIURNI

# 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  
CENTRI 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  
INSERIMENTO LAVORATIVO

# ME?

## INIZIAZIONE ANGOLO

ona merita  
ne esclusiva  
rso studiato

## STARE CON

Crediamo nel valore  
del vivere insieme,  
del condividere  
la quotidianità

## FORMAZIONE E LAVORO

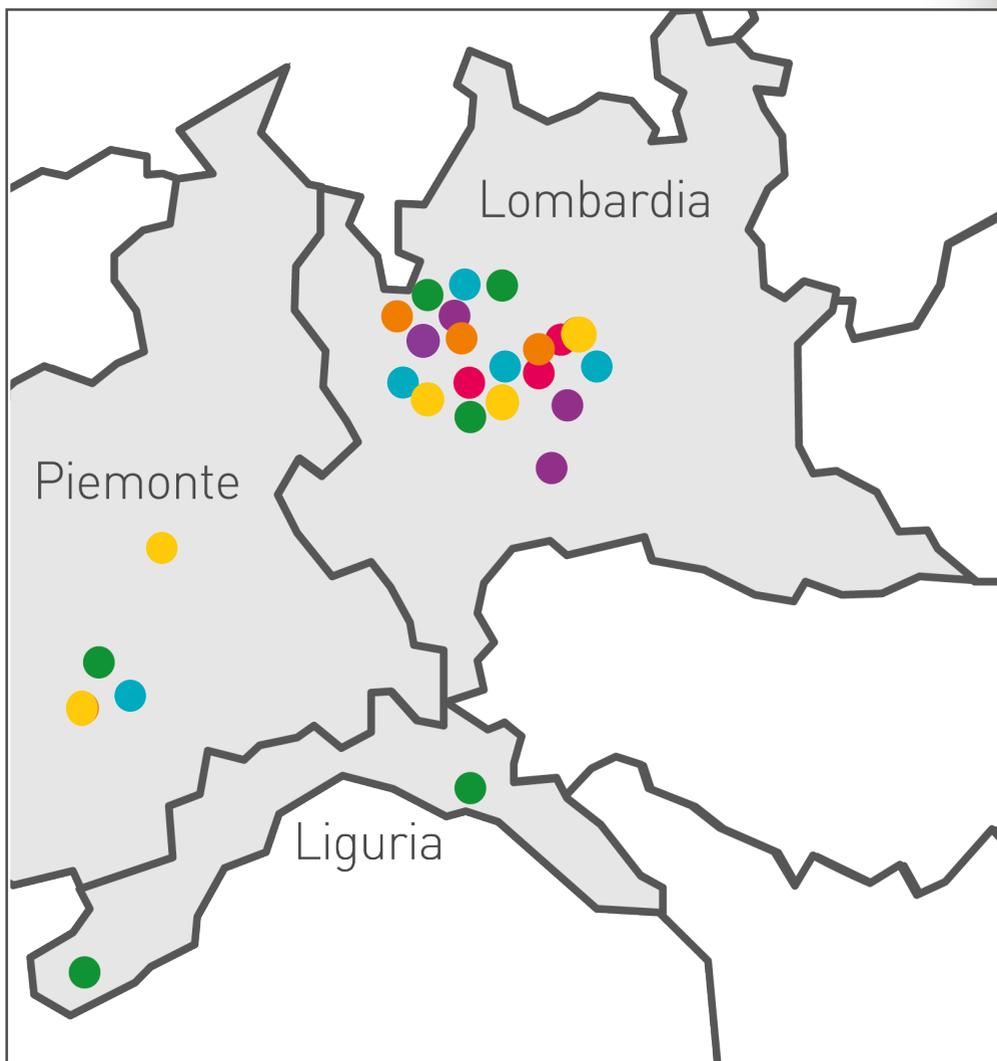
Diamo strumenti concreti  
per uscire dalla fragilità

