



**FONDAZIONE SOMASCHI**  
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE



MAMMA BAMBINO

**CASA SILENE**  
INZAGO

**CARTA DEI  
SERVIZI**



# Indice

## Carta dei servizi

### CASA SILENE

Inzago

#### **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 delle Province Lombardo-Veneta e Ligure-Piemontese, raccogliendo l'eredità somasca e traducendola in nuove realtà, attraverso la collaborazione di religiosi e laici che lavorano insieme con passione e professionalità.

## 1978

**OPERE RIVOLTE  
A NUOVE FORME  
DI DISAGIO**

## 1978

Accanto alle opere storiche rivolte ai minori si sviluppano attività relative alle nuove forme di povertà: dipendenze, mamma-bambino, vittime di tratta, uomini soli, rom, terminalità.

## 1956-7

**NASCONO LE  
PROVINCE  
LOMBARDA E  
LIGURE-PIEMONTESE**

## 1956-7

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

## 1568

**ORDINE  
DEI PADRI  
SOMASCHI**

## 1568

La Compagnia dei servi dei poveri viene elevata a Ordine dei Chierici Regolari di Somasca da papa Pio V. L'Ordine continua il carisma del Fondatore, aprendosi alla istruzione della gioventù negli orfanotrofi, nei collegi, nei seminari, e al ministero pastorale.

## 1532

**COMPAGNIA  
DEI SERVI  
DEI POVERI**

## 1532

Girolamo fonda la Compagnia dei servi dei poveri con l'intento di dedicarsi ai disagi sociali trascurati dalla società civile: orfani, prostitute e malati terminali. Il metodo educativo, innovativo per il tempo, si basa su piccole comunità di accoglienza, imperniate sull'educazione al lavoro, alla carità e alla devozione.

## 1486

**NASCE  
SAN GIROLAMO**

## 1486

Nasce a Venezia San Girolamo Miani, figlio di patrizi. Da giovane si mette al servizio della Repubblica di San Marco. Colpito dalla condizione dei poveri durante la peste del 1528, dedica tutta la sua vita al loro servizio. Muore a Somasca l'8 febbraio 1537. Dal 1928 Patrono universale degli orfani e della gioventù abbandonata.

**CARTA DEI  
SERVIZI**

## 02. CHI SIAMO

# MISSION

**Accogliamo**  
chi ha bisogno,  
in strada e nelle nostre case.

Lo facciamo  
**con cura e tenerezza.**

Crediamo nel valore  
delle **relazioni**  
e nell'importanza di **esserci**,  
nella quotidianità.

Difendiamo e  
promuoviamo la **dignità**  
ma guardiamo più in alto:  
vogliamo accompagnare  
le persone a gustare  
la **bellezza** della vita  
e dell'essere umano.



BASSA SOGLIA

# METODOLOGIE OPERATIVE

PRONTO  
INTERVENTO

PREVENZIONE

## AREE DI INTERVENTO

MAMMA  
BAMBINO

DIPENDENZE

FRAGILITÀ  
SOCIALI

MALATTIA E  
TERMINALITÀ

MINORI

RESIDENZIALITÀ

ACCOMPAGNAMENTO  
ALL' AUTONOMIA  
SOCIALE

CARTA DEI  
SERVIZI

## 03. COSA FACCIAMO

# COSA FACCIAMO

### MINORI

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

### MAMMA BAMBINO

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

### FRAGILITÀ

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

# CON

### APERTURA

Il nostro abbraccio  
comprende diversi tipi  
di disagio e nuove forme  
di povertà

### CREATIVITÀ

Facciamo accoglienza  
in tanti modi e inventiamo  
soluzioni nuove

### CONTAMINAZIONE

Non vogliamo sostituirci  
alla società  
ma contagiarla  
con la nostra passione

