



FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE



MAMMA BAMBINO



CASA TUENDELEE
MELZO

CARTA DEI
SERVIZI



Indice

Carta dei servizi

CASA TUENDELEE

Melzo

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

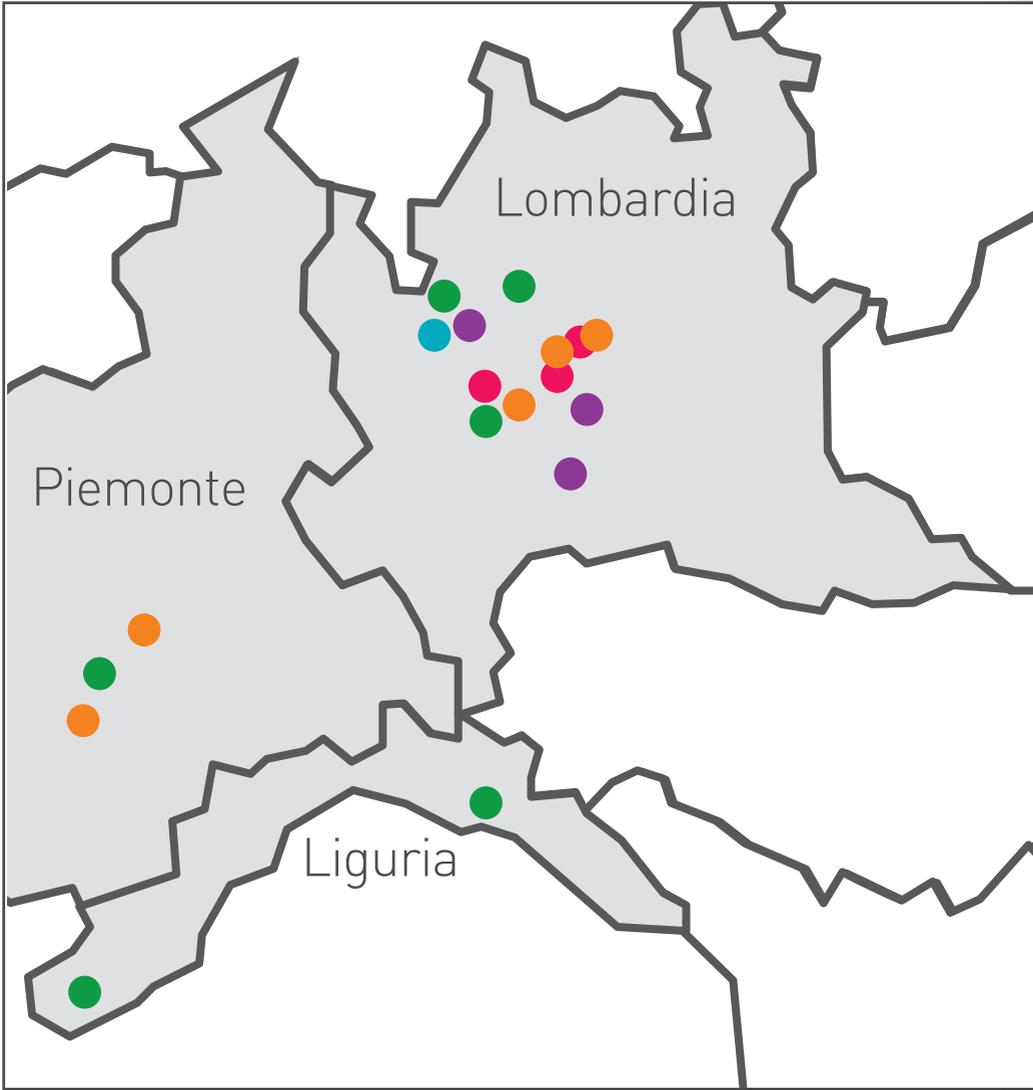
Diamo strumenti concreti
per uscire dalla fragilità