## COMPETENZA

Offriamo operatori  
qualificati e coinvolgiamo  
diverse figure professionali

**CARTA DEI  
SERVIZI**

## 04. DOVE SIAMO

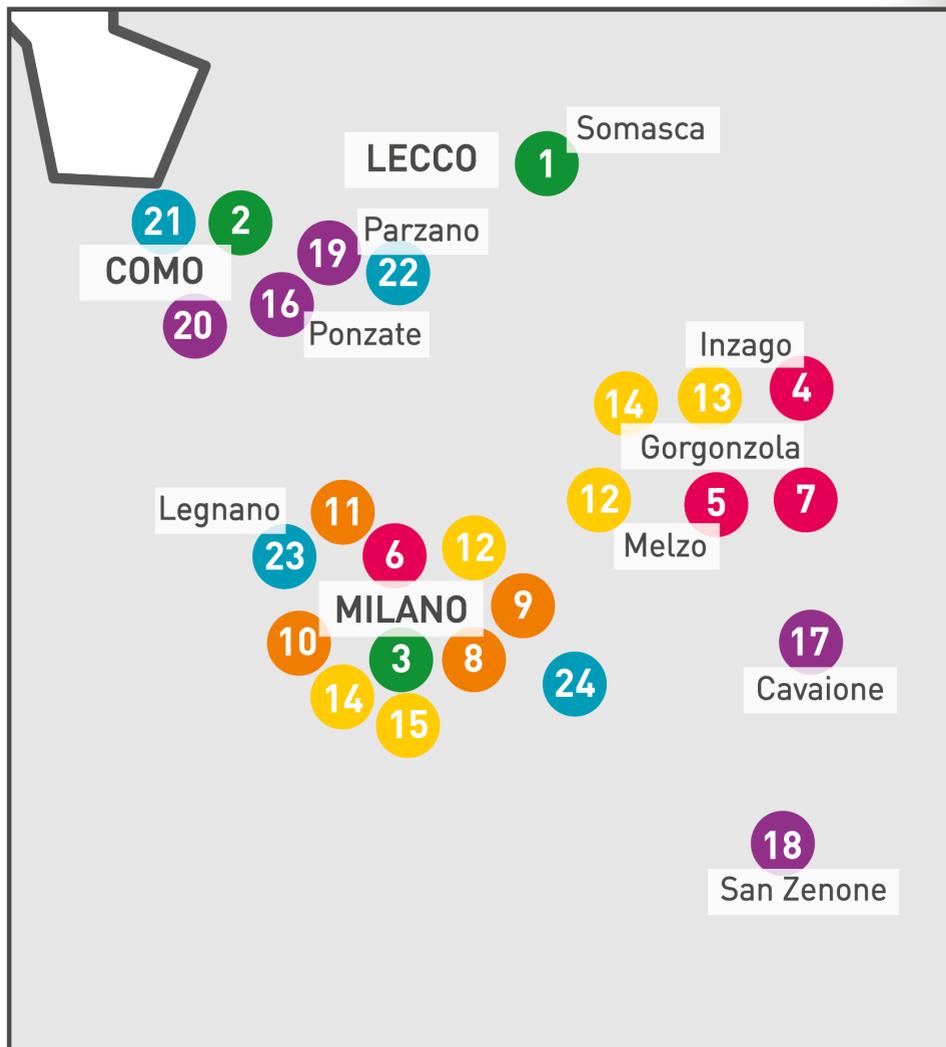




## LEGENDA

- 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 + comunità familiare + diurno + housing sociale + centro psico-pedagogico
- 3| **POLITICHE GIOVANILI** Milano e Provincia, Como  
servizio di formazione, prevenzione, mediazione presso le scuole e nei luoghi informali

## AREA MAMMA BAMBINO

- 4| **CASA SILENE** Inzago (MI)  
casa mamma-bambino + housing sociale
- 5| **CASA TUENDELEE** Melzo (MI)  
casa mamma-bambino + alloggi per l'autonomia
- 6| **CASA PRIMULA** Milano  
comunità residenziale + alloggi per l'autonomia
- 7| **CASA DEL PANE E DELLE ROSE** Cernusco sul Naviglio (MI)  
casa mamma-bambino + 3 housing sociali

## AREA TERRITORIALITÀ

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

## AREA ADULTI

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

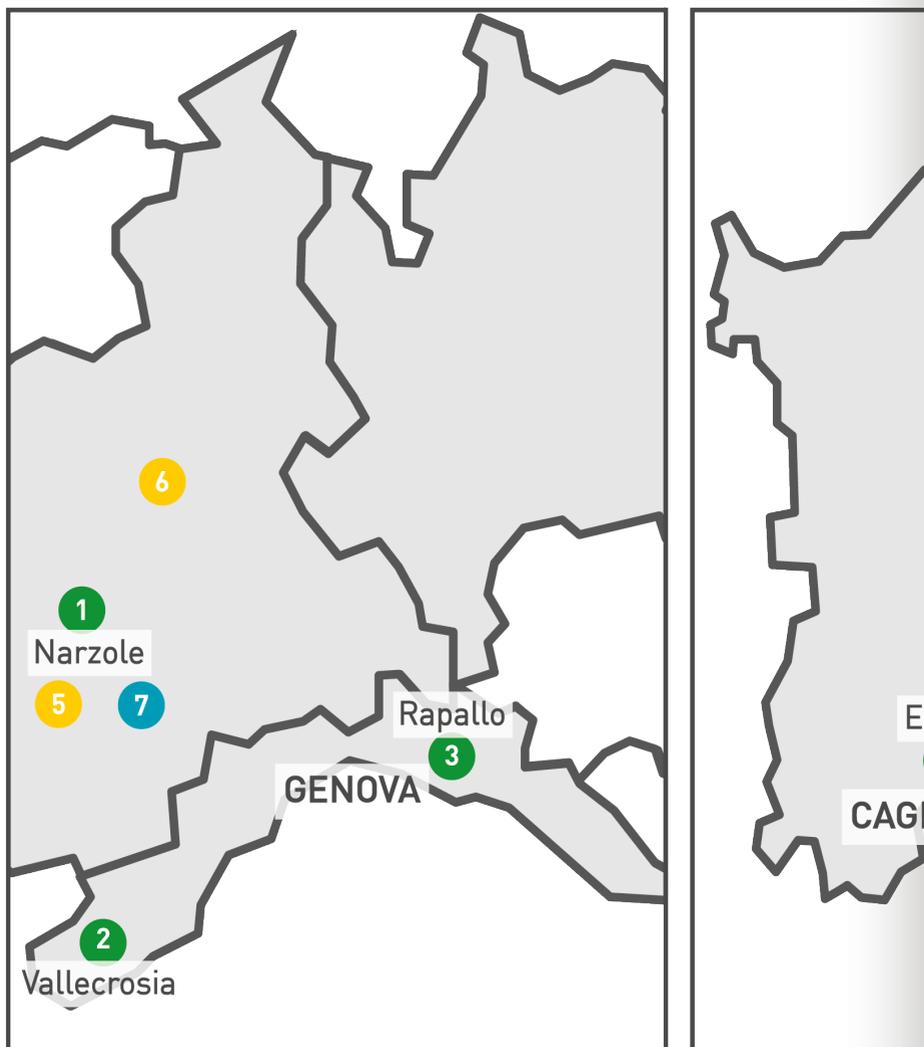
## AREA CURA

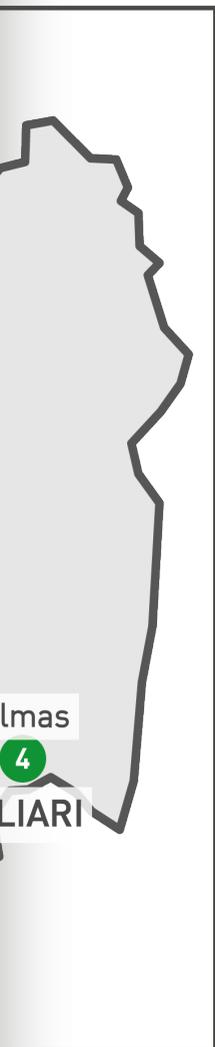
- 16| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per residenzialità leggera
- 17| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 18| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone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