### ATTENZIONE AL SINGOLO

Ogni persona merita  
un'attenzione  
e un percorso



# CCIAMO?

## À SOCIALI

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

## DIPENDENZE

CENTRI DIURNI  
COMUNITÀ TERAPEUTICHE  
MODULI SPECIALISTICI  
HOUSING SOCIALE  
INSERIMENTO LAVORATIVO

## MALATTIA TERMINALITÀ

CENTRI DIURNI  
CASE ALLOGGIO  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

# ME?

## IZIONE NGOLO

ona merita  
ne esclusiva  
orso studiato

## STARE CON

Crediamo nel valore  
del vivere insieme,  
del condividere  
la quotidianità

## FORMAZIONE E LAVORO

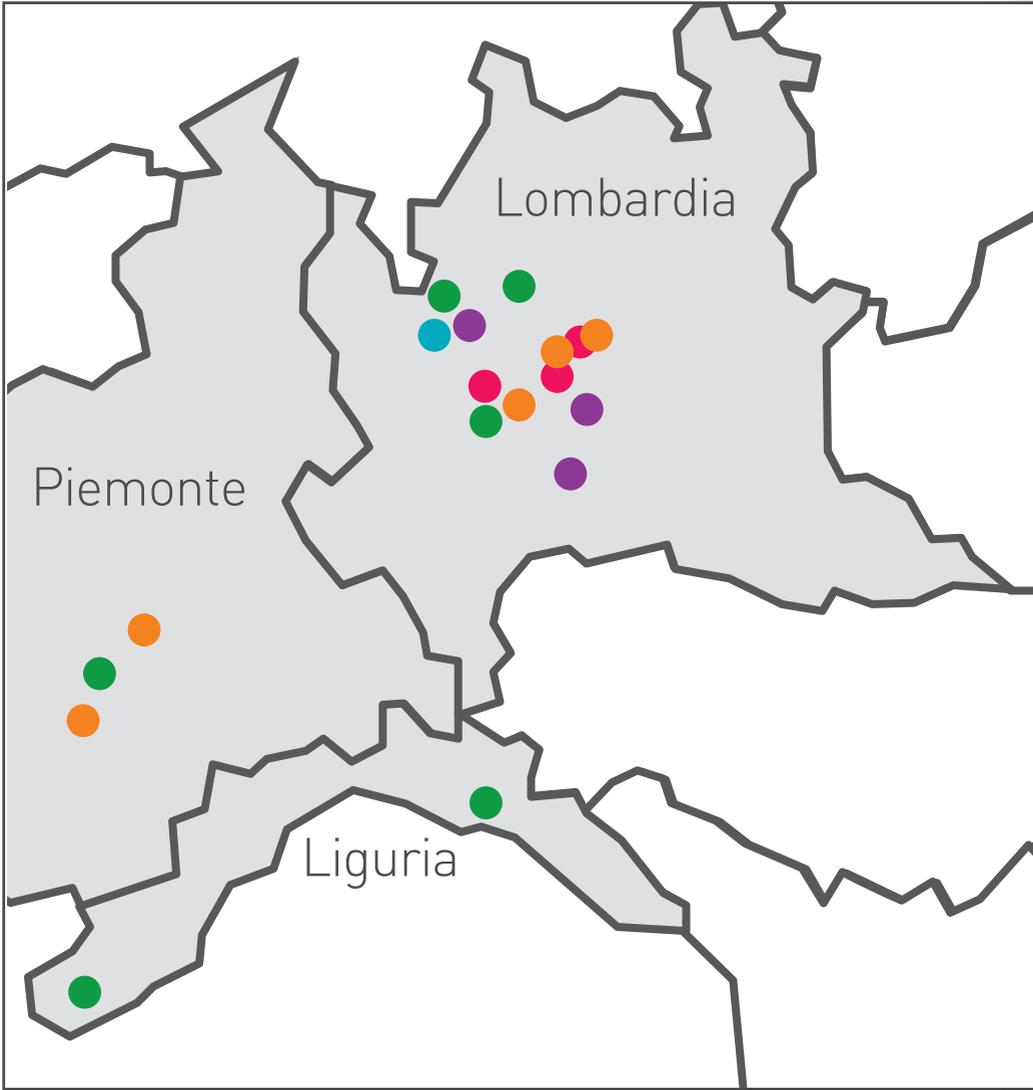
Diamo strumenti concreti  
per uscire dalla fragilità

