



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



MAMMA BAMBINO

**CASA PRIMULA**  
SEGNAVIA MILANO

**CARTA DEI  
SERVIZI**

# Indice

## Carta dei servizi

### CASA PRIMULA

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. Referente filtro
- 10. Referente struttura
- 11. Équipe
- 12. Supervisione équipe
- 13. Copertura educativa



# Indice

## Carta dei servizi

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

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

---

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



# 01 | LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS



# 01. LE NOSTRE RADICI



**2011**

**FONDAZIONE  
SOMASCHI  
ONLUS**

**2011**

La Fondazione Somaschi Onlus accorpa le opere sociali e assistenziali 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  
LOMBARDA E  
LIGURE-PIEMONTESE**

**1956-7**

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

**1568**

**ORDINE  
DEI PADRI  
SOMASCHI**

**1568**

La Compagnia dei servi dei poveri viene 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, impregnate 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

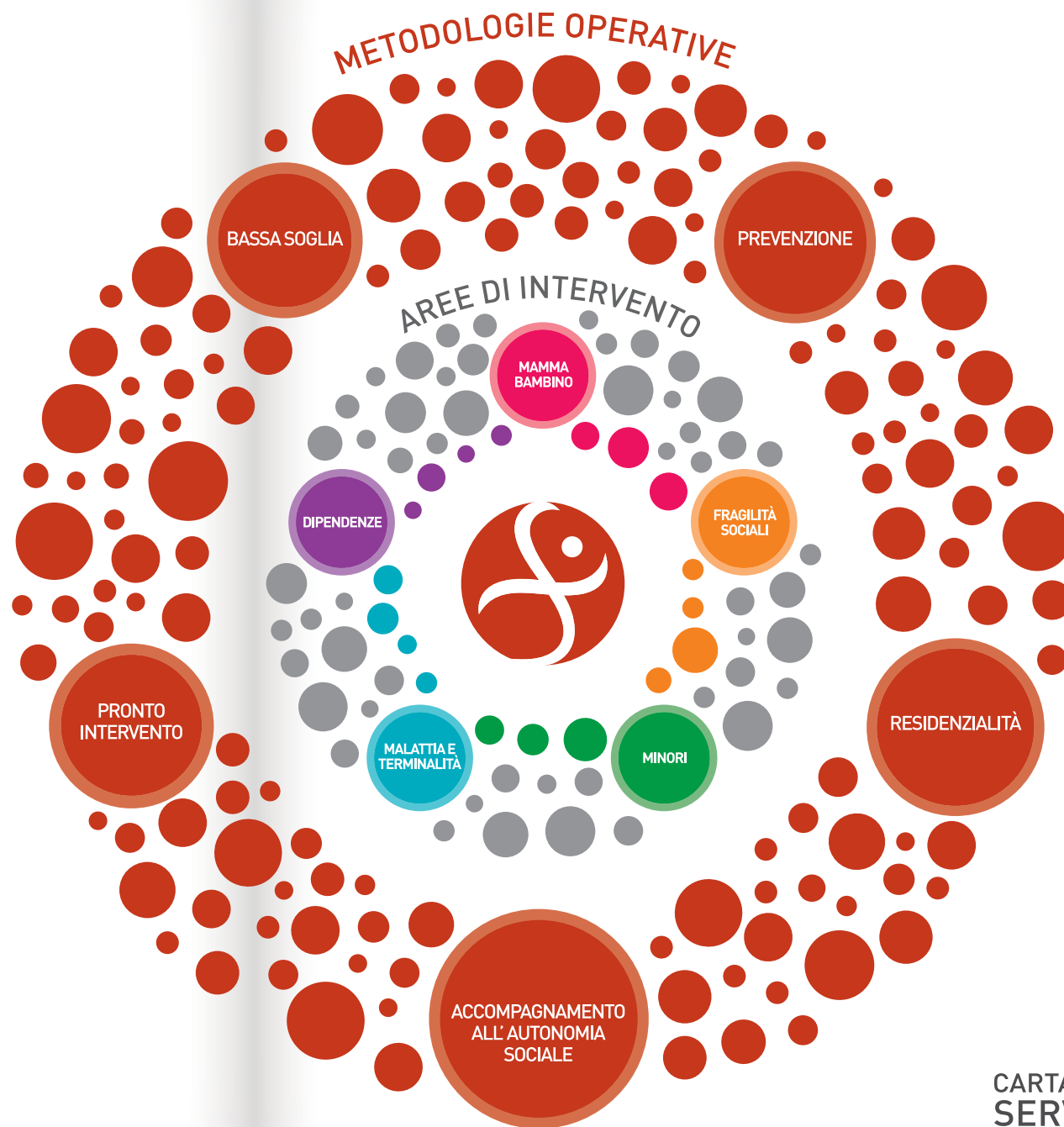
### VISION

## LA PASSIONE DI ACCOGLIERE

INCONTRARE IN STRADA E  
ACCOGLIERE IN CASA  
CHI STA AI MARGINI

### MISSION

**Stare con**  
chi ha bisogno  
condividendo  
la quotidianità,  
**per costruire  
insieme**  
strumenti concreti  
per uscire dalla  
condizione di fragilità.



## 03. CHI SIAMO

# COSA FACCIAMO?

### MAMMA BAMBINO

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

### FRAGILITÀ SOCIALE

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

### MINORI

CENTRI DIURNI  
COMUNITÀ EDUCATIVE  
PREVENZIONE NELLE SCUOLE  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE

### TERMINALITÀ

CENTRI DIURNI  
CASE ALLOGGIO  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

### DIPENDENZE

CENTRI DIURNI  
COMUNITÀ TERAPEUTICHE  
MODULI SPECIALISTICI  
HOUSING SOCIALE  
INSERIMENTO LAVORATIVO

# COME?

### FORMAZIONE + LAVORO = emancipazione dalla condizione di fragilità

STARE CON  
=  
valore della residenzialità  
dei religiosi o  
dei laici responsabili  
delle comunità

TRASVERSALITÀ  
=  
interventi differenziati  
per soglia di intervento  
e tipologia di fragilità

