



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



AREA MAMMA BAMBINO

**ALLOGGI PER  
L'AUTONOMIA PRIMULA  
MILANO**

**CARTA DEI  
SERVIZI**

# Indice

## Carta dei servizi

### ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Milano

#### **01. LA FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS**

---

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

#### **02. SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO**

---

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



# Indice

## Carta dei servizi

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

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

---

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



01 |

LA FONDAZIONE  
SOMASCHI  
ONLUS



## 01. LE NOSTRE RADICI



**2011**

**FONDAZIONE  
SOMASCHI  
ONLUS**

**2011**

La Fondazione Somaschi Onlus accorpa le opere sociali e assistenziali della Provincia Lombardo-Veneta e Ligure-Piemontese, raccogliendo l'eredità somasca e traducendola in nuove realtà, attraverso la collaborazione di religiosi e laici che lavorano insieme con passione e professionalità.

**1978**

**OPERE RIVOLTE  
A NUOVE FORME  
DI FRAGILITÀ**

**1978**

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

**1956-7**

**NASCONO LE  
PROVINCE  
LOMBARDO-VENETA E  
LIGURE-PIEMONTESE**

**1956-7**

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

**1568**

**ORDINE  
DEI PADRI  
SOMASCHI**

**1568**

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

**1532**

**COMPAGNIA  
DEI SERVI  
DEI POVERI**

**1532**

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

**1486**

**NASCE  
SAN GIROLAMO**

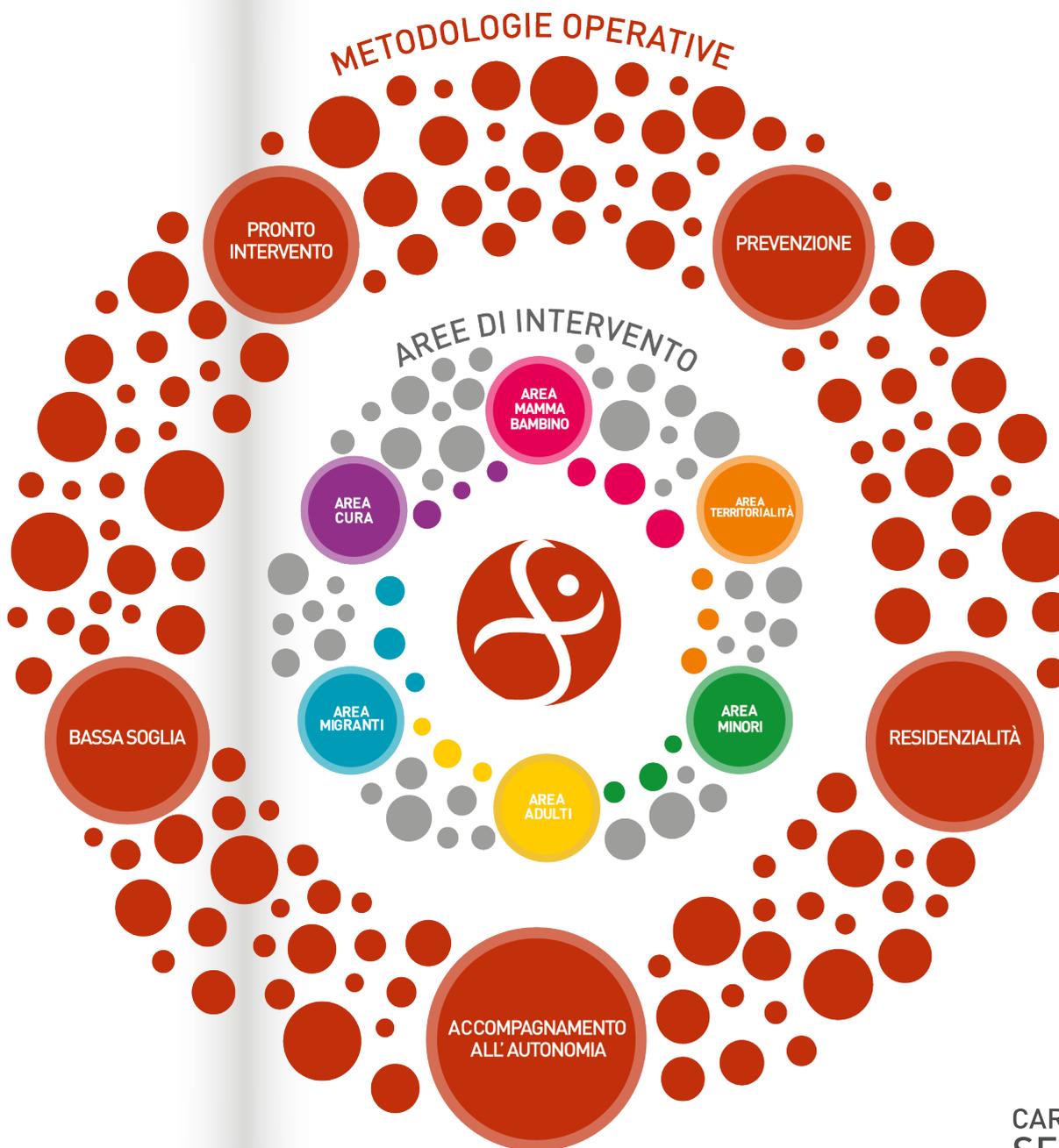
**1486**

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.

## 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.



## 03. COSA FACCIAMO

# COSA FACCIAMO?

### AREA MINORI

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

### AREA MAMMA BAMBINO

COMUNITÀ EDUCATIVE  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE

### AREA TERRITORIALITÀ

SERVIZI DI BASSA SOGLIA  
MEDIAZIONE DI COMUNITÀ  
ATTIVITÀ NELLE SCUOLE  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
CENTRI DIURNI

### AREA ADULTI

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
HOUSING SOCIALE  
CENTRI ANTIVIOLENZA  
ATTIVITÀ DOMICILIARI

### AREA CURA

CENTRI DIURNI  
COMUNITÀ TERAPEUTICHE  
MODULI SPECIALISTICI  
HOUSING SOCIALE  
INSERIMENTO LAVORATIVO  
CASE ALLOGGIO  
ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

### AREA MIGRANTI

CAS  
SPRAR  
MEDIAZIONE CULTURALE  
INSERIMENTO LAVORATIVO

# COME?

### 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 esclusiva  
e un percorso studiato

### STARE CON

Crediamo nel valore  
del vivere insieme,  
del condividere  
la quotidianità

### FORMAZIONE E LAVORO

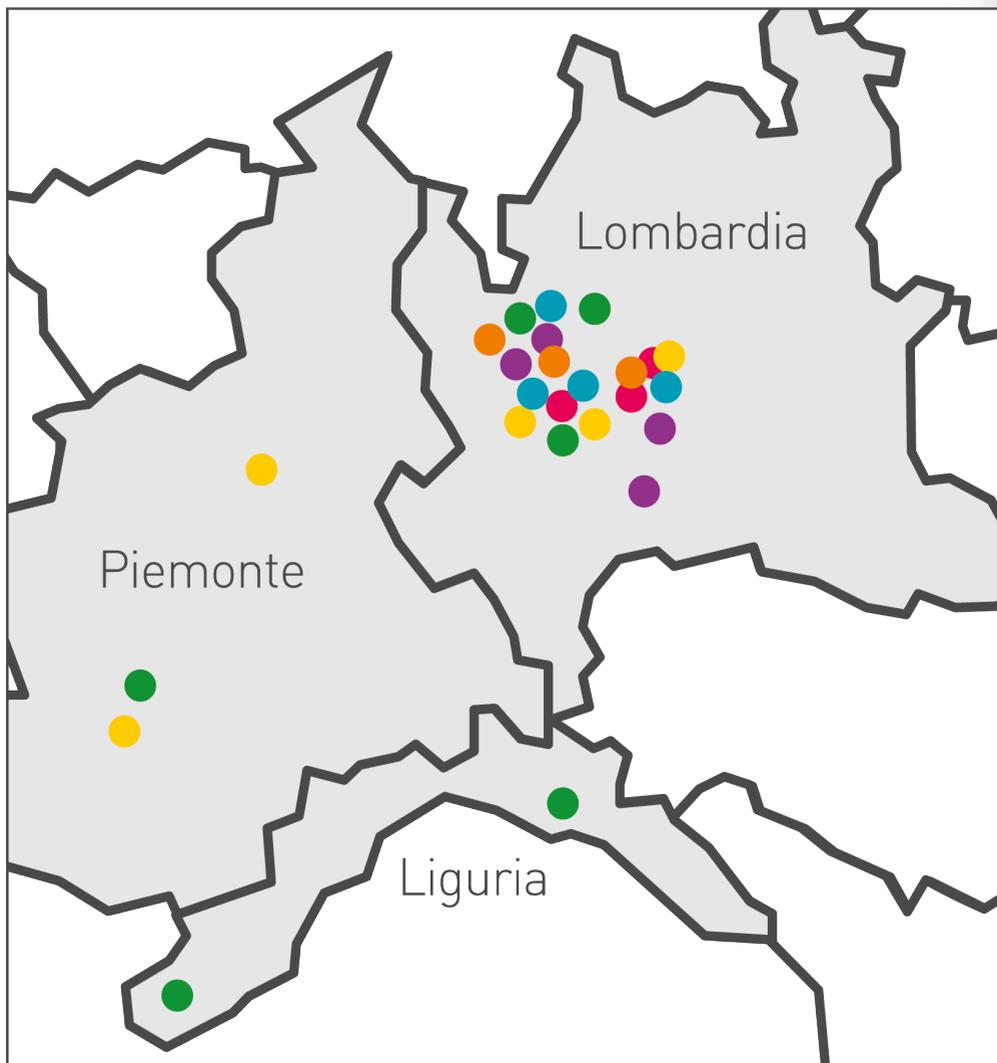
Diamo strumenti concreti  
per uscire dalla fragilità

