



FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE



AREA MAMMA BAMBINO

**ALLOGGI PER
L'AUTONOMIA PRIMULA
MILANO**

**CARTA DEI
SERVIZI**



Indice

Carta dei servizi

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Milano

01. LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

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

02. SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO

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



Indice

Carta dei servizi

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

03. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 01. Mission
- 02. Obiettivi generali
- 03. Obiettivi specifici
- 04. Servizi e prestazioni offerte
- 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 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, 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

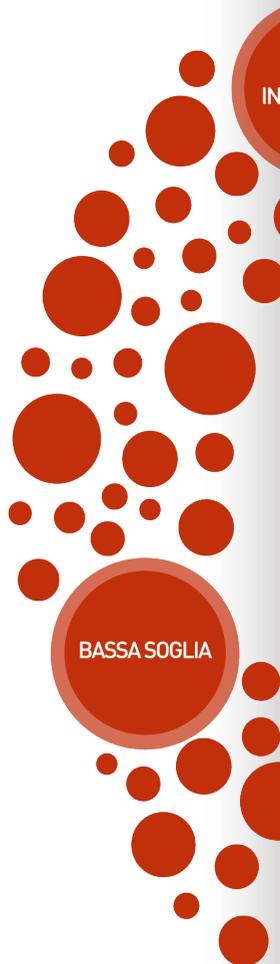
MISSION

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

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

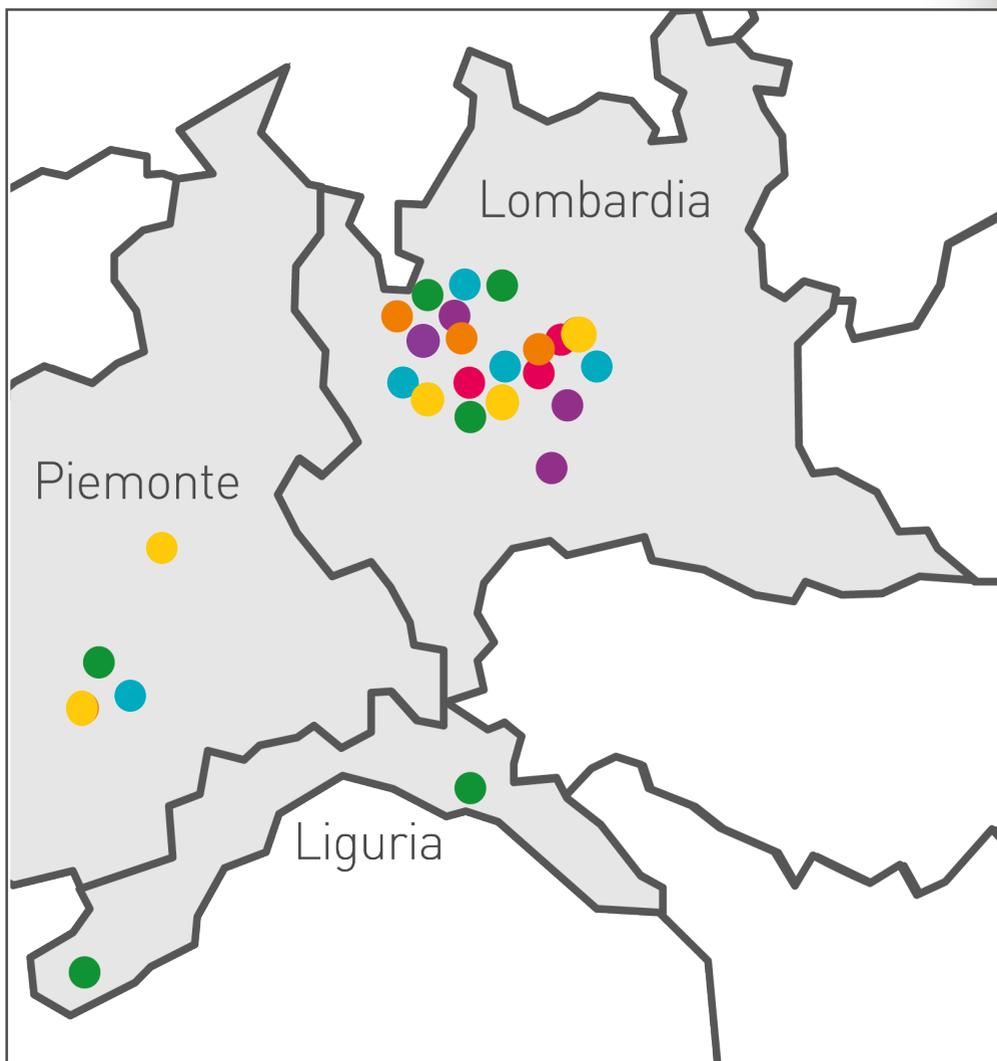
Diamo strumenti concreti
per uscire dalla fragilità