## AREA MIGRANTI

- 21| **BORGOVICO** Como (CO) - C.A.S.
- 22| **VILLA QUATTRO CAMINI** Parzano di Orsenigo (CO) - C.A.S.
- 23| **ALTO MILANESE** (MI) - C.A.S. - S.P.R.A.R.
- 24| **MILANO E MARTESANA** (MI) - C.A.S. - S.P.R.A.R.

## 04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SAR





## AREA MINORI

- 1| **VILLAGGIO DELLA GIOIA** Narzole (CN)  
1 comunità educativa + 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 + alloggi 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) - C.A.S.



# 02 | SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO COMUNITÀ ANNUNCIATA



# COMUNITÀ ANNUNCIATA

## scheda sintetica del servizio

### 01. ENTE GESTORE

#### FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

### 02. TIPOLOGIA

**Comunità educativa** minori maschi (11-21 anni) in condizione di fragilità, disagio sociale e maltrattamento e **centro diurno** prevenzione primaria ambosessi (11-18 anni)

### 03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

36 posti residenziali per adolescenti maschi così suddivisi:

- 10 posti "Annunciata" (11-15 anni);
  - 10 posti "Miani" (15-18 anni);
  - 10 posti "Baragiola"-semiautonomia (17-21 anni).
  - 6 posti "Casa di Anni ed Ema" (2 femmine 11-18 anni e 4 bambini 3-11 anni).
- 35 posti diurno.

### 04. DESTINATARI

Minori provenienti da situazioni di grave maltrattamento, di disagio psico-sociale, di fragilità psichica, con o senza segnalazione da parte del Tribunale per i Minorenni, in carico ai Servizi Sociali. Due posti riservati a minori soggetti a provvedimento penale.

### 05. DATA DI APERTURA

Febbraio 1998

### 06. AUTORIZZAZIONE

Autorizzazione al funzionamento come comunità educativa rilasciata dall'Amministrazione Provinciale.

### 07. INDIRIZZO

viale Varese 19, 22100 COMO



**08. RAGGIUNGIBILITÀ**

La comunità si trova in un quartiere centrale di Como. È ben servita dalla rete dei trasporti comaschi: situata a circa cinque minuti da piazza Vittoria, dove passano quasi tutte le linee dei bus urbani ed extraurbani e a dieci minuti dalle stazioni ferroviarie di Como Borghi (FN) e Como S. Giovanni (FS).

---

**09. REFERENTE FILTRO**

**REFERENTE FILTRO INSERIMENTI**

**Saverio Meroni** | Responsabile  
Comunità Educativa Annunciata  
Fondazione Somaschi Onlus

**telefono | 031 271116 - 3406460314**

**fax | 031/3308119**

**mail | [annunciata@fondazionesomaschi.it](mailto:annunciata@fondazionesomaschi.it)**

---

**10. REFERENTE STRUTTURA**

**Saverio Meroni** | Responsabile  
Comunità Educativa Annunciata  
Fondazione Somaschi Onlus

**telefono | 031 271116 - 3406460314**

**fax | 031/3308119**

**mail | [s.meroni@fondazionesomaschi.it](mailto:s.meroni@fondazionesomaschi.it)**

**Ratti Susanna** | Coordinatrice sociale

---

**11. ÉQUIPE**

Per il residenziale: un responsabile a tempo pieno, affiancato da una coordinatrice sociale part-time, otto educatori a tempo pieno e tre part-time. Il personale ausiliario è composto da due cuoche, un'addetta al guardaroba e un'addetta alle pulizie (part-time). 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.

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

## Como

### 12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

Per il diurno: uno psicopedagogo e un pedagogo part-time, due educatori professionali a tempo pieno e due consulenti psicoterapeuti a chiamata.

Ogni settimana l'intera équipe si riunisce per momenti organizzativi (2 volte al mese), di supervisione casi (1 volta al mese), di supervisione dinamiche comunitarie (1 volta al mese) con una psicologa esterna e un pedagogo.

### 13. COPERTURA EDUCATIVA

Comunità residenziale H 24.

### 14. STRUTTURA

La Comunità Educativa Annunciata-Fondazione Somaschi Onlus è una struttura di circa 1000 mq, collocata in un edificio situato in un quartiere centrale di Como. La comunità è composta da tre servizi distinti dislocati su due piani in tre appartamenti così composti: un soggiorno/sala pranzo, una dispensa, tre camere da tre posti letto ed una da un posto con Servizi igienici all'interno, una sala studio/ludoteca per i minori, un ufficio/camera letto per gli operatori. Cucina e lavanderia si trovano al piano terra con alcuni refettori e bagni. Inoltre 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. C'è una palestra interna ed un campo da calcio esterno.