APPROCCIO  
MULTIDISCIPLINARE  
=  
figure professionali  
complementari

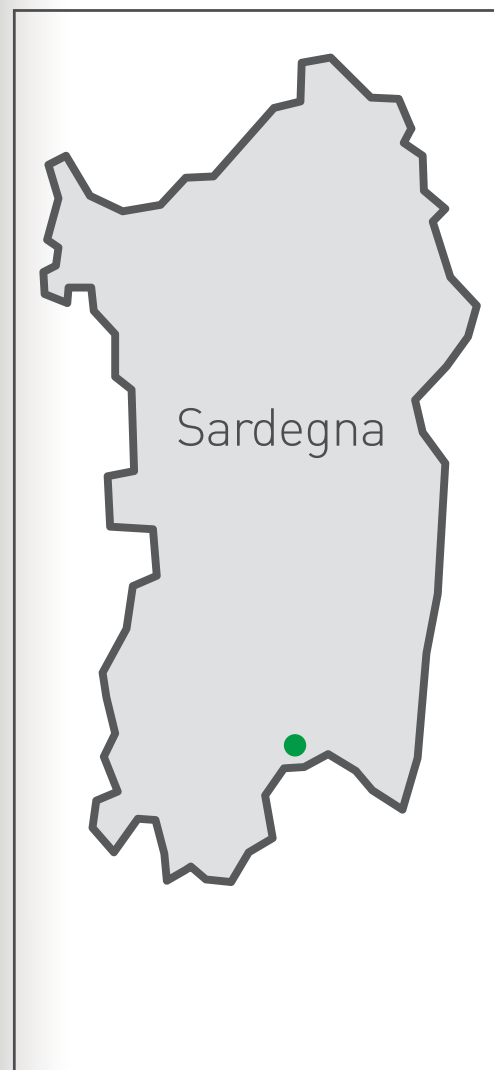
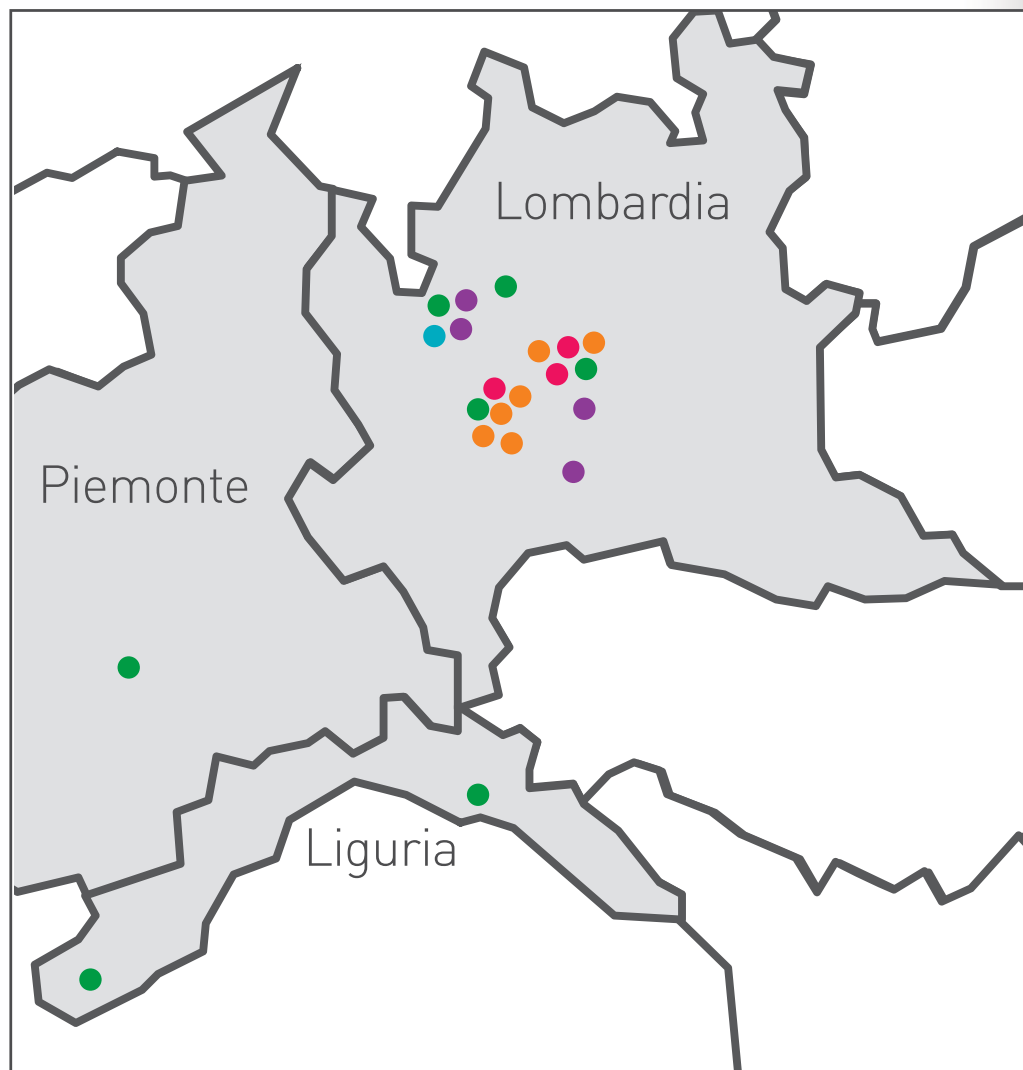
FORMAZIONE  
+  
APPROCCIO  
MOTIVAZIONALE  
=  
qualità e innovazione  
dei servizi

GUARDARE  
AVANTI  
=  
attenzione alle  
nuove forme di povertà

FARE RETE  
+  
FUNDRAISING  
=  
collaborazione con i servizi  
e il territorio e buon uso  
delle risorse



## 04. DOVE SIAMO



La Fondazione Somaschi Onlus accorpa dal 2011 la Provincia Lombardo-Veneta e la Provincia Ligure-Piemontese, di cui fa parte anche la Sardegna, accogliendo l'eredità somasca e traducendola in opere sociali. La mappa indica la localizzazione dei servizi della Fondazione, identificati per area di intervento.