COMPETENZA

Offriamo operatori
qualificati e coinvolgiamo
diverse figure professionali

**CARTA DEI
SERVIZI**

04. DOVE SIAMO

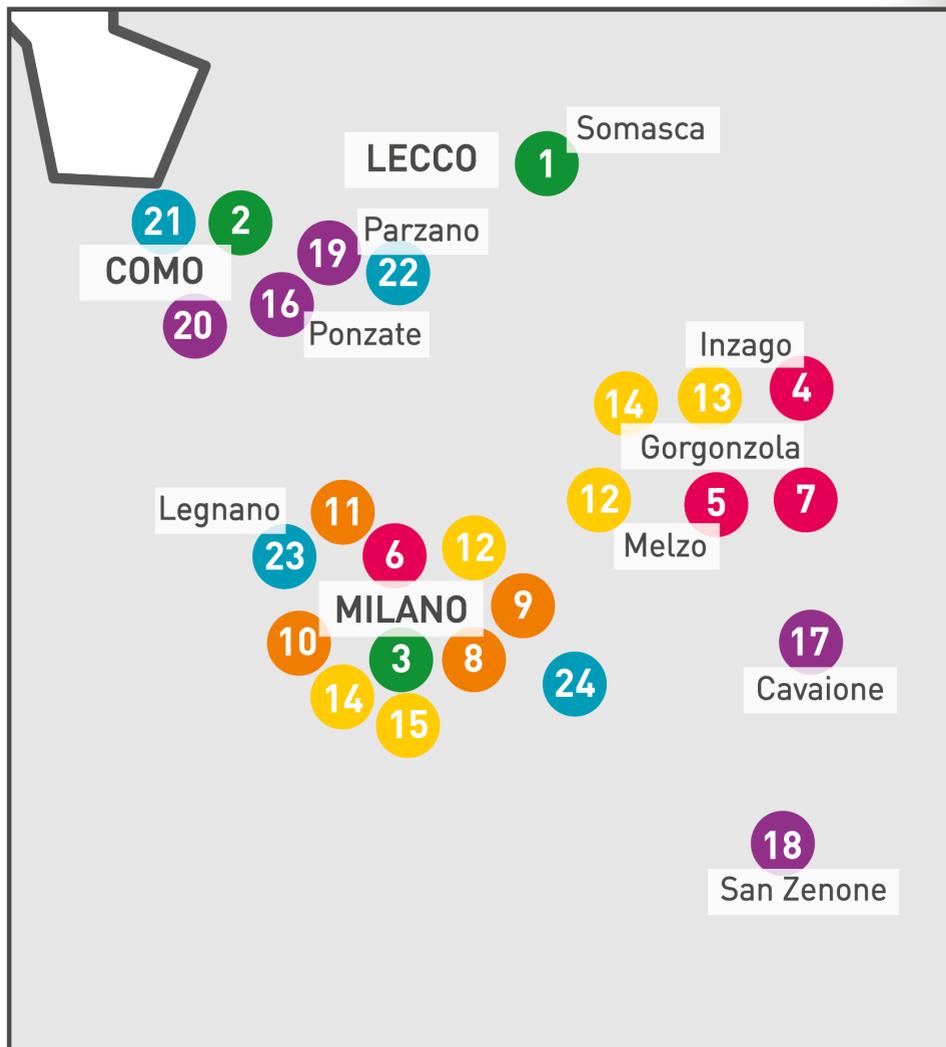




LEGENDA

- 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

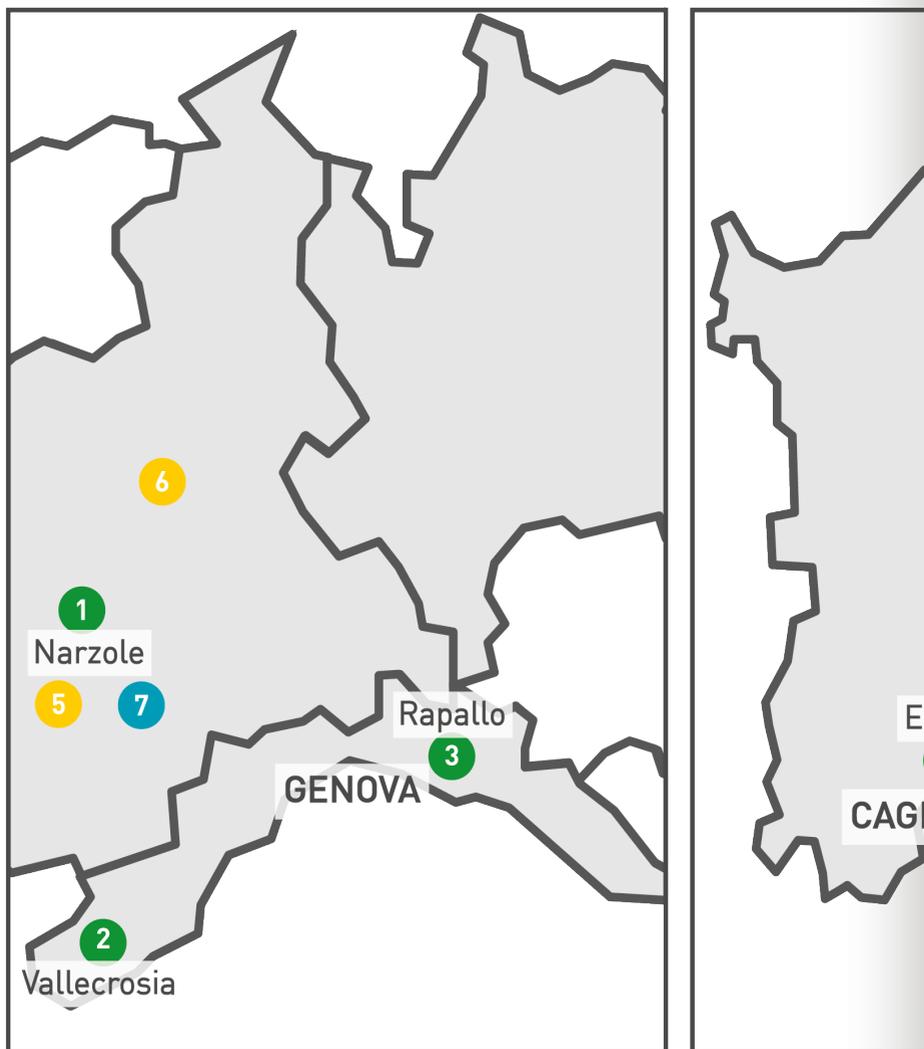
AREA CURA

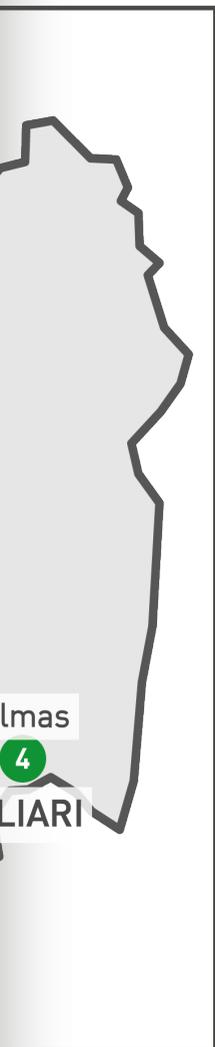
- 16| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per residenzialità leggera
- 17| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 18| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone 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 ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA**



ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

scheda sintetica del servizio

01. ENTE GESTORE

FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

02. TIPOLOGIA

Alloggi per l'Autonomia.

03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

Quattro appartamenti, per un totale di undici posti letto per madri e minori.

04. DESTINATARI

Nuclei monoparentali che provengono da situazioni di fragilità, maltrattamento, difficoltà economiche, disagio sociale/ difficoltà abitative, con o senza decreto emanato dal Tribunale per i Minorenni.

05. DATA DI APERTURA

Settembre 2009

06. AUTORIZZAZIONE

Autorizzati con richiesta C.P.I.A del 21.12.09 e successivamente volturati alla Fondazione Somaschi Onlus con richiesta C.P.E. del 28.11.12.

Accreditati con il Comune di Milano.

07. INDIRIZZO

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

08. RAGGIUNGIBILITÀ

Gli alloggi per l'autonomia si trovano nella zona uno, quartiere centrale di Milano. Sono ben serviti dalla rete dei trasporti milanesi. Sono situati a circa cinque minuti dalla metropolitana (fermata M2 di Moscovia) e dalla stazione ferroviaria di Porta Garibaldi.