### 15. COLLABORAZIONI E RETE

- Tribunale per i Minorenni (Milano e Brescia)
- Convenzione con il Comune di Milano
- Collaborazione con i Servizi Sociali del territorio nazionale e della Regione Lombardia
- Partnership nei progetti penali minorili



- La Comunità condivide alcuni spazi esterni e momenti aggregativi con famiglie residenti in un condominio contiguo alla Comunità.
  - È sede e fa da referente per l'Associazione Promessa, gruppo di famiglie per l'appoggio, per l'affido, per l'adozione e per l'auto aiuto.
  - Collabora per i tirocini degli studenti, con l'Università Cattolica, l'Università Statale della Bicocca, l'Università della Insubria.
  - Collabora inoltre con gli Istituti Superiori cittadini per incontri di formazione e tirocini di base.
  - Collabora con le Agenzie del Territorio per l'inserimento lavorativo e attività per i ragazzi.
  - È socio fondatore dell'Associazione: Coordinamento Comasco delle Realtà d'Accoglienza per Minori.
- 

### 16. MODALITÀ DI ACCESSO

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

---

### 17. COSTO DELLA RETTA

Da euro 97,00 a euro 111,00 giornaliera, pro-capite, per inserimenti residenziali; da euro 40,00 a euro 50,00 giornaliera, pro-capite, per inserimenti nel centro diurno.

La quota varia a seconda del progetto specifico e ogni costo che non rientrasse nella quota giornaliera viene addebitato a parte, previa autorizzazione degli Enti invianti.

---

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

## SCHEDA SINTETICA | ANNUNCIATA 1

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Comunità Educativa per minori
<b>Capienza</b>	10 posti per minori 11-15 anni
<b>Data di Apertura</b>	Febbraio 1998
<b>Autorizzazione</b>	n.1478 del 13/07/93 Amministrazione provinciale di Como (in data 12/12/12 presentata comunicazione di cambio ente gestore in ASL)
<b>Accreditamento</b>	NO
<b>Indirizzo</b>	Viale Varese 19, 22100 COMO
<b>Raggiungibilità</b>	La comunità si trova in un quartiere centrale di Como. È ben servita dalla rete dei trasporti comaschi.
<b>Riferimento</b>	<b>Saverio Meroni</b>   Responsabile <b>Losa Fabrizio</b>   Coordinatore telefono   031 271116 fax   031 3308119 mail   <a href="mailto:annunciata@fondazionesomaschi.it">annunciata@fondazionesomaschi.it</a>
<b>ATS di Riferimento</b>	Insubria distretto di Como
<b>Équipe</b>	Un coordinatore/educatore affiancato da quattro educatori professionali e da una coordinatrice sociale. Supervisione affidata ad una pedagoga e quella dei casi ad una psicologa. Previste attività di tirocinio. Il personale ausiliario collabora nella gestione dell'ambiente.
<b>Destinatari</b>	Minori, maschi, di età compresa tra 11 e 15 anni, la cui permanenza nel proprio ambiente familiare è stata riconosciuta non idonea, al fine di assicurare loro il mantenimento, l'educazione e l'istruzione. Non accolti tossicodipendenti o disabili fisici o mentali.
<b>Unità Operativa</b>	Situata su un piano di un edificio comprendente 2 altre Comunità e un centro diurno per minori. Presenti spazi comuni per attività istituzionali e per attività ricreative dell'utenza.



## SCHEDA SINTETICA | MIANI 2

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Comunità educativa per minori
<b>Capienza</b>	10 posti per minori 15-18 anni
<b>Data di Apertura</b>	Febbraio 1998
<b>Autorizzazione</b>	n.1480 del 13/07/93 Amministrazione provinciale di Como (in data 12/12/12 presentata comunicazione di cambio ente gestore in ASL)
<b>Accreditamento</b>	NO
<b>Indirizzo</b>	Viale Varese 19, 22100 COMO
<b>Raggiungibilità</b>	La comunità si trova in un quartiere centrale di Como. È ben servita dalla rete dei trasporti comaschi.
<b>Riferimento</b>	<b>Saverio Meroni</b>   Responsabile <b>Corbetta Matteo</b>   Coordinatore telefono   031 271116 fax   031 3308119 mail   <a href="mailto:annunciata@fondazionesomaschi.it">annunciata@fondazionesomaschi.it</a>
<b>ATS di Riferimento</b>	Insubria distretto di Como
<b>Équipe</b>	Un coordinatore/educatore affiancato da quattro educatori professionali e da una coordinatrice sociale. Supervisione d'équipe affidata ad una pedagoga e quella dei casi ad una psicologa. Previste attività di tirocinio. Il personale ausiliario collabora nella gestione dell'ambiente.
<b>Destinatari</b>	Minori, maschi, di età compresa tra 15 e i 18 anni, la cui permanenza nel proprio ambiente familiare è stata riconosciuta non idonea, al fine di assicurare loro il mantenimento, l'educazione e l'istruzione. Non accolti tossicodipendenti o disabili fisici o mentali.
<b>Unità Operativa</b>	Situata su un piano di un edificio comprendente 2 altre Comunità e un Centro Diurno per minori. Presenti spazi comuni per attività istituzionali e per attività ricreative dell'utenza.