COMPETENZA

Offriamo operatori
qualificati e coinvolgiamo
diverse figure professionali

CARTA DEI
SERVIZI

04. DOVE SIAMO

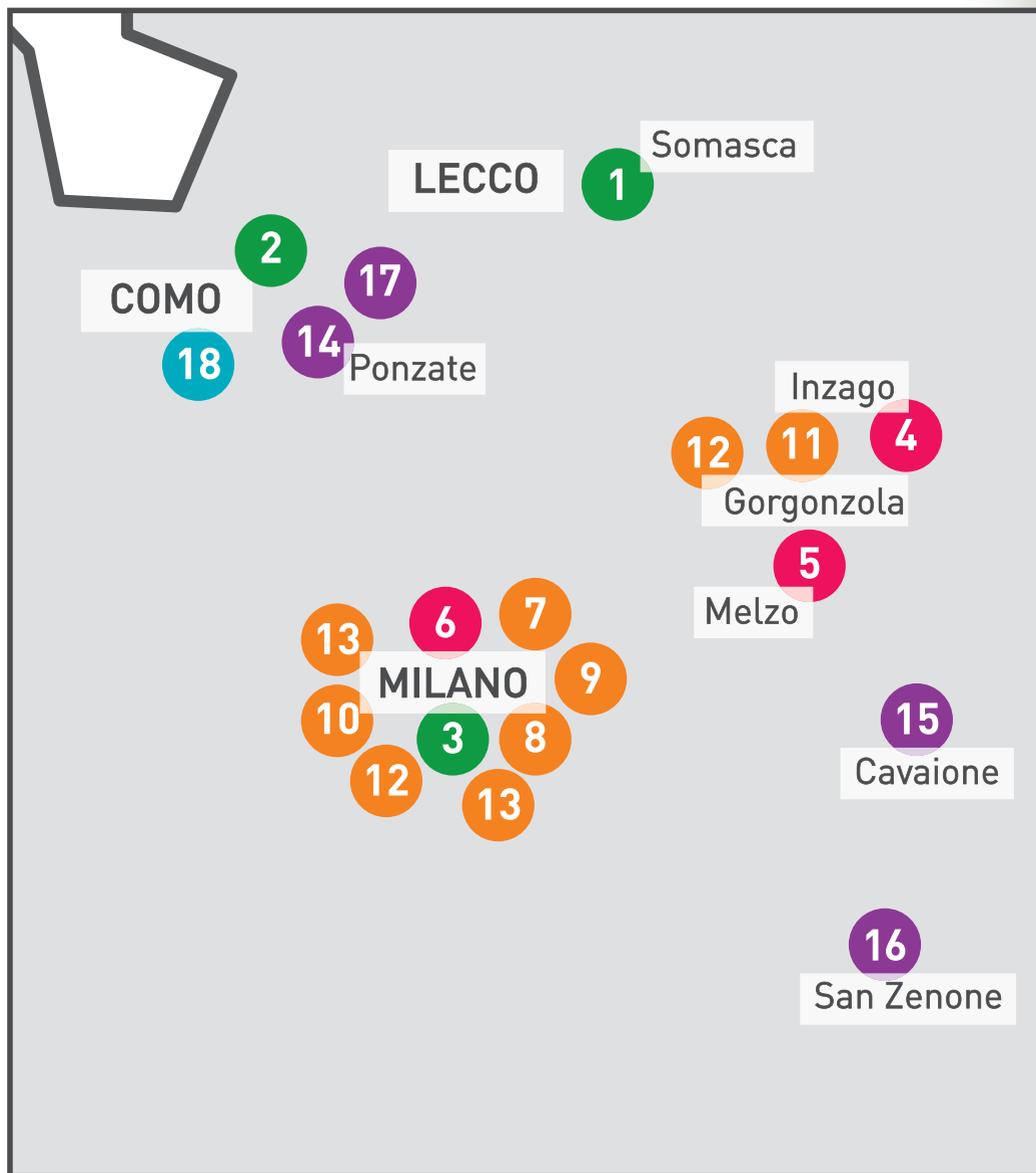




LEGENDA

-  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

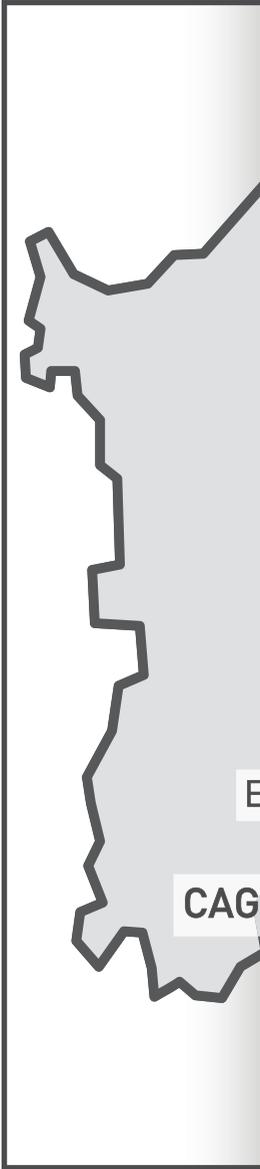
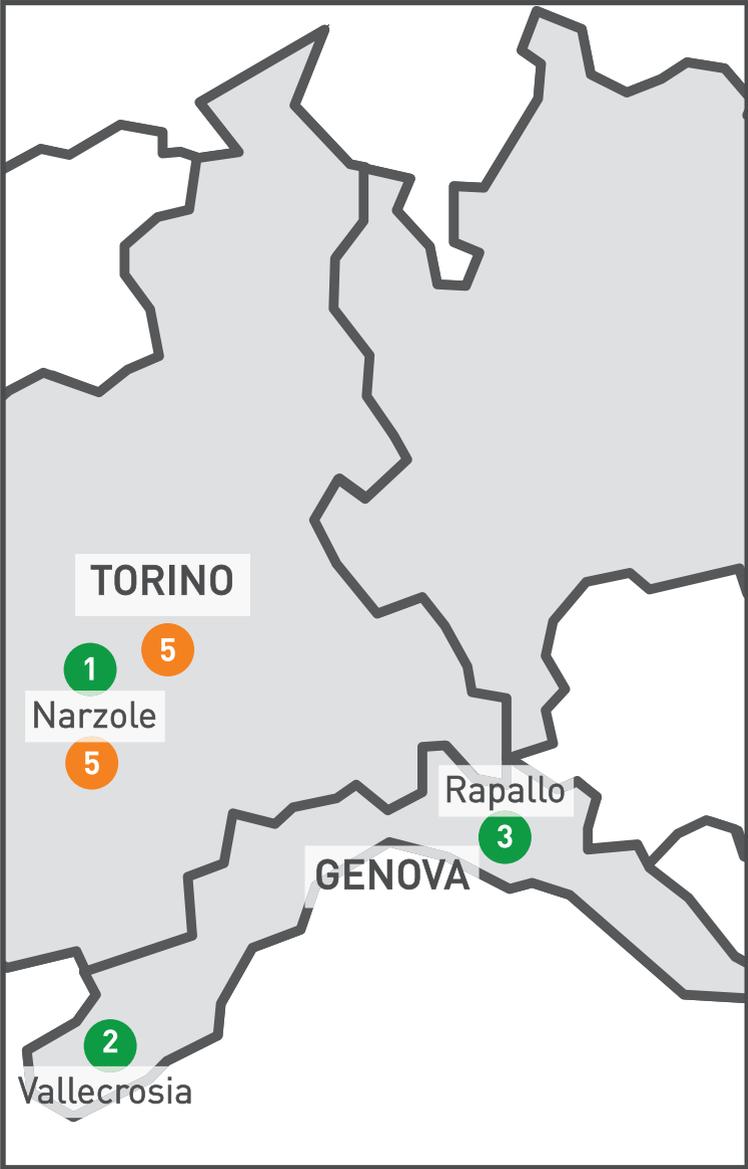
DIPENDENZE

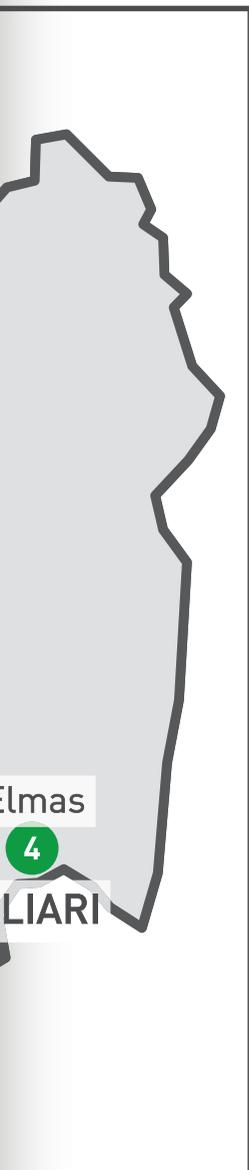
- 14| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per l'autonomia
- 15| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 16| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone al Lambro (MI)
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

04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SAR





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 famigliari



02 |

**SCHEDA SINTETICA
DEL SERVIZIO
CASA TUENDELEE**



CASA TUENDELEE

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

5 appartamenti, per un totale di 21 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

Febbraio 2009

06. AUTORIZZAZIONE

Alloggi autorizzati con nostra richiesta C.P.E. del 03/03/2015

07. INDIRIZZO

Via Curiel 21/E, 20066 Melzo (MI)

08. RAGGIUNGIBILITÀ

Melzo si trova circa 20 km a est di Milano. È raggiungibile in macchina da Milano attraverso le strade provinciali Cassanese o Rivoltana. Gli alloggi sono situati a circa 15 minuti a piedi dalla fermata del treno sulla linea S5 Varese-Milano-Treviglio (Trenord), e dalla fermata dei pullman che collegano tutto il sud-est di Milano (Milano sud-est trasporti).



