

# PROGETTO INSIEME 1

COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA

## GENOVA



FONDAZIONE SOMASCHI  
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE

## CARTA DEI SERVIZI

---

# INDICE

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PROGETTO INSIEME 1 - GENOVA**

#### **COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA PER MINORI**

## **FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS**

Storia

Sedi e aree di destinazione

## **SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO**

Ente gestore

Tipologia

Capienza della struttura

Destinatari

Data di apertura

Autorizzazione

Indirizzo

Raggiungibilità

Referente filtro

Referente struttura

Équipe

Supervisione équipe

Copertura educativa

Struttura o strumenti

Collaborazioni e rete

Modalità di accesso

Costo della retta

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Mission

Obiettivi generali

Obiettivi specifici

Servizi offerti

Modalità di accesso

Intervento educativo e terapeutico

Rapporti con i Servizi Sociali invianti

Rapporti con la famiglia e con la rete sociale esterna

Scuola, formazione professionale, accompagnamento  
al lavoro e all'autonomia abitativa

Strumenti

Prestazioni comprese e non comprese nella retta

Customer satisfaction (se richiesta)



---

## STORIA



La Fondazione viene istituita nel 2011 per continuare la tradizione di accoglienza che, per oltre 500 anni, sull'esempio di San Girolamo Emiliani, i Padri Somaschi hanno offerto alle persone più vulnerabili.

Le attività e i progetti di Fondazione riguardano diverse aree di intervento, ciascuna dedicata ad una fascia di popolazione che vive una diversa condizione di fragilità.

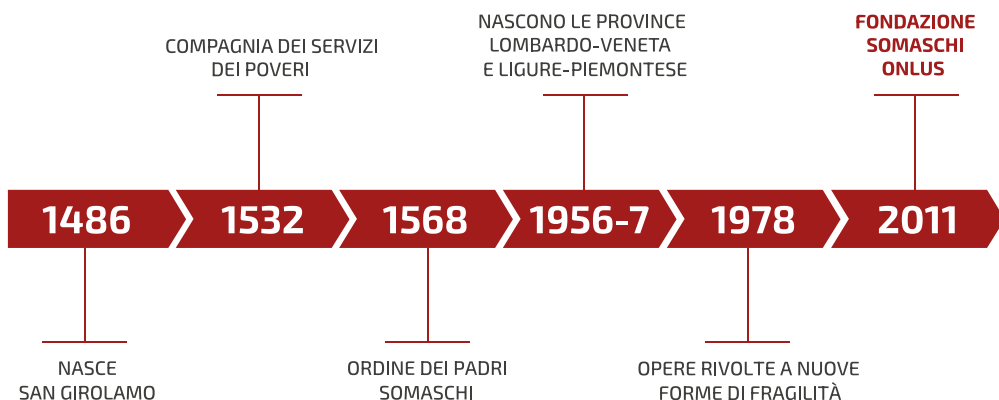
Forte attenzione è rivolta all'area minori che si concentra sull'accoglienza di bambini e ragazzi da 0 a 18 anni; in alcuni casi è previsto anche il cosiddetto proseguo amministrativo, che permette l'accoglienza di giovani fino ai 21 anni in appartamenti di semiautonomia.

Gli altri servizi di Fondazione si rivolgono invece a donne e uomini, adulti in difficoltà alla ricerca di una nuova strada.

Grazie al continuo lavoro di operatori e educatori specializzati e in continua formazione, ogni giorno camminiamo al fianco di chi abita nelle diverse realtà.

Nel corso di questi anni abbiamo rivolto la nostra attenzione e le nostre attività a minori, donne vittime di violenza, con e senza figli, a persone senza dimora, uomini con problemi di dipendenza da sostanze, malati terminali, migranti, famiglie in difficoltà, persone anziane, vittime di tratta di esseri umani e di sfruttamento lavorativo.

Ci prendiamo cura delle persone con passione e professionalità, ascoltando le necessità di ciascuno e costruendo percorsi di sostegno che guidino verso la realizzazione di un nuovo futuro.



## SEDI E AREE DI DESTINAZIONE

Le nostre azioni si sviluppano in diverse aree di intervento in 5 regioni: Lombardia, Piemonte, Liguria, Sardegna e Lazio.