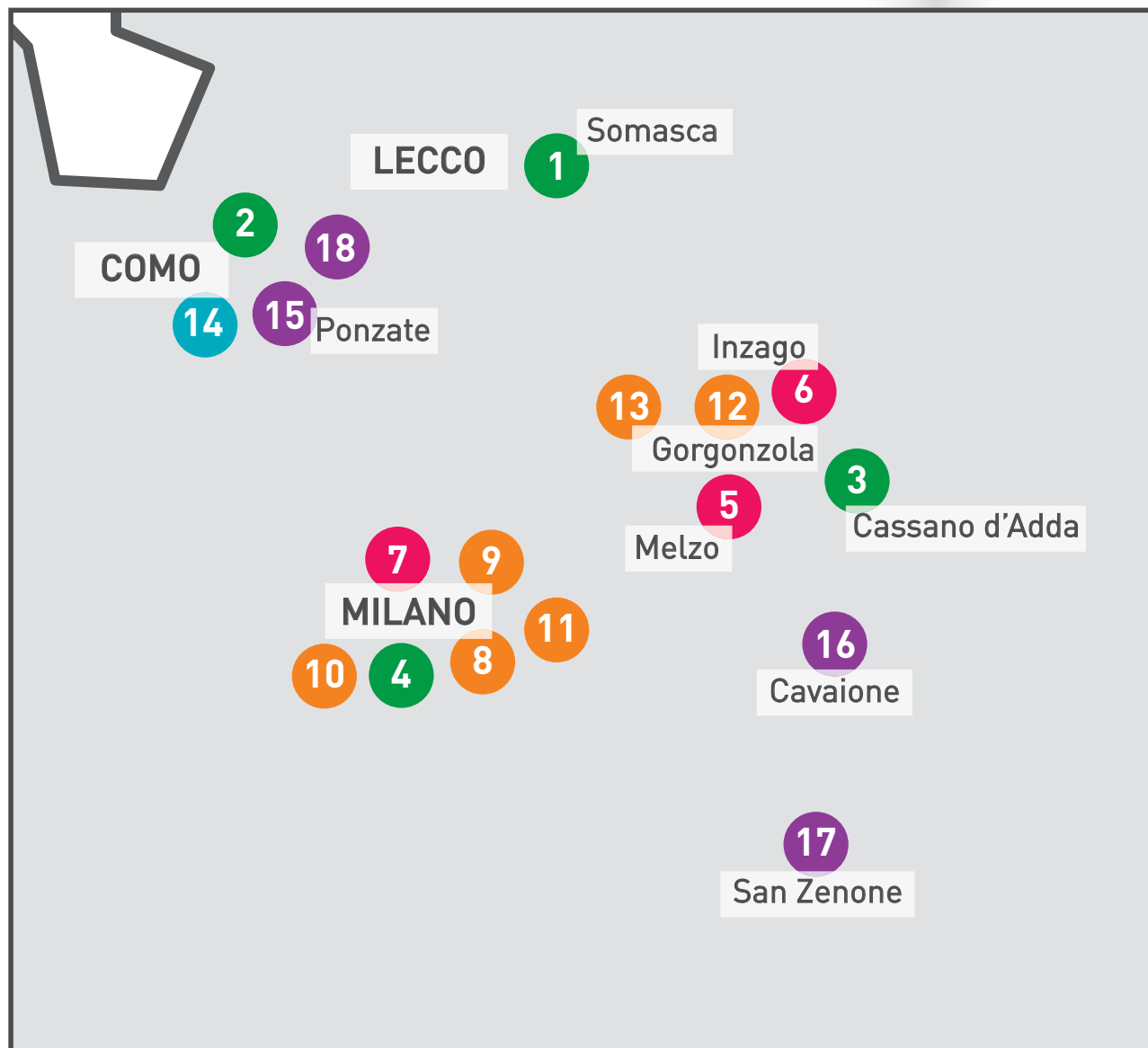
### LEGENDA

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





## 04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA



### MINORI

- 1| **CASA SAN GIROLAMO** Somasca di Vercurago (LC)  
4 comunità educative + pronto intervento + diurno + alloggi per l'autonomia
- 2| **COMUNITÀ ANNUNCIATA** Como  
3 comunità educative + diurno + housing sociale
- 3| **IL BOSCO** Cassano d'Adda (MI)  
centro di aggregazione giovanile per adolescenti
- 4| **PROGETTO PREVENZIONE** Milano e Provincia

### MAMMA BAMBINO

- 5| **CASA SILENE** Inzago (MI)  
casa di 2° accoglienza
- 6| **CASA TUENDELEE** Melzo (MI)  
casa di 2° accoglienza + 2 alloggi per l'autonomia
- 7| **CASA PRIMULA** Milano  
comunità educativa + 4 alloggi per l'autonomia