## COMPETENZA

Offriamo operatori  
qualificati e coinvolgiamo  
diverse figure professionali

CARTA DEI  
SERVIZI

# 04. DOVE SIAMO

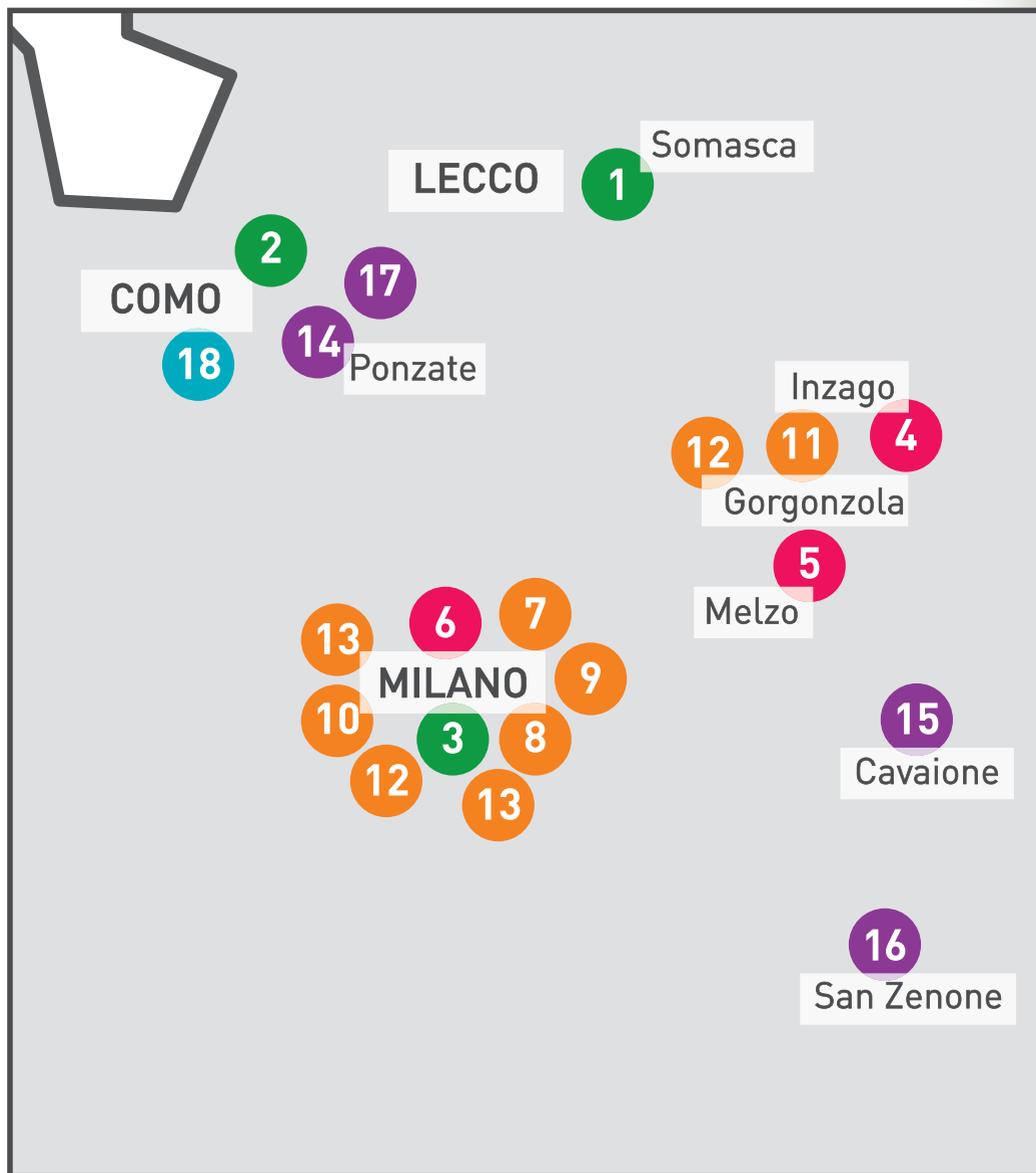




## LEGENDA

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

## 04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA



## MINORI

- 1| **CASA SAN GIROLAMO** Somasca di Vercurago (LC)  
4 comunità educative + pronto intervento + diurno + alloggi per l'autonomia
- 2| **COMUNITÀ ANNUNCIATA** Como  
3 comunità educative + diurno + housing sociale
- 3| **PROGETTO SCUOLE** Milano e Provincia  
servizio di formazione presso le scuole

## MAMMA BAMBINO

- 4| **CASA SILENE** Inzago (MI)  
casa mamma-bambino + 1 housing sociale
- 5| **CASA TUENDELEE** Melzo (MI)  
casa mamma-bambino + 2 alloggi per l'autonomia
- 6| **CASA PRIMULA** Milano  