La storia spiega la geografia: la Fondazione Somaschi accorpa le opere sociali e assistenziali della Provincia Lombardo-Veneta e Ligure-Piemontese. A queste regioni si è recentemente aggiunto anche il Lazio.

**Lombardia**

**23**

**Piemonte**

**2**

**Liguria**

**3**

**Sardegna**

**1**

**Lazio**

**1**



## AREA

### MINORI

CASA SAN GIROLAMO  
Somasca di Vercurago - LC  
CENTRO EMILIANI Elmas - CA  
COMUNITÀ ANNUNCIATA - CO  
COMUNITÀ GILARDI Vallecrosia - IM  
PROGETTO INSIEME Genova - GE  
CASA SAN GIROLAMO Narzole - CN  
CASA PINO Morena - RM

## AREA

### CURA

CENTRO DI CURA  
CASCINA MAZZUCHELLI  
San Zenone al Lambro - MI  
CENTRO DI CURA CAVAIONE  
Cavaione di Truccazzano - MI  
CENTRO DI CURA PONZATE  
Ponzate di Tavernerio - CO  
LA SORGENTE - CO

## AREA

### MAMMA-BAMBINO

CASA DEL PANE E DELLE ROSE  
Cernusco sul Naviglio - MI  
CASA PRIMULA - MI  
CASA SILENE Inzago - MI  
CASA TUNDELEE Melzo - MI

## AREA

### ADULTI

CENTRI ANTIVIOLENZA - MI  
CASA KAIRE Gorgonzola - MI  
HOUSING SOCIALE - MI  
HOUSING SOCIALE ALTO MILANESE  
HOUSING SOCIALE  
San Mauro Torinese - TO  
HOUSING SOCIALE LA BUONA LENA - GE

## AREA

### MIGRANTI

SAI ALTO MILANESE  
Territorio del Legnanese - MI  
SAI MARTESANA  
Area Martesana - MI  
CAS PARZANO  
Parzano di Orsenigo - CO

## AREA

### TERRITORIALITÀ

BASSA SOGLIA - MI  
DROP IN - MI  
SCUOLE E POLITICHE GIOVANILI - MI  
SERVIZI PER LA DOMICILIARITÀ - MI  
SPAZIO WeMi 25 Aprile - MI  
CONSULTORIO FAMILIARE ICARUS - CO  
GRAVE MARGINALITÀ - CO



---

# **SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO**

**PROGETTO INSIEME 1 - GENOVA**

**COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA PER MINORI**

# SCHEMA SINTETICA DEL SERVIZIO

PROGETTO INSIEME 1 - GENOVA  
COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA PER MINORI

## ENTE GESTORE

Fondazione Somaschi ONLUS

## TIPOLOGIA

Comunità Educativa per minori in condizioni di fragilità e disagio sociale in regime residenziale.

## CAPACITÀ DELLA STRUTTURA

10 posti per minori (6-18 anni)

## DESTINATARI

Minori di età compresa tra gli 6 e i 18 anni, la cui permanenza nel proprio ambiente familiare è stata riconosciuta non idonea, al fine di assicurare loro il mantenimento, l'educazione e l'istruzione.

## DATA DI APERTURA

2025

## AUTORIZZAZIONE

Autorizzata al funzionamento dal Comune di Genova con provv. n. 303 del 21/05/2025.

## INDIRIZZO

Via Imperiale 41A, Genova (GE)

## RAGGIUNGIBILITÀ

La comunità si trova nel cuore di Genova, all'interno dell'Istituto Fassicomo. Diverse le linee di trasporto urbano presenti che ne consentono il facile accesso.

## REFERENTE DI FILTRO

**CLAUDIA NESTI**

Responsabile Progetto Insieme Fondazione Somaschi Onlus

tel | 334 6266135

cel | 338 5248827

mail | [c.nesti@fondazionesomaschi.it](mailto:c.nesti@fondazionesomaschi.it)

## REFERENTE STRUTTURA

**CLAUDIA NESTI** Responsabile  
Coordinatrice

tel | 3346266135

cel | 338 5248827

mail | [c.nesti@fondazionesomaschi.it](mailto:c.nesti@fondazionesomaschi.it)

**ELISA FAZZINI** | Referente équipe operativa Progetto Insieme 1

tel | 3346266135

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

## ÈQUIPE

L'équipe è così costituita: un responsabile coordinatore, sette educatori, uno psicologo esterno per le supervisioni, una cuoca e un'ausiliaria.