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@fondazionesomaschi.it

10. REFERENTE STRUTTURA

Marco Pessani | Responsabile Casa Tuendelee
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 334 6841924

fax | 02 95716511

mail | m.pessani@fondazionesomaschi.it

11. ÉQUIPE

Un responsabile a tempo pieno, affiancato da due educatrici a tempo pieno e un'educatrice part-time. Sono previste attività di tirocinio per studenti appartenenti a scuole di formazione educativa e per laureandi in discipline psico-socio-pedagogiche. 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 TUENDELEE

Melzo

13. COPERTURA EDUCATIVA

Alloggi n°3, n°4 e n°5: 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.

Alloggi n°1 e n°2: come previsto dal Progetto Educativo Individualizzato sul nucleo monoparentale. Durante tutte le altre ore e giorni è attiva la reperibilità telefonica.

14. STRUTTURA

La struttura ha 21 posti letto suddivisi in 5 appartamenti: tre da 5 posti, due da 3. Gli appartamenti sono situati al primo di un edificio a due piani. Ogni appartamento è provvisto di una o più camere da letto, servizi igienici, cucina abitabile. Dei tre appartamenti comunicanti (alloggi n°3, n°4 e n°5), due sono dotati di grandi saloni, utilizzati come spazio comune e che danno loro una dimensione quasi comunitaria e di maggiore condivisione. 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.

Gli alloggi n°1 e n°2, invece, non hanno spazi di condivisione: sono appartamenti autonomi con ingresso proprio.

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 "Bibi e Bibò", sito nella stessa struttura di Casa Tuen-delee

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

Alloggi n°3, n°4 e n°5: 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.

Alloggi n°1 e n°2: al giorno 31 euro pro-capite.



03 |

**DESCRIZIONE
DEL SERVIZIO
CASA TUENDELEE**



CASA TUENDELEE

descrizione del servizio

01. MISSION

Il principio fondamentale di Casa Tuendelees è offrire ad ogni donna la possibilità di ri-definire 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 Tuendelees 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 Tuendelees 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 Tuendelees vuole essere nella quotidianità un luogo sicuro che abbia il sapore di casa e che rispetti la persona nella sua integrità.

Sostenere

Casa Tuendelees 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 TUENDELEE

Melzo

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. E' 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'equipe 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. Per i minori da 0 a 3 anni, c'è la possibilità di essere inseriti presso il nido "Bibi e Bibò", sito nella stessa struttura di casa Tuendelee. 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 TUENDELEE

Melzo

11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

ALLOGGI N° 3, 4, 5

| |
|--|
| SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA |
| Pocket money fino al raggiungimento di un lavoro stabile |
| Prodotti igiene per la pulizia della casa |
| Utenze |

| |
|-------------------------------------|
| SPESE ATTIVITÀ OSPITI |
| Vacanze estive, se previste |
| Attività, gite e laboratori interni |

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

| |
|--|
| SPESE SCOLASTICHE |
| 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 |

| |
|--|
| MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO |
| 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. |

| |
|---|
| SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO |
| 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 |

CASA TUENDELEE

Melzo

11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

ALLOGGI N° 1, 2

| |
|--------------------------------------|
| SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA |
| Utenze |

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

| |
|--|
| MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO |
| 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. |

| |
|---|
| SPESE REALIZZAZIONE PROGETTO |
| Colloqui educativi settimanali |
| 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 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 di Casa Tuen-delee 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 TUENDELEE

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 Tuendelee (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 CASA TUENDELEE

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 |
| 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 CASA TUENDELEE

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 CASA TUENDELEE

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

NOME _____

COGNOME _____

RECAPITO TELEFONICO _____

segnala quanto segue:

DATA _____

FIRMA _____

nome di chi riceve _____

data _____



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
FACEBOOK [somaschi.it](https://www.facebook.com/somaschi.it)
MAIL fondazione@fondazionesomaschi.it
C.F. 97597340153
P. IVA 07657150962

CASA TUENDELEE

Via Curiel 21/e, 20066 Melzo (MI)
TEL 02 95716511
MAIL tuendelee@fondazionesomaschi.it

DIPENDENZE

MALATTIA E TERMINALITÀ

MINORI

FRAGILITÀ SOCIALE

MAMMA BAMBINO