comunità residenziale + 4 alloggi per l'autonomia

## FRAGILITÀ SOCIALI

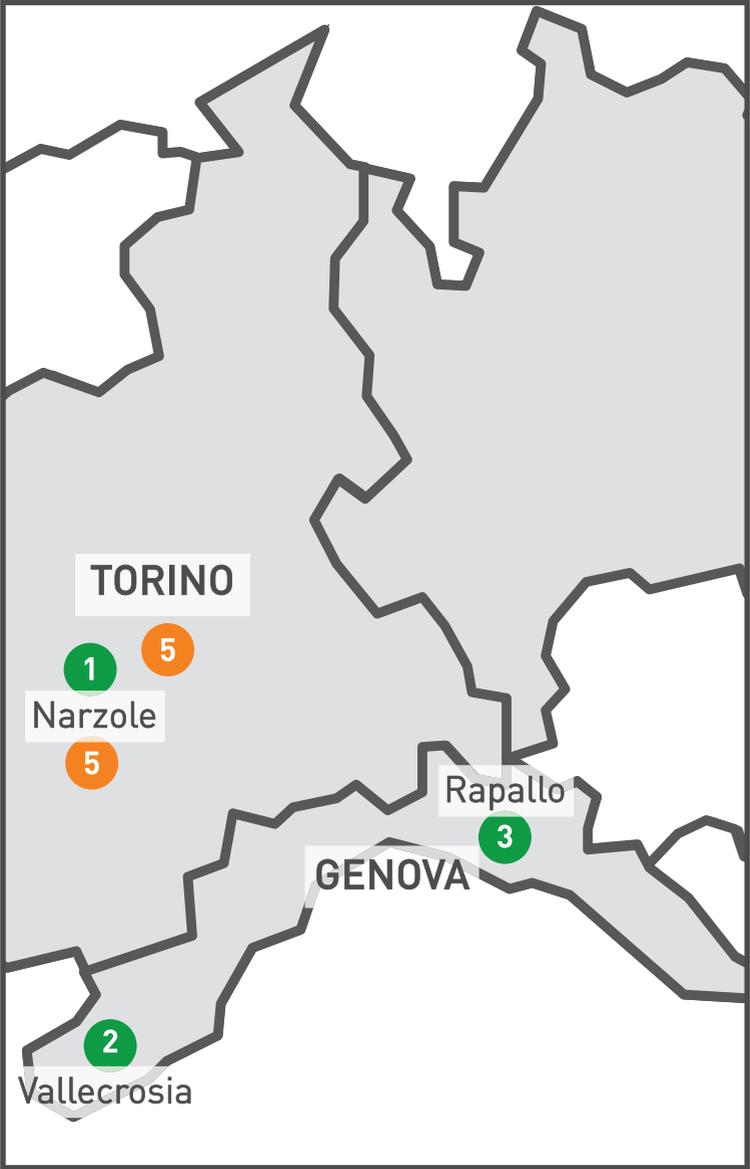
- 7| **ACCOGLIENZA DONNE** Segnavia Milano  
pronto intervento + comunità + alloggi per l'autonomia
- 8| **DROP IN** Segnavia Milano  
centro diurno per senza fissa dimora
- 9| **BASSA SOGLIA** Segnavia Milano  
servizio prostituzione/tratta (unità di strada, indoor, drop-in)
- 10| **ROM** Segnavia Milano  
mediazione di comunità rivolta ai gruppi rom
- 11| **CASA DI ANDREA** Segnavia Gorgonzola  
servizio per uomini in difficoltà (comunità + alloggi per l'autonomia)
- 12| **HOUSING SOCIALE** Milano e provincia  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari
- 12 bis| **DOMICILIARITÀ** Milano  
interventi a domicilio a favore di persone e nuclei fragili
- 13| **MIGRANTI** Lombardia e Piemonte  
alloggi temporanei e supporto educativo