Previste attività di tirocinio per studenti e laureandi di discipline psico-socio-pedagogiche.

## SUPERVISIONE ÈQUIPE

La funzione di supervisione dell'équipe è affidata a uno psicoterapeuta esterno, così come quella sugli ospiti.

## COPERTURA EDUCATIVA

Comunità residenziali H 24.

## STRUTTURA

La comunità è collocata al pian terreno e al primo piano dell'Istituto Fassicom, sulle alture del quartiere San Fruttuoso di Genova. Si configura come un ampio appartamento con ingresso autonomo e con la disponibilità di utilizzo di spazi esterni, compreso un campo da calcio.

Gli spazi interni comprendono: cucina, salone, stanza per gli incontri di équipe, sala tv, cinque camere da letto per i ragazzi arredate e colorate in modo personalizzato.

## COLLABORAZIONI E RETE

La comunità ha consolidato nel tempo rapporti di rete molto significativi. Essi non si riferiscono solo alla fattiva collaborazione tra Servizi Sociali, il Tribunale dei Minori e il S.S.N.P.I., ma anche alla condivisione di sinergie tra associazioni, scuole del territorio, agenzie di animazione, gruppi parrocchiali, soggetti commerciali e famiglie. In particolare la collaborazione con i Servizi Sociali invianti è basata sul monitoraggio costante della situazione del minore inserito e, se necessario, sull'individuazione di eventuali percorsi di accompagnamento psicologico individuale.

Sono presenti sul territorio realtà di carattere ludico, ricreativo, sportivo e culturale con le quali la comunità collabora.

È sede riconosciuta per l'esperienza pratico-operativa di tirocinanti e stagisti dell'Università di Genova.

## MODALITÀ DI ACCESSO

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

## COSTO DELLA RETTA

La retta giornaliera dei servizi residenziali per l'anno 2025 è di 124 euro. Nel caso si concordi con il Servizio inviante la necessità di un intervento individualizzati a carico del minore, la retta ordinaria subirà un incremento da concordare.



---

# DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

PROGETTO INSIEME 1 GENOVA

COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA PER MINORI

# DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

## PROGETTO INSIEME 1 - GENOVA

### COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA PER MINORI

#### MISSION

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

Lo stile educativo di Progetto Insieme si ispira a due principi fondamentali che San Girolamo ha praticato in prima persona:

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

#### OBIETTIVI GENERALI

##### ACCOGLIERE

La comunità vuole rappresentare prima di tutto un "luogo di accoglienza" dove i minori possono trovare un clima familiare e figure adulte stabili e di riferimento. L'accoglienza di Progetto Insieme si caratterizza nell'offerta di un ambiente affettivamente valido,

che abbia il sapore di “casa” e di “famiglia”, improntato a semplicità e spontaneità di vita, dove venga favorita una serena convivenza.

## **SOSTENERE**

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

## **ACCOMPAGNARE**

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

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

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

## SERVIZI OFFERTI

- Osservazione e valutazione delle qualità e attitudini di ogni ragazzo accolto
- Supporto educativo e Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)
- Accompagnamento agli incontri con i Servizi Sociali di competenza
- Relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali e Tribunale
- Sostegno psicologico (esterno)
- Sostegno nella quotidianità di vita
- Sostegno animativo ed educativo
- Sostegno scolastico
- Accompagnamento agli incontri protetti
- Accompagnamenti sanitari
- Accompagnamento alla formazione professionale
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- Accompagnamento nella ricerca di una soluzione abitativa (progetto autonomia).

## MODALITÀ DI ACCESSO

I Servizi Sociali di residenza del minore effettuano la richiesta d'inserimento contattando la comunità.

**A seguito del primo contatto telefonico di presentazione della situazione, la comunità richiede la seguente documentazione:**

- Formale domanda di ammissione alla direzione della comunità educativa, redatta dall'autorità responsabile dell'ente richiedente.
- Relazioni sul minore: anamnesi familiare, profilo psico-pedagogico, profilo scolastico e curriculum degli studi effettuati, stato delle condizioni fisiche.
- Provvedimenti dell'autorità giudiziaria: copia dei decreti emessi dal T.M. o T.O. (decreti attuali e decreti precedenti).