### FRAGILITÀ SOCIALI

- 8| **ACCOGLIENZA DONNE** Segnavia Milano  
pronto intervento + alloggi per l'autonomia
- 9| **DROP IN** Segnavia Milano  
centro diurno per senza fissa dimora
- 10| **BASSA SOGLIA** Segnavia Milano  
servizio prostituzione/tratta (unità di strada, indoor, drop-in)
- 11| **ROM** Segnavia Milano  
mediazione di comunità rivolta ai gruppi rom
- 12| **CASA DI ANDREA** Segnavia Gorgonzola  
servizio per uomini in difficoltà (comunità + alloggi per l'autonomia)
- 13| **HOUSING SOCIALE** Segnavia Milano e Hinterland  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei familiari

### MALATTIA E TERMINALITÀ

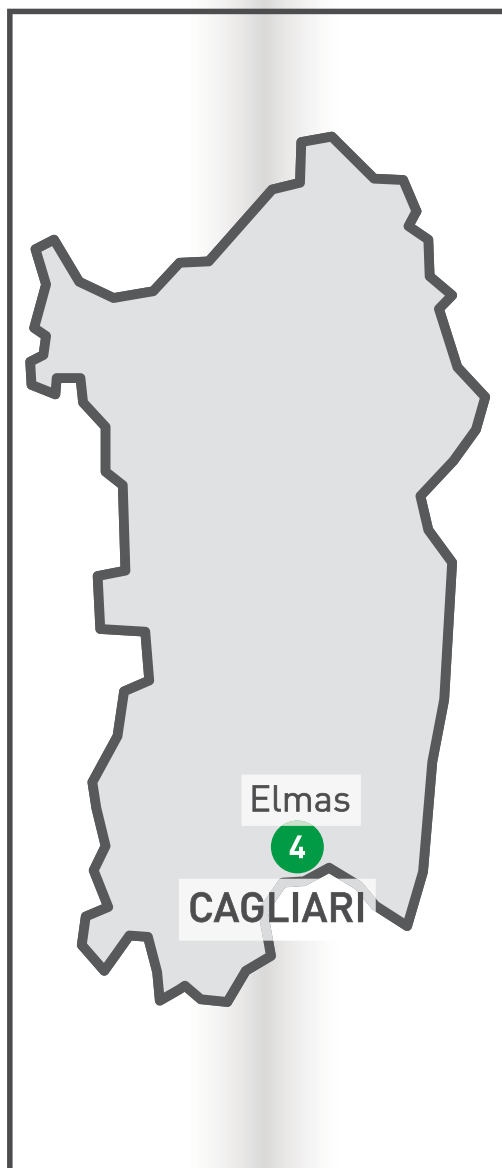
- 14| **LA SORGENTE** Como  
2 case alloggio + diurno + 2 alloggi per l'autonomia

### DIPENDENZE

- 15| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per l'autonomia
- 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



## 04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SARDEGNA



### MINORI

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



02 |

**SCHEDA SINTETICA  
DEL SERVIZIO  
CASA PRIMULA**



# CASA PRIMULA

## scheda sintetica del servizio

### 01. ENTE GESTORE

#### FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

### 02. TIPOLOGIA

Comunità educativa per nuclei monoparentali (mamma-bambino) in condizione di fragilità, disagio sociale e maltrattamento

### 03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

10 posti per madri e minori

### 04. DESTINATARI

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

### 05. DATA DI APERTURA

Marzo 2013

### 06. AUTORIZZAZIONE

Decreto regionale della Regione Lombardia n° 1254/2010. Accreditato e autorizzato al funzionamento come comunità educativa.

### 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. REFERENTE FILTRO

#### REFERENTE FILTRO INSERIMENTI

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

telefono | 347 7563325

fax | 02 95314201

mail | [deliapessani@somaschi.it](mailto:deliapessani@somaschi.it)

### 10. REFERENTE STRUTTURA

**Elisa Caironi** | Responsabile  
Comunità educativa Casa Primula  
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 338 5782928

fax | 02 6570024

mail | [elisacaironi@somaschi.it](mailto:elisacaironi@somaschi.it)

### 11. ÉQUIPE

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

### 12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

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

### 13. COPERTURA EDUCATIVA

Comunità residenziale H 24.