## DIPENDENZE

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

## MALATTIA E TERMINALITÀ

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





## MINORI

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

## FRAGILITÀ SOCIALI

- 5| HOUSING SOCIALE** S. Mauro Torinese (TO), Narzole (CN)  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei familiari



02 |

**SCHEDA SINTETICA  
DEL SERVIZIO  
CASA SILENE**



# CASA SILENE

## scheda sintetica del servizio

### 01. ENTE GESTORE

#### FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

### 02. TIPOLOGIA

Casa mamma-bambino, composta da più alloggi per l'autonomia comunicanti tra loro.

### 03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

Tre appartamenti, per un totale di quindici posti letto per madri e minori.

### 04. DESTINATARI

Donne con figli provenienti da situazioni di maltrattamento intra-extra familiare, disagio psico-sociale, relazionale e abitativo, con o senza segnalazione da parte del Tribunale per i Minorenni.

### 05. DATA DI APERTURA

### 06. AUTORIZZAZIONE

Autorizzata con richiesta C.P.I.A del 15.01.09 e successivamente volturata alla Fondazione Somaschi Onlus con richiesta C.P.E. del 28.11.12.

### 07. INDIRIZZO

Via Besana 11, 20065 Inzago (MI)

### 08. RAGGIUNGIBILITÀ

Gli alloggi per l'autonomia si trovano vicino al centro del paese, dai quali si raggiungono facilmente tutti i servizi scolastici. Situati a circa 5 minuti dalla fermata dell'autobus che collega Inzago alla metropolitana linea verde, fermata Gessate.



## 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](mailto:d.pessani@fondazioneomaschi.it)

---

## 10. REFERENTE STRUTTURA

**Delia Pessani** | Responsabile Casa Silene  
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 347 7563325

fax | 02 95314201

mail | [d.pessani@fondazioneomaschi.it](mailto:d.pessani@fondazioneomaschi.it)

---

## 11. ÉQUIPE

Una responsabile a tempo pieno, affiancata da due educatori a tempo pieno e un educatore 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.

---

## 12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

Mensilmente l'equipe della struttura partecipa ad un incontro di supervisione gestito da una psicoterapeuta, sui casi specifici dei nuclei accolti, sulle dinamiche del gruppo ospiti o interne all'equipe educativa.

---

# CASA SILENE

Inzago

## 13. COPERTURA EDUCATIVA

8.00-22.00 dal lunedì al venerdì, 10.00-17.00 sabato. Durante tutte le altre ore e giorni è attiva la reperibilità telefonica.

## 14. STRUTTURA

Quindici posti letto divisi in 3 appartamenti, da 5 posti l'uno.

Ogni appartamento è provvisto di 2 camere da letto, servizi igienici, cucina abitabile. La lavanderia e la sala giochi sono ad uso comune. Gli alloggi, tutti recentemente ristrutturati, sono situati all'interno di un edificio posto su tre piani.