09. REFERENTE FILTRO

REFERENTE FILTRO INSERIMENTI

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

telefono | 347 7563325

fax | 02 95314201

mail | d.pessani@fondazioneomaschi.it

10. REFERENTE STRUTTURA

Erica Pianezzola | Responsabile
Alloggi per l'Autonomia Primula
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 338 5782928

fax | 02 6570024

mail | e.pianezzola@fondazioneomaschi.it

11. ÉQUIPE

Una responsabile part-time, affiancata da due educatori part-time.

12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

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

13. COPERTURA EDUCATIVA

Alcune ore settimanali.

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Milano

14. STRUTTURA

Undici posti letto divisi in quattro appartamenti:

appartamento A da quattro posti,
appartamento B e D da due posti,
appartamento C da tre posti.

Ogni appartamento è provvisto di camere da letto, servizi igienici, cucina abitabile e salottino, lavanderia ad uso comune. Gli alloggi sono situati al quarto piano di un edificio. Gli appartamenti sono studiati ad hoc per nuclei monoparentali (mamma-bambino) in situazioni di difficoltà sociali/abitative per cui viene richiesto da parte dei Servizi Sociali un monitoraggio e supporto. Possono anche accogliere nuclei inviati dai Servizi Sociali, provenienti da situazioni di disagio e/o maltrattamento, con o senza la presenza di un decreto emanato dal T.M., per essere avviati verso un progetto di autonomia. Vi sono spazi destinati a momenti di aggiornamento e verifica con i Servizi Sociali e la possibilità di svolgere incontri con la rete familiare o sociale all'interno dell'edificio.

15. COLLABORAZIONI E RETE

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

Tribunali per i Minorenni

Convenzione con il Comune di Milano

Convenzione con il Distretto 5 dell'ASL di Milano 2

Iscrizione al CNCA



16. MODALITÀ DI ACCESSO

Si accede attraverso una segnalazione da parte dei Servizi Sociali di competenza del nucleo e quando possibile a seguito di colloquio conoscitivo.

17. COSTO DELLA RETTA

Euro 39,00 giornaliera, pro-capite.



03 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA



ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

descrizione del servizio

01. MISSION

Accompagnare all'autonomia nuclei monoparentali che provengono da situazioni di fragilità, maltrattamento, difficoltà economiche, disagio sociale/difficoltà abitative, con o senza decreto emanato dal Tribunale per i Minorenni.

02. OBIETTIVI GENERALI

Accogliere

Gli Alloggi per l'Autonomia Primula sono una casa di accoglienza per mamme e bambini che, per particolari condizioni di fragilità, hanno dovuto allontanarsi dalla loro dimora o in alcuni casi l'hanno momentaneamente persa. Gli Alloggi per l'Autonomia Primula vogliono essere nella quotidianità un luogo sicuro che abbia il sapore di casa e che rispetti la persona nella sua integrità.

Sostenere

Gli Alloggi per l'Autonomia Primula offrono alle mamme la possibilità di riprogettarsi con un supporto educativo quotidiano. L'équipe educativa sostiene la donna nella riscoperta della cura di sé, del suo ruolo di madre, nella cura delle proprie relazioni affettive e sociali.

Accompagnare

L'équipe educativa affianca le donne in tutte le fasi delicate del progetto personalizzato. Durante il periodo d'accoglienza, accompagna le mamme verso progressive autonomie in tutti gli ambiti della loro vita.

03. OBIETTIVI SPECIFICI

- Favorire l'inserimento sociale, lavorativo e abitativo
- Favorire una relazione di fiducia con i membri dell'équipe
- Promuovere e sperimentare un'adeguata gestione economica del risparmio

04. SERVIZI E PRESTAZIONE OFFERTE

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)



- Monitoraggio della genitorialità
- Gestione della rete sociale (Servizi Sociali di riferimento, scuola, asili, eventualmente CPS, Servizi Socio-sanitari, ecc.)
- Relazione di aggiornamento
- Educatore di riferimento
- Accompagnamento, formazione professionale, inserimento lavorativo e abitativo.

05. MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi Sociali di residenza del nucleo effettuano la richiesta d'inserimento contattando la referente del filtro, descrivendo la situazione sommaria del nucleo e definendo, se possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza. Una volta valutata, in sede di équipe, la richiesta e la possibilità di presa in carico, la Responsabile della struttura procede ad un incontro conoscitivo con la madre e i minori ai fini dell'inserimento. Al momento dell'ingresso in struttura sono richiesti i seguenti documenti ed informazioni:

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

Successivamente vengono richiesti i seguenti documenti:

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

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

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

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

06. INTERVENTO EDUCATIVO

L'équipe educativa accompagna e sostiene la madre e i minori nel loro percorso verso l'autonomia. Gli operatori garantiscono alle donne uno spazio di ascolto. Viene delineato per ogni ospite un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che evidenzia gli obiettivi

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Milano

educativi prioritari, definendo tempi di intervento e metodologie, e che successivamente vengono verificati periodicamente con i Servizi Sociali invianti.

Gli incontri d'équipe, cui partecipano il Responsabile della struttura e gli educatori, sono a cadenza settimanale. Periodicamente, la coordinatrice dell'area mamma-bambino della Fondazione Somaschi Onlus partecipa agli incontri di équipe.

07. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI INVANTI

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

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

Quando è possibile, la struttura mantiene rapporti col nucleo familiare d'origine. Gli incontri e i rientri a casa sono regolamentati dai Servizi Sociali competenti e definiti in collaborazione con l'équipe degli Alloggi per l'Autonomia Primula.

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

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

Per le donne sono previsti dei percorsi scolastici, dei corsi di formazione e orientamento al lavoro e, in una fase successiva, la ricerca e l'accompagnamento al lavoro. La struttura offre loro il sostegno e l'accompagnamento nel reperimento di una soluzione formativa e/o lavorativa.

10. STRUMENTI

- Relazione educativa
- Progetto Educativo Individualizzato
- Relazioni scritte sull'andamento dei percorsi



- Incontri di rete con i soggetti coinvolti sui singoli casi
- Riunioni settimanali d'equipe
- Colloqui settimanali con le ospiti
- Qualora se ne presenti la necessità attivazione di un sostegno psicologico esterno alla struttura per madri e/o minori

11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

PRESTAZIONI COMPRESSE
Monitoraggio Educativo
Alloggio
Pocket money fino al raggiungimento di un lavoro stabile

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 degli Alloggi per l'Autonomia Primula per le azioni che si rendessero necessarie. Inoltre, si allega anche il modulo per di segnalazione. Il responsabile s'impegna a rispondere nel tempo massimo di trenta giorni.

12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER LE OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

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

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

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

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

1 2 3 4 5

Perché _____

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

1 2 3 4 5

Perché _____

C) Come consideri il tuo grado di adattamento agli Alloggi per l'Autonomia Primula (regole e comprensione della struttura):

1 2 3 4 5



Perché _____

D) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

1 2 3 4 5

Perché _____

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

1 2 3 4 5

Perché _____

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

1 2 3 4 5

Perché _____

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

MOLTO BASSO	BASSO	MEDIO	MOLTO ALTO	ALTO
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-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

NOME E QUALIFICA _____

SERVIZIO SOCIALE DI COMPETENZA _____

RECAPITO TELEFONICO _____

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. La ringraziamo per la collaborazione. Può esprimere il suo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

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

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

1 2 3 4 5

Perché _____

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

1 2 3 4 5

Perché _____



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

1 2 3 4 5

Perché _____

D) Nel complesso il suo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché _____

DATA _____

FIRMA _____

12.3 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER I MINORI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

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

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

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

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

1 2 3 4 5

Perché _____

B) Il tuo rapporto con gli educatori risulta:

1 2 3 4 5

Perché _____

C) Il tuo rapporto con gli altri minori risulta:

1 2 3 4 5

Perché _____



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

1 2 3 4 5

Perché _____

E) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

1 2 3 4 5

Perché _____

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

1 2 3 4 5

Perché _____

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché _____

DATA _____

FIRMA _____

12.4 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Il presente modulo permette di offrire eventuali suggerimenti e di conseguenza consente agli Alloggi per l'Autonomia Primula di migliorare il proprio servizio.

NOME _____

COGNOME _____

RECAPITO TELEFONICO _____

segnala quanto segue:

DATA _____

FIRMA _____

nome di chi riceve _____

data _____



AGGIORNAMENTO
MARZO 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

FACEBOOK @somaschi.it

MAIL fondazione@fondazionesomaschi.it

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 338 5782928

MAIL primula@fondazionesomaschi.it

AREA CURA

AREA MIGRANTI

AREA MINORI

AREA TERRITORIALITÀ

AREA ADULTI

AREA MAMMA BAMBINO