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

## SCHEDA SINTETICA | BARAGIOLA 3

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Comunità semiautonomia
<b>Capienza</b>	10 posti per maschi 17-21 anni in prosieguo amministrativo
<b>Data di Apertura</b>	Febbraio 1998
<b>Autorizzazione</b>	n.1481 del 13/07/93 Amministrazione provinciale di Como (in data 12/12/12 presentata comunicazione di cambio ente gestore in ASL)
<b>Indirizzo</b>	Viale Varese 19, 22100 COMO
<b>Raggiungibilità</b>	La comunità si trova in un quartiere centrale di Como. È ben servita dalla rete dei trasporti comaschi.
<b>Riferimento</b>	<b>Saverio Meroni</b>   Responsabile <b>Lerussi Marco</b>   Coordinatore telefono   031 271116 fax   031 3308119 mail   <a href="mailto:annunciata@fondazioneomaschi.it">annunciata@fondazioneomaschi.it</a>
<b>ATS di Riferimento</b>	Insubria distretto di Como
<b>Équipe</b>	Un coordinatore/educatore affiancato da una educatrice professionale e da una famiglia residente. Supervisione affidata ad una pedagogista e quella dei casi ad una psicologa. Previste attività di tirocinio. Il personale ausiliario collabora nella gestione dell'ambiente.
<b>Destinatari</b>	Giovani maschi, di età compresa tra i 18 e i 21 anni che scelgono di proseguire il loro percorso comunitario e decidono di farsi accompagnare verso l'acquisizione dell'autonomia Non accolti tossicodipendenti o disabili fisici o mentali.
<b>Unità Operativa</b>	Situata in un edificio comprendente 2 altre Comunità e un Centro Diurno per minori. Presenti spazi comuni per attività istituzionali e per attività ricreative dell'utenza.



## SCHEDA SINTETICA | LA CASA DI ANNI E DI EMA

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Comunità educativa familiare
<b>Capienza</b>	6 posti per minori, 2 adolescenti femmine (11-18 anni) e 4 bambini/e (3-11 anni).
<b>Data di Apertura</b>	Dicembre 2017
<b>Autorizzazione</b>	Presentata CPE presso Comune e ATS di riferimento).
<b>Indirizzo</b>	Via Regina 28, 22010 LAGLIO (CO)
<b>Raggiungibilità</b>	La casa si trova in centro a Laglio. Raggiungibile in auto, bus di linea e battello.
<b>Riferimento</b>	<b>Saverio Meroni</b>   Responsabile <b>Chiara Serena</b>   Coordinatrice telefono   3316615073 fax   031 3308119 mail   <a href="mailto:laglio@fondazionesomaschi.it">laglio@fondazionesomaschi.it</a>
<b>Ats di riferimento</b>	Insubria distretto di Como
<b>Équipe</b>	Un responsabile, un coordinatore/educatore affiancato da quattro educatori professionali e del personale ausiliario che collabora nella gestione dell'ambiente. Supervisione affidata ad una psicopedagoga. I volontari collaborano nelle attività e nella gestione dell'ambiente.
<b>Destinatari</b>	Minori di età compresa tra 3 e 18 anni la cui permanenza nel proprio ambiente familiare è stata riconosciuta non idonea, al fine di assicurare loro il mantenimento, l'educazione e l'istruzione (anche in attesa di affido familiare). Non accolti adolescenti maschi (11-18 anni) o minori con disabilità fisiche e mentali.
<b>Unità Operativa</b>	Situata all'interno della canonica di Laglio logicamente è distribuita su due piani. Presenti al suo interno spazi comuni per attività istituzionali e ricreative legate all'utenza. Il servizio è in rete con la Comunità Educativa Annunciata di Como.

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

## SCHEDA SINTETICA | DIURNO “SO-STARE”

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Centro Educativo di prevenzione primaria per minori
<b>Capienza</b>	25 posti per minori
<b>Data di Apertura</b>	2008
<b>Accreditamento</b>	NO
<b>Indirizzo</b>	Viale Varese 19, 22100 COMO
<b>Raggiungibilità</b>	Il centro si trova in un quartiere centrale di Como. È ben servito dalla rete dei trasporti comaschi.
<b>Riferimento</b>	<b>Samuele Robbioni</b>   Coordinatore telefono   338 9317606 fax   031 3308119 mail   <a href="mailto:so-stare@fondazioneomaschi.it">so-stare@fondazioneomaschi.it</a>
<b>Équipe</b>	Un coordinatore affiancato da uno/due educatori e da uno psicologo. La supervisione è affidata a un'équipe psico-pedagogica in collaborazione con il Centro di consulenza 101 storie. Sono inoltre previste attività di tirocinio. Il personale ausiliario collabora nella gestione dell'ambiente.
<b>Destinatari</b>	Minori di età compresa tra gli 11 e i 18 anni che necessitano di accompagnamento educativo, di mediazione scolastica, familiare e sociale. Possibilità, per chi ne fosse interessato, di partecipare a laboratori ricreativi, sportivi, formativi.
<b>Unità Operativa</b>	Situato all'interno dell'adiacente oratorio, è composto da un salone, uno spazio per il pranzo, 3 aule per attività didattiche e laboratoruali, servizi igienici e campi da gioco esterni.



**Servizi Offerti**

---

**Spazio laboratoriale e didattico:** per lo svolgimento di progetti contro la dispersione scolastica in accordo con le scuole del territorio); **spazio sportivo:** lo sport è sa sempre un logo simbolico di crescita sotto il profilo fisico, emotivo e mentale, patrocinato da Calcio Como 1907; **spazio culturale e pedagogico:** per la creazione di momenti rivolti ai minori insieme ai loro genitori; **spazio consulenza e mediazione:** in collaborazione con conultorio 101 storie.