Questi appartamenti sono studiati ad hoc per nuclei monoparentali, con o senza la presenza di un decreto emanato dal T.M., per cui viene richiesta un'osservazione sulle competenze genitoriali, un supporto e un monitoraggio nella gestione quotidiana del minore.

All'interno della struttura è presente anche uno spazio destinato a momenti di aggiornamento e verifica con i Servizi Sociali.

## 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

Collaborazione con il nido "Bibì e Bibò", sito nella stessa struttura di Casa Tuendelee

Iscrizione al Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza.



**16. MODALITÀ DI ACCESSO**

---

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

---

**17. COSTO DELLA RETTA**

---

Al giorno euro 48,00 per mamma e primo figlio; euro 47,00 per secondo figlio e euro 46,00 per terzo figlio. I comuni in convenzione hanno una retta personalizzata a seconda degli accordi stipulati.

---



03 |

**DESCRIZIONE  
DEL SERVIZIO  
CASA SILENE**



# CASA SILENE

## descrizione del servizio

### 01. MISSION

Il principio fondamentale di Casa Silene è offrire ad ogni donna la possibilità di ridefinire il proprio progetto di vita, sperimentandosi come donna e come madre, valorizzando le proprie risorse personali e potenziando le fragilità. L'équipe educativa di Casa Silene lavora nella dimensione della quotidianità che permette di accompagnare e supportare le donne nel loro cammino di crescita personale, genitoriale, professionale e di fornire ai minori un ambiente familiare nel quale respirare un'atmosfera di casa. L'équipe 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, consultori familiari, etc.) valuta gli interventi e i tempi necessari per definire un progetto educativo individuale improntato sulle caratteristiche di ogni nucleo in questione.

### 02. OBIETTIVI GENERALI

#### Accogliere

Casa Silene è 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. Casa Silene vuole essere nella quotidianità un luogo sicuro che abbia il sapore di casa e che rispetti la persona nella sua integrità.

#### Sostenere

Casa Silene offre 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

- Valorizzare le risorse personali
- Potenziare le fragilità



- Favorire la relazione mamma-bambino
- Instaurare una relazione di fiducia tra il nucleo e i membri dell'équipe educativa
- Favorire l'inserimento sociale, lavorativo e abitativo
- Promuovere e sperimentare un'adeguata gestione economica fondata sul risparmio
- Definizione di un progetto condiviso.

#### **04. SERVIZI OFFERTI**

- Progetto Educativo Individualizzato
- Osservazione delle competenze genitoriali
- Educatrice di riferimento
- Colloqui settimanali
- Relazioni di aggiornamento per i Servizi Sociali e Tribunali per i Minorenni
- Sostegno nell'ambito scolastico dei minori
- Accompagnamento alla formazione professionale
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Accompagnamento nella ricerca di una soluzione abitativa
- Gestione della rete (Servizi Sociali di riferimento, C.P.S., servizi socio-sanitari specialistici, etc.)

#### **05. MODALITÀ DI ACCESSO**

I servizi sociali di residenza effettuano la richiesta d'inserimento contattando la referente del filtro, descrivendo la situazione del nucleo e definendo, se possibile, i tempi e gli obiettivi dell'accoglienza. Una volta valutata 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:

- 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.

# CASA SILENE

## Inzago

Inoltre la 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 percorso, la formula di acquisizione del consenso del trattamento dei dati personali.

Dal momento dell'inserimento in struttura l'equipe educativa si riserva un periodo di osservazione per progettare un percorso individualizzato.

### **06. INTERVENTO EDUCATIVO**

L'educatore accompagna e sostiene la madre e i minori nel loro percorso, fornendo un supporto nelle attività quotidiane. Gli operatori garantiscono alle donne uno spazio di ascolto attivo e regolare. Nella fase d'inserimento viene delineato per ogni ospite un Progetto Educativo Individualizzato che stabilisce gli obiettivi, definendo tempi di intervento e metodologie, che successivamente vengono verificati e aggiornati periodicamente.