**14. STRUTTURA**

Casa Primula-Fondazione Somaschi Onlus è una struttura di circa 200 mq, collocata al terzo piano di un edificio situato nel quartiere centrale di Milano.

La comunità è una casa composta da una cucina/sala pranzo, un soggiorno, una sala d'attesa, una dispensa, una lavanderia, cinque camere da due posti letto con servizi igienici all'interno della stanza, una sala studio/ludoteca per i minori, un ufficio per gli operatori. Vi sono spazi destinati a momenti di aggiornamento e verifica con i Servizi Sociali e la possibilità di svolgere incontri con la rete familiare o sociale all'interno dell'edificio.

**15. COLLABORAZIONI E RETE**

Tribunale per i Minorenni (Milano e Brescia)

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 la Casa delle Donne Maltrattate di Milano

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

**16. MODALITÀ DI ACCESSO**

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

**17. COSTO DELLA RETTA**

Euro 39,00 giornaliera, pro-capite, per gli inserimenti in convenzione.

Euro 45,00 giornaliera, pro-capite, per gli inserimenti non in convenzione.



# 03 |

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO CASA PRIMULA



### 01. MISSION

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

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

### 02. OBIETTIVI GENERALI

#### Accogliere

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

#### Sostenere

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

#### Accompagnare

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

### 03. OBIETTIVI SPECIFICI

- Osservazione e valutazione delle capacità genitoriali
- Osservazione e valutazione dei minori
- Sostegno nella genitorialità
- Supporto educativo alle madri e ai minori
- Sostegno psicologico (esterno) per le madri e per i minori
- Sviluppo e rafforzamento della relazione madre-bambino
- Favorire una relazione di fiducia con i membri dell'équipe
- Sostegno nell'inserimento scolastico dei minori
- Accompagnamento agli incontri con i Servizi Sociali di competenza
- Accompagnamento agli incontri protetti per i minori
- Accompagnamenti sanitari
- Momenti di condivisione tra i membri dell'équipe e i nuclei
- Ricerca di una soluzione abitativa futura, a seconda delle necessità e del progetto
- Sostegno nell'inserimento sociale e lavorativo delle donne nel territorio

### 04. SERVIZI OFFERTI

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali e Tribunale
- Sostegno nella quotidianità di vita
- Rafforzamento della genitorialità della donna
- Sostegno animativo ed educativo ai minori
- Sostegno nei doveri scolastici rivolto ai minori in età scolare
- Accompagnamento alla formazione professionale
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Accompagnamento nella ricerca di una soluzione abitativa
- Gestione della retta sociale (Servizi Sociali di riferimento, eventualmente CPS, Servizi socio-sanitari specialistici, etc.)

### 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, il Responsabile della struttura procede ad



un incontro conoscitivo con la madre e i minori ai fini dell'inserimento. Al momento dell'ingresso in struttura la comunità richiede i seguenti documenti ed informazioni:

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

Successivamente vengono richiesti i seguenti documenti:

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

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

- f. Una scheda sanitaria per la madre e per i minori
- g. 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'educatore accompagna e sostiene la madre e i minori nel loro percorso comunitario, fornendo un supporto nelle attività quotidiane.

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

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



## 07. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI INVIANTI

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

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

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

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

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

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

## 10. STRUMENTI

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

- il monitoraggio di un'adeguata consapevolezza e competenza della madre di prendersi cura di sé e dei figli;
- il raggiungimento e/o lo sviluppo delle capacità volte al risparmio e alla gestione del denaro, per poter poi possedere le competenze necessarie per affrontare una reale autonomia;
- la ricerca di un successivo alloggio o di una soluzione abitativa alternativa che possa fornire un maggior grado di indipendenza;
- il consolidamento delle competenze genitoriali al fine di garantire la tutela dei minori e di incentivare le abilità della madre.