- Relazioni specialistiche (psicologo, logopedista, neuropsichiatria, altro).

La richiesta viene valutata in sede d'équipe, dove si riflette sulla possibilità di presa in carico, rapportando le risorse educative interne con la situazione del minore; successivamente si effettua un incontro con il Servizio Sociale di riferimento per delineare il progetto complessivo per il minore, anche rispetto ai tempi e agli obiettivi dell'accoglienza. Segue poi la fase di invio con visita/e alla comunità da parte del minore e, laddove possibile, della sua famiglia, accompagnati dal Servizio Sociale. L'équipe svolgerà un primo periodo di osservazione della durata minima di un mese, durante il quale valuterà l'idoneità del caso rispetto alle forze e alle risorse della struttura, in modo tale da proseguire il percorso educativo o interromperlo nel caso in cui non ci fosse compatibilità. Per quanto concerne la regolamentazione degli invii da parte dei Servizi Sociali territoriali. Sono attive specifiche convenzioni e accreditamenti (Genova, Rapallo).

**All'atto dell'inserimento occorre presentare i seguenti documenti:**

Per quanto riguarda l'ente:

- Dati dell'ente affidante e dell'ente contribuente (se diverso); indirizzo e telefono dell'amministrazione
- Cognome e nome della persona cui fare riferimento
- Indirizzo e telefono dei Servizi Sociali e nominativo del responsabile e del referente in caso d'urgenza
- Numero e codice fiscale e partita IVA dell'ente contribuente
- Cognome e nome e recapiti di eventuali tutori e curatori
- Impegnativa di pagamento dell'ente contribuente

### Per quanto riguarda il minore:

- Decreto di esecutività dell'affido alla comunità rilasciato dal G.T. di competenza, qualora non vi siano provvedimenti del T.M. o del T.O.
  - Regolamentazione dei rapporti con il nucleo familiare
  - Certificato di nascita, di residenza, stato di famiglia (duplice copia)
  - Documento d'identità valido per l'espatrio / passaporto
  - Codice fiscale
  - Quattro fototessere
  - Carta regionale dei servizi
  - Certificato delle vaccinazioni e mantoux
  - Certificato di sana costituzione, di immunità da malattie infettive e di provenienza da zona indenne.
  - Libretto pediatrico e documentazione relativa a malattie ed ospedalizzazioni
  - Pagelle e documentazioni scolastiche
  - Nulla osta al trasferimento scolastico
  - In caso di separazione dei genitori, copia decreti del Tribunale Civile
- Tutti i suddetti documenti sono caldamente auspicati dall'équipe, pur consapevoli dei casi in cui alcuni di essi dovessero essere mancanti o temporaneamente irreperibili.

### INTERVENTO EDUCATIVO

L'educatore accompagna i ragazzi nel loro percorso di crescita, affiancandoli nelle attività quotidiane. La routine, fatta di impegni e di regole, permette una strutturazione spazio-temporale che trasmette sicurezza ai ragazzi e li contiene nelle loro parti più fragili. Gli operatori della comunità garantiscono al minore uno spazio di ascolto attivo.

Disponibilità e capacità di farsi carico del progetto “quadro” standard e personalizzato della Messa alla Prova per i ragazzi del circuito penale. Nella fase dell’inserimento viene delineato per ognuno un progetto educativo individualizzato che evidenzia gli obiettivi educativi prioritari, definendo tempi d’intervento e metodologie, che vengono verificati periodicamente.

Gli incontri di verifica, a cui partecipano il responsabile del gruppo e gli educatori, sono a cadenza settimanale. Gli operatori inoltre partecipano settimanalmente agli incontri di équipe.

### **RAPPORTI CON 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 verifiche. I Servizi Sociali stabiliscono accordi, modalità e tempi degli incontri, compatibilmente con le esigenze della struttura.

È indispensabile che, in casi di emergenza o di modifica della situazione familiare e/o personale del minore, ci sia un tempestivo confronto tra la comunità e il Servizio Sociale referente. L’inadempienza informativa e collaborativa dell’ente affidatario può compromettere la permanenza del minore in comunità.