---

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

## SCHEDA SINTETICA | PROGETTO "SCUOLA IN META"

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Progetto di alternanza tra Istituti Secondari di Primo Grado e Spazio Crescita
<b>Data di Apertura</b>	2017
<b>Accreditamento</b>	NO
<b>Indirizzo</b>	Viale Varese 19, 22100 COMO
<b>Raggiungibilità</b>	Il centro si trova in un quartiere centrale di Como. È ben servito dalla rete dei trasporti comaschi.
<b>Riferimento</b>	<b>Daniela Mascheroni</b>   Coordinatrice telefono   366 6425709 fax   031 3308119 mail   <a href="mailto:so-stare@fondazionesomaschi.it">so-stare@fondazionesomaschi.it</a>
<b>Équipe</b>	Il personale è composto da un coordinatore, uno psicopedagogo, tre educatori, volontari e tecnici di laboratorio.
<b>Destinatari</b>	I minori coinvolti sono a rischio dispersione e presentano difficoltà di apprendimento e/o manifestano disaffezione verso la scuola, attraverso assenze prolungate nel tempo, ritardi, bocciature, disinteresse, noia e scarsa motivazione ad apprendere.
<b>Unità Operativa</b>	Situato all'interno dell'adiacente oratorio, è composto da un salone, uno spazio per il pranzo, 3 aule per attività didattiche e laboratoriali, servizi igienici e campi da gioco esterni.
<b>Servizi Offerti</b>	Il progetto si svolge nelle ore del mattino in concomitanza con l'orario scolastico. Le aree di intervento sono: <b>Didattica:</b> è prevista l'integrazione alla programmazione didattica con la scuola di riferimento del minore, orientata su livelli di competenza e con l'ausilio delle nuove tecnologie (sarà realizzata una piattaforma



multimediale per agevolare la reale trasmissione di contenuti e di scambio tra il minore e la sua classe di appartenenza).

**Laboratori:** attraverso l'esperienza laboratoriale, gli studenti apprendono attivamente nozioni di ogni ramo del sapere: sulla base di una specifica programmazione si intende integrare la teoria con la pratica: cortometraggi, videoclip, informatica, laboratori di narrazione, laboratori di avvicinamento al legno, cucina.

**Formazione:** prospetta l'acquisizione di autonomie, promuove attività sportive, culturali.

---

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

## SCHEDA SINTETICA | QUATRASS

<b>Ente gestore</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>Tipologia</b>	Centro prevenzione primaria per minori
<b>Capienza</b>	24 posti per minori
<b>Data di Apertura</b>	2006
<b>Accreditamento</b>	NO
<b>Indirizzo</b>	Via Regina Vecchia 28, 22010 LAGLIO (CO)
<b>Raggiungibilità</b>	Il centro si trova presso l'oratorio di Laglio. Raggiungibile in auto, bus di linea o battello.
<b>Riferimento</b>	<b>Don Maurizio Uda</b>   Coordinatore telefono   338 6799577 cell oratorio   346 6139791 mail   mauuda@tin.it
<b>Ats di riferimento</b>	Insubria distretto di Como
<b>Équipe</b>	Un coordinatore affiancato da due educatori. Supervisione affidata a una psicologa e ad una consulente familiare. I volontari collaborano nelle varie attività.
<b>Destinatari</b>	Minori di età compresa tra i 6 e i 14 anni che necessitano di accompagnamento educativo o di mediazione scolastica, familiare e sociale. Possibilità di partecipare a laboratori ricreativi, ludico-sportivi e formativi.
<b>Unità Operativa</b>	Situato all'interno dell'oratorio di Laglio è composto da un salone, due aule e tre servizi igienici (di cui uno attrezzato per disabili) e campo esterno.
<b>Servizi Offerti</b>	Spazio laboratoriale e didattico, spazio sportivo, spazio culturale e pedagogico (per la creazione di momenti rivolti ai minori insieme ai propri genitori), spazio di consulenza e mediazione. Dalla fine della scuola e per circa 5 settimane il centro diventa GREST.



03

DESCRIZIONE  
DEL SERVIZIO  
COMUNITÀ ANNUNCIATA

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

## descrizione del servizio

### 01. MISSION

Scopo della Comunità Annunciata è l'educazione, l'accoglienza, il recupero di minori privati fisicamente e/o moralmente di un sostegno familiare e a rischio di disagio sociale. Per essi l'inserimento in una Comunità Educativa può curare e compensare le carenze evidenziate. La Comunità Annunciata accoglie minori che sono stati temporaneamente allontanati dalle famiglie di origine, che non riescono ad assicurare loro educazione, formazione e mantenimento. La Comunità si prende cura dei ragazzi offrendo una vita di gruppo che opera con uno stile familiare e interventi finalizzati alla maturazione psicologica, relazionale e sociale dei minori in vista del loro reinserimento in famiglia o di una vita autonoma.

L'aumento dei bisogni sociali e della loro complessità coinvolge il minore e la sua famiglia. La Comunità Annunciata ha preso atto di quanto fosse urgente e importante integrare l'aspetto dell'accoglienza e dell'educazione da sempre presenti, con un'offerta di consulenza psicopedagogica che si concretizza in uno spazio di ascolto, sostegno e accompagnamento. Inoltre partendo dall'esperienza del Centro Educativo già attivo, è nata l'idea di creare uno spazio pedagogico che sostenga e accompagni i minori nel loro percorso di crescita attraverso l'attivazione di percorsi formativi, didattici, sportivi e laboratoriali.

Lo stile educativo della Comunità Annunciata si ispira a due principi fondamentali che San Girolamo ha praticato in prima persona:

- lo "stare con" i giovani, condividendo tutto a partire dalla quotidianità, accogliendo e valorizzando la persona con la sua storia, senza giudicare, e accompagnandola nel suo percorso di autonomia;
- l'importanza del lavoro nel processo educativo e formativo, per reinserirsi nel contesto sociale ed economico, superando una mentalità di tipo assistenzialistico.

### 02. OBIETTIVI GENERALI

#### Accogliere

La Comunità vuole rappresentare prima di tutto un "luogo di accoglienza" dove i minori possono trovare un clima familiare e figure adulte stabili. L'accoglienza della Comunità Annunciata si caratterizza nell'offerta di un ambiente affettivamente valido, che abbia il sapore di "casa" e di "famiglia", improntato a semplicità e spontaneità di vita, dove venga favorita una serena convivenza.