## 11. PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

### Legenda

C = COMPRESSE

NC = NON COMPRESSE

DC = DA CONCORDARE

CONTRIBUTO = QUOTA MENSILE EROGATA DALLA COMUNITÀ ALLA MADRE

SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA	
Vitto	C
Latte artificiale x minori fino a 12 mesi	C
Vestiario	NC
Prodotti igiene personale	CONTRIBUTO
Pannolini per i minori fino a 24 mesi	C
Prodotti igiene per la pulizia della casa	C
Detersivi e lavanderia	CONTRIBUTO
Utenze	C

SPESE ATTIVITÀ OSPITI	
Attività sportive per i minori	NC
Attività sportive per le mamme	NC
Spazio compiti e centri ricreativi pomeridiani esterni	NC
Centri estivi diurni	DC
Settimane vacanze per i minori	NC
Vacanze comunitarie	C
Attività, gite e laboratori interni	C

SPESE RELAZIONI FAMILIARI	
Accompagnamenti allo spazio neutro (con distanza massima di 50 Km)	C
Accompagnamenti visite con familiari (con distanza massima di 50 Km)	C
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	DC
Incontri con familiari in struttura senza la presenza di educatori	DC
Riduzione retta del 20% per periodi di assenza superiore a cinque giorni dalla struttura (permessi concordati, rientri in famiglia, vacanze)	C

SPESE SCOLASTICHE	
Assicurazione annua per minore	C
Materiale scolastico	NC
Libri di testo	NC
Gite scolastiche diurne (un massimo di 75,00 Euro per anno scolastico)	C
Retta mensa scolastica	RESIDENZA
Retta asilo nido e scuole private	NC
Accompagnamento con mezzi di trasporto della comunità	NC
Accompagnamento e recupero minori da scuola	DC
Incontro di rete con insegnanti e dirigente scolastico	C
Sostegno attività scolastica e studio	C



SPESE MEDICHE	
Visite specialistiche	NC
Acquisto materiale sanitario (apparecchi odontoiatrici, occhiali)	NC
Spese mediche	C
Psicofarmaci	C
Farmaci per i minori	C
Farmaci per le mamme	C
Accompagnamenti sanitari minori	C
Accompagnamenti sanitari mamme	C

RICOVERI OSPEDALIERI	
Minori - garantita presenza operatori in ospedale h 24	DC
Minori - supporto e copertura in ospedale	C
Mamma - supporto e copertura h 24 per il minore	C

MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO	
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
Accompagnamento madri al T.M.	C
Consulenza legale alle donne	C

SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO	
Osservazione delle competenze genitoriali	C
Sostegno alla genitorialità	C
Colloqui educativi settimanali	C
Momenti di confronti di gruppo con le 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 di Casa Primula per le azioni che si rendessero necessarie. Inoltre, si allega anche il modulo per di segnalazione. Il responsabile s'impegna a rispondere nel tempo massimo di trenta giorni.



## 12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER LE OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ MAMMA-BAMBINO 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 a Casa Primula (regole e comprensione della struttura):

**1 2 3 4 5**



Perché \_\_\_\_\_

D) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## 12.2 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER I SERVIZI SOCIALI INVIANI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ MAMMA-BAMBINO 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 Casa Primula, l'équipe educativa è disponibile al confronto e condivide gli obiettivi dell'intervento con i Servizi Sociali in modo:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) Nel complesso il suo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## 12.3 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

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

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

---

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

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

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

B) Il tuo rapporto con gli educatori risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

C) Il tuo rapporto con gli altri minori risulta:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---



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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

E) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

---

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché \_\_\_\_\_

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## 12.4 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS- COMUNITÀ MAMMA-BAMBINO PRIMULA

Il presente modulo permette di offrire eventuali suggerimenti e di conseguenza consente a Casa Primula di migliorare il proprio servizio.

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

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

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

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

data \_\_\_\_\_





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

FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS  
Piazza XXV Aprile 2 20121 Milano  
TEL 02 62911975  
FAX 02 6570024  
SITO [www.somaschi.it](http://www.somaschi.it)  
FACEBOOK [somaschi.it](https://www.facebook.com/somaschi.it)  
MAIL [fondazione@somaschi.it](mailto:fondazione@somaschi.it)  
C.F. 97597340153  
P. IVA 07657150962

**CASA PRIMULA**

Piazza XXV Aprile 2 20121 Milano  
TEL 338 5782928  
MAIL [primula@somaschi.it](mailto:primula@somaschi.it)

DIPENDENZE



MALATTIE E TERMINALITÀ



MINORI



FRAGILITÀ SOCIALI



MAMMA BAMBINO