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

Quando è possibile, la comunità mantiene rapporti con il nucleo familiare d’origine. Attraverso l’assistente sociale della comunità tali incontri acquistano una valenza istituzionale. I rientri in famiglia, le visite e le telefonate dei familiari sono regolamentati per iscritto dai

Servizi Sociali competenti e definiti in collaborazione con il responsabile e il coordinatore della struttura. Su richiesta del Servizio Sociale inviante e, compatibilmente con le risorse umane ed economiche a disposizione, si effettuano visite protette alla presenza di personale competente interno.

La comunità collabora con i Servizi invianti, i Servizi specialistici territoriali (Neuropsichiatria Infantile, ASL, professionisti privati, ...), il Tribunale per i Minorenni, attraverso il monitoraggio costante della situazione e, se necessario, l'individuazione di eventuali percorsi di accompagnamento psicologico individuale e predisposizione dei Progetti di Inclusione Sociale per i maggiorenni.

Sono presenti sul territorio realtà di carattere ludico, ricreativo, sportivo e culturale con le quali la comunità collabora.

È sede riconosciuta per l'esperienza pratico-operativa di tirocinanti e stagisti dell'Università dei Studi di Genova.

La Comunità è inserita nel contesto della Consulta Diocesana e con essa si raccorda e mantiene rapporti con i soggetti istituzionali oltre ad una fattiva collaborazione.

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

I minori frequentano le scuole del territorio.

La Scuola Elementare si trova a pochi metri di distanza dalla comunità, ma si garantisce l'accompagnamento, se richiesto dal Servizio competente.

La Scuola Secondaria, di primo e secondo grado e i luoghi di tirocinio formativo vengono raggiunti in modo autonomo dai ragazzi.

## STRUMENTI

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

- la relazione educativa,
- la relazione di gruppo,
- l'educatore di riferimento,
- il diario di bordo,
- la cartella personale del minore,
- le schede di osservazione,
- il Progetto Quadro (PQ)
- il Progetto Educativo Personale (PEI).

## PRESTAZIONI COMPRESSE E NON COMPRESSE NELLA RETTA

La comunità si finanzia attraverso la retta prevista per i minori ospiti, contributi di enti pubblici e libere offerte. La retta giornaliera, che per l'anno 2025 ammonta a 124 euro, viene comunicata agli enti contribuenti al momento dell'inserimento. All'inizio di ogni anno solare viene aggiornata tenendo conto del tasso d'inflazione, degli eventuali aumenti contrattuali per il personale dipendente e di ogni altro elemento che concorra a determinare la quota. È possibile stipulare convenzioni specifiche con singoli enti locali al fine di contenere condizioni e costi differenti. Nel caso si concordi con il Servizio inviante la necessità di un intervento individualizzato a carico del minore, la retta ordinaria subirà un incremento pari a euro 25 € all'ora. Nello svolgimento del servizio la comunità si ispira al rispetto della personalità dell'ospite e all'obiettivo di assicurare la sua integrazione nella comunità e tende a favorire ogni possibile e utile contatto con l'ambiente esterno.

I servizi offerti agli ospiti delle comunità sono:

- a) somministrazione del vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze dell'ospite e rispondente alle indicazioni delle tabelle dietetiche approvate dalle autorità sanitarie competenti
- b) fornitura di quanto necessario per la cura della persona e più in generale per lo svolgimento di una normale vita di relazione
- c) assistenza e cura sanitaria, iscrivendo l'ospite presso la competente azienda ASL territoriale, adottando tutti i provvedimenti opportuni in caso di malattie e di altre situazioni contingenti che richiedano un intervento sanitario, fatti salvi gli obblighi e i diritti degli esercenti la potestà
- d) sostegno al conseguimento dell'istruzione scolastica obbligatoria, supporto al conseguimento degli studi superiori e/o alla frequenza a corsi di formazione professionale
- e) fornitura del materiale didattico necessario durante il periodo scolastico a eccezione dei libri di testo per i quali non è prevista alcuna agevolazione e le gite scolastiche extraregionali
- f) sostegno e recupero didattico extrascolastico e partecipazione ad attività per il tempo libero interni alla struttura (avviamento all'utilizzo degli strumenti informatici e di internet, attività socio-culturali e ricreative)
- g) attività di socializzazione e animazione per il tempo libero esterni alla struttura (sport, gite nei fine settimana, soggiorno in luoghi di villeggiatura protetta)
- h) idonea assicurazione al fine di coprire, ai sensi dell'art. 1917 del cod. civ., l'ospite da:
  - infortuni di cui sia vittima all'interno o all'esterno della comunità, salvo i casi nei quali la copertura sia garantita da altre forme di assicurazione obbligatoria
  - danni ricevuti o provocati a terzi sia all'interno sia all'esterno della comunità;