### **Sostenere**

L'équipe educativa valuta la situazione di ogni singolo ragazzo, individua le risorse relazionali e contestuali, definisce interventi di sostegno e accompagnamento in un percorso di crescita integrale della persona, cercando di dare a ognuno la possibilità di elaborare sul piano emozionale e intellettuale le problematiche derivanti dal contesto socio-familiare di provenienza.

### **Accompagnare**

Principio essenziale è dare valore alla dimensione della quotidianità accompagnando i ragazzi accolti nel loro cammino di crescita personale e professionale, fino al reinserimento in famiglia se possibile o se necessario fino a garantire l'acquisizione di un'autonomia piena che consente di stare nel contesto sociale esterno con dignità. In tal senso la Comunità Annunciata presta particolare attenzione alla collocazione abitativa, alle possibilità di inserimento lavorativo, all'ambiente sociale in cui il ragazzo si inserirà.

## **03. OBIETTIVI SPECIFICI**

- Conoscere la storia, le esperienze, i successi, i fallimenti, le regole, i ruoli che appartengono ai minori inseriti
- Riconoscere e coltivare abilità e competenze
- Capire le difficoltà, i bisogni e i punti di vista
- Garantire un'accoglienza in un clima sereno e familiare
- Inserire in attività ricreative, sportive e culturali al fine di ampliare le espressioni dei singoli
- Porsi come guide che supportano i minori dal punto di vista emotivo, affettivo e relazionale
- Intensificare la rete di relazioni esterne
- Aiutare il minore a prendere coscienza della propria situazione familiare, facendo riferimento alle concrete risorse e alle effettive criticità.

## **04. SERVIZI OFFERTI**

- Osservazione e valutazione delle qualità e attitudini di ogni ragazzo accolto
- Supporto educativo e Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Sostegno nella quotidianità di vita
- Sostegno animativo ed educativo
- Accompagnamento agli incontri con i Servizi Sociali di competenza
- Relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali e Tribunale

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

## Como

- Sostegno psicologico (esterno)
- Sostegno scolastico
- Accompagnamento agli incontri protetti
- Accompagnamenti sanitari
- Accompagnamento alla formazione professionale
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Accompagnamento nella ricerca di una soluzione abitativa (progetto autonomia)

## 05. MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi Sociali di residenza del nucleo effettuano la richiesta d'inserimento contattando il Responsabile della Comunità, descrivendo la situazione sommaria del minore definendo, laddove possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza. Una volta valutata, in sede di équipe, la richiesta e la possibilità di presa in carico, il Responsabile della struttura procede ad un incontro conoscitivo con il minore ai fini dell'inserimento.

### Elenco documenti per l'ammissione:

#### A. Da presentarsi all'atto della richiesta di ammissione:

1. **Domanda di ammissione** alla Direzione della Comunità Educativa Annunciata di Como redatta dall'autorità responsabile dell'ente richiedente
2. **Relazione sul minore** contenente almeno i seguenti punti: anamnesi familiare, profilo psico-pedagogico, profilo scolastico e curriculum studi effettuati, stato delle condizioni fisiche
3. **In caso di provvedimenti dell'autorità giudiziaria:**
  - **Copia del decreto del Tribunale** per i minorenni o Tribunale ordinario
  - **Delega da parte dell'Ente Affidatario** al Direttore della Comunità **per la firma** degli atti di competenza del sindaco stesso in funzione di tutore
  - **Copia dei decreti del Tribunale Civile** in caso di separazione dei genitori

#### B. Da presentarsi all'atto dell'inserimento:

1. Dati dell'ente affidante:



- Indirizzo e telefono dell'Unità Tutela Minori e nominativo del responsabile e del referente nei casi d'urgenza
- cognome e nome dell'assistente sociale; orari e telefoni di reperimento
- 2. Dati dell'ente contribuente:
  - Indirizzo, telefono e numero di codice fiscale e partita IVA dell'ente contribuente (il Comune capofila o di residenza) e cognome e nome della persona cui fare riferimento
- 3. Impegnativa di pagamento dell'ente contribuente
- 4. Certificato d'identità e di Stato famiglia
- 5. Documento d'identità o Carta d'identità valida per l'espatrio
- 6. Tessera codice fiscale
- 7. Quattro fototessera
- 8. Documento di assistenza sanitaria (originale)
- 9. Nulla Osta al "trasferimento ad altra scuola della Repubblica"
- 10. Tessera vaccinazioni e Mantoux
- 11. Pagella scolastica, Scheda personale, Comunicazioni alla famiglia
- 12. Certificato di sana costituzione, di immunità da malattie infettive e di provenienza da zona indenne
- 13. Regolamentazione dei rapporti con il nucleo familiare
- 14. Decreto di esecutività dell'affido alla Comunità rilasciato dal Giudice Tutelare di competenza, quando non vi siano provvedimenti del Tribunale
- 15. Attestato dei sacramenti ricevuti
- 16. Libretto pediatrico e documentazione relativa a malattie ed ospedalizzazioni
- 17. Cognome e nome e recapiti di eventuali tutori e curatori

Dal momento dell'inserimento in struttura l'équipe educativa si riserva un periodo di osservazione di trenta giorni circa per verificare i reali bisogni del minore, in rapporto alle risorse della Comunità.

## **06. INTERVENTO EDUCATIVO**

L'educatore accompagna e sostiene i minori nel loro percorso comunitario, fornendo un supporto nelle attività quotidiane. Gli operatori garantiscono ai minori 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 il Responsabile della comunità

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como

e gli educatori, sono a cadenza settimanale. I responsabili di tutte le comunità della Fondazione Somaschi Onlus partecipano 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

La Comunità Educativa Annunciata, quando è possibile, mantiene rapporti con il nucleo familiare d'origine, con il quale, insieme al Servizio Sociale competente, si verificano i passi compiuti dal minore anche in vista di un successivo rientro.