Le riunioni di équipe, cui partecipano il Responsabile della struttura e gli educatori, hanno cadenza settimanale. Periodicamente, la coordinatrice dell'area mamma-bambino della Fondazione Somaschi Onlus partecipa 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 l'equipe educativa programma un calendario d'incontri e verifiche. È indispensabile che, in casi di emergenza o di modifica del progetto, ci sia un tempestivo confronto tra gli educatori dell'equipe e il Servizio Sociale referente.

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

Quando è possibile, l'équipe educativa mantiene rapporti col nucleo familiare d'origine. Gli incontri, le telefonate, i rientri a casa sono regolamentati dai Servizi Sociali invianti e in accordo con gli educatori della struttura.

I rapporti con i padri dei figli sono gestiti, qualora vi sia la presenza di un decreto, attenendosi alle prescrizioni del tribunale, in assenza di decreto, comunque in accordo con



i Servizi Sociali inviati e l'equipe educativa.

L'ospite durante il suo percorso viene accompagnata nella gestione della rete amicale e sociale costruita sul territorio, al fine di creare dei supporti positivi nella gestione della quotidianità e dei figli.

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

I minori frequentano le scuole del territorio in base alle disponibilità delle strutture ad inserirli.

L'accompagnamento e il ritiro dei minori a scuola è compito giornaliero delle madri.

Per quanto concerne le donne, dopo una fase iniziale di osservazione delle dinamiche relazionali madre-bambino e delle competenze genitoriali, se il progetto lo prevede saranno attivati percorsi scolastici, corsi di formazione e orientamento al lavoro. In una fase successiva l'equipe educativa sosterrà e accompagnerà la donna al reperimento di una soluzione lavorativa e abitativa.

## **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

# CASA SILENE

Inzago

## 11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

<b>SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA</b>
Pocket money fino al raggiungimento di un lavoro stabile
Prodotti igiene per la pulizia della casa
Utenze

<b>SPESE ATTIVITÀ OSPITI</b>
Vacanze estive, se previste
Attività, gite e laboratori interni

<b>SPESE RELAZIONI FAMILIARI</b>
Accompagnamenti allo spazio neutro prescritti da un decreto del Tribunale per i Minori (con distanza massima di 50 Km)

<b>SPESE SCOLASTICHE</b>
Assicurazione annua per minore
Gite scolastiche diurne (un massimo di 75,00 Euro per anno scolastico)
Retta mensa per scuola dell'infanzia, scuola primaria e scuola secondaria di primo grado

<b>MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO</b>
Incontri di verifica del progetto con il Servizio Sociale
Incontri di rete con tutti i Servizi coinvolti sul progetto
Incontri con gli specialisti (C.P.S., psicologo, NPI, ecc)
Stesura, compilazione e verifica PEI
Stesura relazione aggiornamento



Accompagnamento minori al T.M.
Accompagnamento madri al T.M.

<b>SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO</b>
Osservazione delle competenze genitoriali
Sostegno alla genitorialità
Colloqui educativi settimanali
Momenti di confronti di gruppo con le ospiti
Stesura curriculum vitae
Sostegno alla ricerca lavoro
Sostegno alla ricerca abitativa
Supporto alla svolgimento delle pratiche burocratiche

## **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 Silene 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 CASA SILENE

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 Silene (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 Minori 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 INVIANTI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA CASA SILENE

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, 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-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA CASA SILENE

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 - ALLOGGI PER L'AUTONOMIA CASA SILENE

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

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

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

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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

data \_\_\_\_\_





# CASA SILENE

Inzago



AGGIORNAMENTO  
MAGGIO 2017

CARTA DEI  
SERVIZI



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

**FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS**

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 02 62911975

FAX 02 6570024

SITO [www.fondazionesomaschi.it](http://www.fondazionesomaschi.it)

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

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

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

**CASA SILENE**

Via Besana11, 20065 Inzago (MI)

TEL 02 95314201

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

DIPENDENZE

MALATTIA E TERMINALITÀ

MINORI

FRAGILITÀ SOCIALE

MAMMA BAMBINO