i) garantire tutto il materiale e/o la strumentazione necessaria al perseguimento di quanto stabilito ai punti precedenti

j) quant'altro non riconducibile ai precedenti punti e comunque indispensabile allo sviluppo e all'educazione dell'ospite

Saranno inoltre garantite visite di controllo periodiche da parte del medico, del dentista, dell'oculista e, in collaborazione e su richiesta del Servizio inviante, anche dello psicologo.

Non sono incluse nel servizio sanitario erogato le seguenti prestazioni:

- eventuali interventi clinico-terapeutici quali la psicoterapia individuale dell'ospite, la psicodiagnosi approfondita dei genitori o di altri componenti del nucleo familiare, la valutazione delle competenze parentali e la terapia di sostegno orientata al rinforzo e all'ampliamento delle competenze dei genitori
- eventuali interventi per protesi e ricostruzioni dentarie (ad esclusione delle cure garantite dall'Associazione Arkè)
- eventuali accertamenti e cure mediche specialistiche non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario Nazionale
- acquisto di occhiali, scarpe correttive, visite specialistiche, medicinali, analisi di laboratorio e strumentali

## CUSTOMER SATISFACTION

Si allegano i questionari per la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie (ove siano presenti) e dei Servizi invianti. Essi vengono somministrati nel mese di aprile di ogni anno e i risultati sono oggetto di riflessione dell'équipe educativa di Progetto Insieme per le azioni che si rendessero necessarie. Per gli ospiti di età inferiore a 10 anni saranno utilizzati strumenti grafici (es. test dello stemma familiare, dello spazio di vita, ...) elaborati da specialisti. Si allega anche il modulo per l'inoltro delle segnalazioni. La direzione si impegna a rispondervi nel tempo massimo di trenta giorni.

## CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER GLI OSPITI (>10ANNI) FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-PROGETTO INSIEME

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

\_\_\_\_\_

GRUPPO DI APPARTENENZA \_\_\_\_\_

#### Legenda

- 1 NEGATIVO/ INSUFFICIENTE
- 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 adulti presenti in comunità risulta:

1      2      3      4      5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

C) Ti senti aiutato a crescere in maniera:

1      2      3      4      5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) 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    |

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER LA FAMIGLIA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS- PROGETTO INSIEME

NOME \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

1       2       3       4       5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

1       2       3       4       5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

1      2      3      4      5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

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

NOME E QUALIFICA \_\_\_\_\_

SERVIZIO SOCIALE DI COMPETENZA \_\_\_\_\_

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

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

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

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

1      2      3      4      5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

1      2      3      4      5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

1      2      3      4      5

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) Nel complesso il suo grado di soddisfazione risulta:

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

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

### MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS - PROGETTO INSIEME

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

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

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

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\*(indicare la struttura e/o il servizio al quale si fa riferimento: CEA piccoli, CEA grandi, Semiconvitto, Centro Aggregativo, Saletta, Centro Estivo, ecc).

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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

data \_\_\_\_\_



## **PROGETTO INSIEME 1**

Via Imperiale 41A,  
Genova (GE)

TEL 334 6266135

[segreteria@fondazionesomaschi.it](mailto:segreteria@fondazionesomaschi.it)

## **FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS**

PIAZZA XXV APRILE 2 - 20121 MILANO

Tel 02 62911975

[fondazione@fondazionesomaschi.it](mailto:fondazione@fondazionesomaschi.it)  
[www.fondazionesomaschi.it](http://www.fondazionesomaschi.it)

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962



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