### COMPETENZA

Offriamo operatori  
qualificati e coinvolgiamo  
diverse figure professionali



## 04. DOVE SIAMO

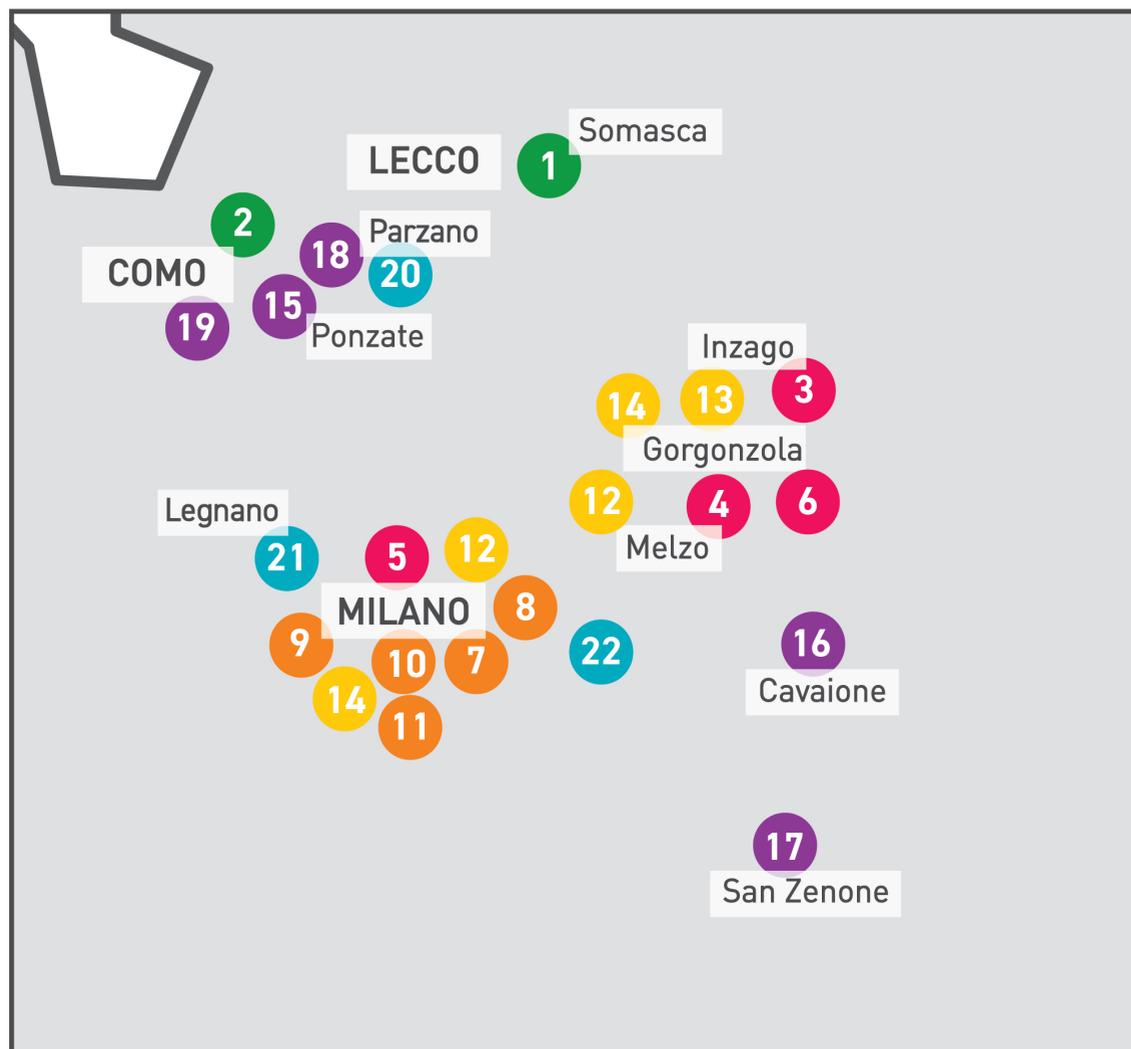


### LEGENDA

- AREA MAMMA BAMBINO
- AREA TERRITORIALITÀ
- AREA ADULTI
- AREA MINORI
- AREA MIGRANTI
- AREA CURA



## 04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA



### AREA MINORI

- CASA SAN GIROLAMO** Somasca di Vercurago (LC)  
4 comunità educative + pronto intervento + diurno + alloggi per l'autonomia
- COMUNITÀ ANNUNCIATA** Como  
3 comunità educative + comunità familiare + diurno + housing sociale + centro psico-pedagogico + scuola in meta + hub nuove tecnologie

### AREA MAMMA BAMBINO

- CASA SILENE** Inzago (MI)  
casa mamma-bambino + housing sociale
- CASA TUENDELEE** Melzo (MI)  
casa mamma-bambino + alloggi per l'autonomia
- CASA PRIMULA** Milano  
comunità residenziale + alloggi per l'autonomia
- CASA DEL PANE E DELLE ROSE** Cernusco sul Naviglio (MI)  
casa mamma-bambino + 3 housing sociali

### AREA TERRITORIALITÀ

- DROP IN** Milano  
centro diurno per senza fissa dimora
- BASSA SOGLIA** Milano  
servizio prostituzione/tratta (unità di strada, indoor, drop-in)
- ROM** Milano  
mediazione di comunità rivolta ai gruppi rom
- SCUOLE E POLITICHE GIOVANILI** Milano  
servizio di formazione, prevenzione, mediazione presso le scuole e nei luoghi informali
- SERVIZI PER LA DOMICILIARITÀ** Milano  
interventi a domicilio a favore di persone e nuclei fragili

### AREA ADULTI

- ACCOGLIENZA DONNE E CENTRI ANTIVIOLENZA** Milano e provincia  
pronto intervento + comunità + alloggi per l'autonomia + centri antiviolenza
- CASA KAIRE** Gorgonzola (MI)  
servizio per uomini in difficoltà (comunità + alloggi per l'autonomia)
- HOUSING SOCIALE** Milano e provincia  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari

### AREA CURA

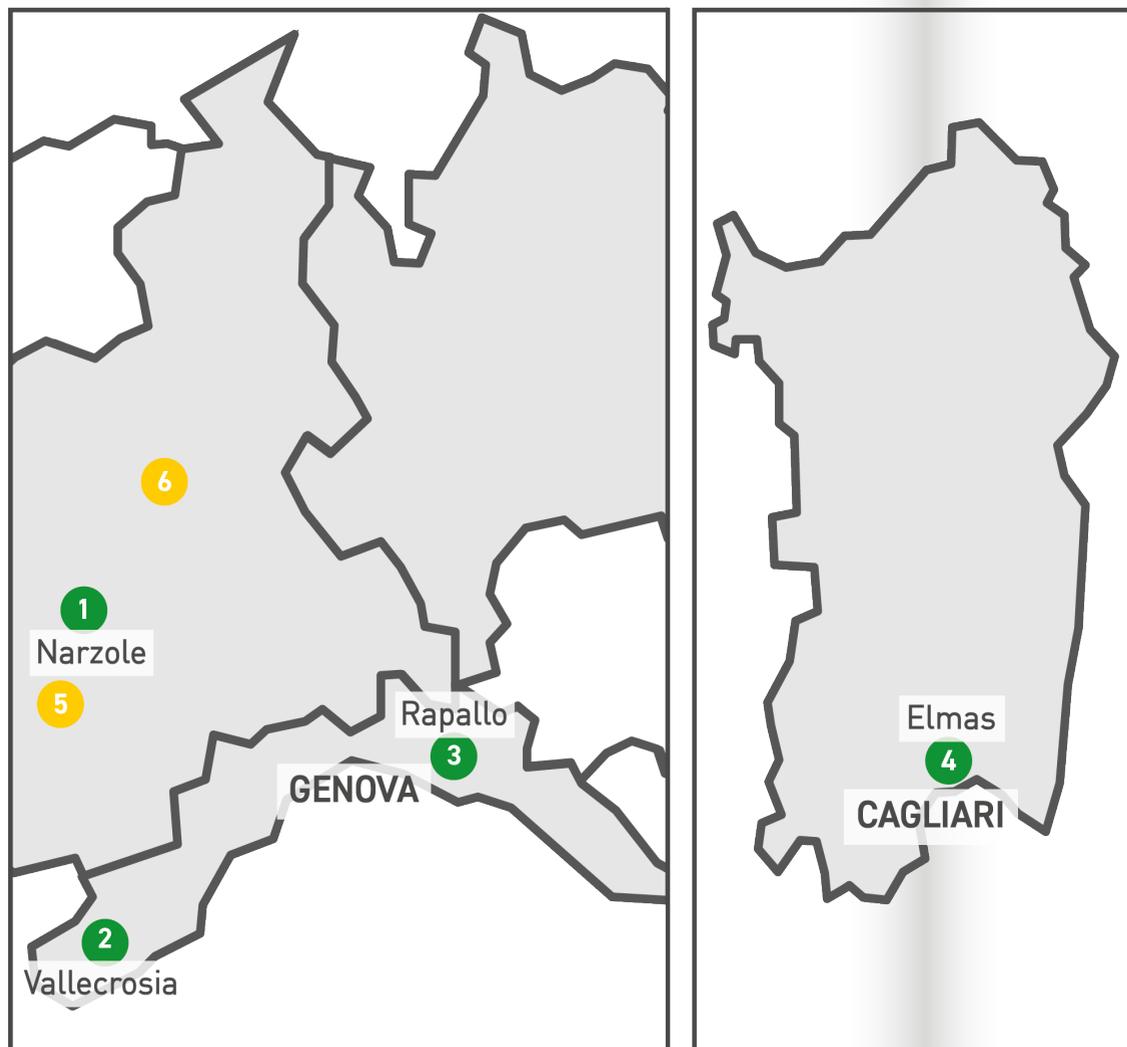
- CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per residenzialità leggera
- CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone al Lambro (MI)  
comunità terapeutica tossicodipendenti + modulo alcolodipendenti
- VILLA QUATTRO CAMINI** Parzano di Orsenigo (CO)  
residenzialità leggera per soggetti ex alcolodipendenti e tossicodipendenti
- LA SORGENTE** Como  
2 case alloggio + diurno + alloggi per l'autonomia

### AREA MIGRANTI

- VILLA QUATTRO CAMINI** Parzano di Orsenigo (CO) - C.A.S.
- ALTO MILANESE** (MI) - S.P.R.A.R.
- MILANO E MARTESANA** (MI) - S.P.R.A.R.