Attraverso la direzione tali rapporti acquistano una valenza istituzionale.

I rientri in famiglia, le visite e le telefonate dei familiari sono regolamentati per iscritto dai Servizi Sociali competenti in collaborazione con la direzione.

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

I minori frequentano le scuole dell'obbligo e gli istituti superiori e/o professionali del territorio, che raggiungono a piedi o in bus in modo anche autonomo a seconda dell'età. Può essere progettato in collaborazione con i Servizi invianti un inserimento nell'ambito lavorativo del territorio.

Si valuta, caso per caso, la possibilità di potersi recare al lavoro in motorino.

## 10. STRUMENTI

Gli strumenti del lavoro educativo ritenuti basilari all'interno della Comunità sono:

- la relazione educativa,
- la relazione di gruppo,
- l'educatore di riferimento,
- il diario di bordo,



- la cartella personale del minore,
- le schede di osservazione,
- il Progetto Quadro (PQ)
- il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

## **11. PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA**

### **Legenda**

**C** = COMPRESSE

**NC** = NON COMPRESSE

**DC** = DA CONCORDARE

<b>SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA</b>	
Vitto	<b>C</b>
Vestiario	<b>DC</b>
Prodotti igiene personale	<b>C</b>
Pannolini per i minori fino a 24 mesi	<b>NC</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 sportive per i minori	<b>DC</b>
Spazio compiti e centri ricreativi pomeridiani esterni	<b>NC</b>
Centri estivi diurni	<b>DC</b>
Settimane vacanze per i minori	<b>C</b>
Vacanze comunitarie	<b>C</b>
Attività, gite e laboratori interni	<b>C</b>

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

## Como

SPESE RELAZIONI FAMILIARI	
Accompagnamenti allo spazio neutro (con distanza massima di 50 Km)	DC
Accompagnamenti visite con familiari (con distanza massima di 50 Km)	DC
Accompagnamenti allo spazio neutro (con distanza superiore ai 50 Km)	DC
Accompagnamenti visite con familiari (con distanza superiore ai 50 Km)	DC
Incontri con familiari in struttura alla presenza di educatori	C
Incontri con familiari in struttura senza la presenza di educatori	C
Riduzione retta del 30% per periodi di assenza superiore a cinque giorni dalla struttura	

SPESE SCOLASTICHE	
Assicurazione annua per minore	C
Materiale scolastico	DC
Libri di testo	DC
Gite scolastiche diurne (un massimo di 75,00 euro per anno scolastico)	C
Retta mensa scolastica	NC
Retta scuole private	NC
Accompagnamento con mezzi di trasporto della comunità	C
Accompagnamento e recupero minori da scuola	C



Incontro di rete con insegnanti e dirigente scolastico	C
Sostegno attività scolastica e studio	C

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

<b>RICOVERI OSPEDALIERI</b>	
Minori - presenza operatori in ospedale h. 24	DC
Minori - copertura notturna in ospedale dalle 22,00 alle 8,00	DC

<b>MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO</b>	
Incontri di verifica del progetto con il Servizio Sociale	C
Incontri di rete con tutti i Servizi coinvolti sul progetto	C
Incontri con gli specialisti (CPS, psicologa, NPI...)	C
Stesura, compilazione e verifica PEI	C
Stesura relazione aggiornamento	C
Accompagnamento minori al T.M.	C

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

## Como

SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO	
Osservazione delle competenze genitoriali	C
Sostegno alla genitorialità	DC
Colloqui educativi settimanali	C
Momenti di confronto di gruppo con i minori	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 degli ospiti, delle famiglie (ove siano presenti) e dei Servizi inviati. Essi vengono somministrati nel mese di aprile di ogni anno e i risultati sono oggetto di riflessione dell' équipe educativa della Comunità Annunciata per le azioni che si rendessero necessarie. Per gli ospiti di età inferiore agli anni 10 saranno utilizzati strumenti grafici (es. test dello stemma familiare, dello spazio di vita, ...) elaborati da specialisti. Si allega anche il modulo per l' inoltro delle segnalazioni. La direzione si impegna a rispondervi nel tempo massimo di trenta giorni.



## 12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

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

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) 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 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 \_\_\_\_\_



## 12.2 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER LA FAMIGLIA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ ANNUNCIATA

NOME \_\_\_\_\_

GENITORE DI \_\_\_\_\_

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

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 NEGATIVA
- 2 POCO SODDISFACENTE
- 3 SODDISFACENTE
- 4 MOLTO SODDISFACENTE
- 5 OTTIMA

**A) La comunità sa cogliere i bisogni del minore in maniera:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**B) La comunità è disponibile all'ascolto e al confronto con i familiari  
in maniera:**

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C) La comunità attiva interventi educativi nel rispetto della persona in maniera:

**1      2      3      4      5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) 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 \_\_\_\_\_



## 12.3 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

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

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 minore presso la comunità 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 \_\_\_\_\_



**MODULO SEGNALAZIONE  
FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ ANNUNCIATA**

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

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

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

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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

data \_\_\_\_\_

# COMUNITÀ ANNUNCIATA

Como







AGGIORNAMENTO  
FEBBRAIO 2019

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

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

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

**COMUNITA' ANNUNCIATA**

Viale Varese 19, 22100 Como

TEL 031 271116

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

AREA CURA

AREA MIGRANTI

AREA MINORI

AREA TERRITORIALITÀ

AREA ADULTI

AREA MAMMA BAMBINO