## 04.2 DOVE SIAMO IN PIEMONTE, LIGURIA, SARDEGNA



### AREA MINORI

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

### AREA ADULTI

- 5| HOUSING SOCIALE** Narzole (CN)  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari
- 6| HOUSING SOCIALE** San Mauro Torinese (TO)  
accompagnamento all'autonomia abitativa per nuclei famigliari



# 02 | SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA



# ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

## scheda sintetica del servizio

AREA MAMMA BAMBINO

<b>01. ENTE GESTORE</b>	<b>FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS</b> Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)
<b>02. TIPOLOGIA</b>	Alloggi per l'Autonomia.
<b>03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA</b>	Quattro appartamenti, per un totale di undici posti letto per madri e minori.
<b>04. DESTINATARI</b>	Nuclei monoparentali che provengono da situazioni di fragilità, maltrattamento, difficoltà economiche, disagio sociale/difficoltà abitative, con o senza decreto emanato dal Tribunale per i Minorenni.
<b>05. DATA DI APERTURA</b>	Settembre 2009
<b>06. AUTORIZZAZIONE</b>	Autorizzati con richiesta C.P.I.A del 21.12.09 e successivamente volturati alla Fondazione Somaschi Onlus con richiesta C.P.E. del 28.11.12. Accreditati con il Comune di Milano.
<b>07. INDIRIZZO</b>	Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano
<b>08. RAGGIUNGIBILITÀ</b>	Gli alloggi per l'autonomia si trovano nella zona uno, quartiere centrale di Milano. Sono ben serviti dalla rete dei trasporti milanesi. Sono situati a circa cinque minuti dalla metropolitana (fermata M2 di Moscova) e dalla stazione ferroviaria di Porta Garibaldi.

### 09. REFERENTE FILTRO

#### REFERENTE FILTRO INSERIMENTI

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

telefono | **347 7563325**

fax | **02 95314201**

mail | **d.pessani@fondazioneomaschi.it**

### 10. REFERENTE STRUTTURA

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

telefono | **338 5782928**

fax | **02 6570024**

mail | **e.pianezzola@fondazioneomaschi.it**

### 11. ÉQUIPE

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

### 12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

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

### 13. COPERTURA EDUCATIVA

Alcune ore settimanali.



**CARTA DEI  
SERVIZI**

## ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Milano

AREA MAMMA BAMBINO

### 14. STRUTTURA

Undici posti letto divisi in quattro appartamenti:

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

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

### 15. COLLABORAZIONI E RETE

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

Convenzione con il Comune di Milano

Convenzione con il Distretto 5 dell'ASL di Milano 2

Iscrizione al CNCA

### 16. MODALITÀ DI ACCESSO

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

### 17. COSTO DELLA RETTA

Nuclei provenienti dal Comune di Milano: al giorno euro 68,00 per mamma e primo figlio: + 15% per ogni ulteriore figlio.

Nuclei provenienti da fuori Milano: al giorno euro 94,00 per mamma e primo figlio; euro 43,00 per secondo figlio; euro 42,00 per terzo figlio.

### 18. APERTURA

365 giorni, h 24.



# 03 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA



# ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

## descrizione del servizio

### 01. MISSION

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

### 02. OBIETTIVI GENERALI

#### Accogliere

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

#### Sostenere

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

#### Accompagnare

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

### 03. OBIETTIVI SPECIFICI

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

### 04. SERVIZI E PRESTAZIONE OFFERTE

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI)
- Monitoraggio della genitorialità



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

### 05. MODALITÀ DI ACCESSO

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

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

Successivamente vengono richiesti i seguenti documenti:

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

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

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

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

### 06. INTERVENTO EDUCATIVO

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

# ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA

Milano

periodicamente con i Servizi Sociali invianti.

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

## 07. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI INVANTI

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

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

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

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

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

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

## 10. STRUMENTI

- Relazione educativa
- Progetto Educativo Individualizzato
- Relazioni scritte sull'andamento dei percorsi
- Incontri di rete con i soggetti coinvolti sui singoli casi



- Riunioni settimanali d'équipe
- Colloqui settimanali con le ospiti
- Qualora se ne presenti la necessità attivazione di un sostegno psicologico esterno alla struttura per madri e/o minori

## 11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

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

## 12. CUSTOMER SATISFACTION

Si allegano i questionari per la soddisfazione e per la valutazione della qualità del servizio per le ospiti, per i Servizi Sociali invianti e per i minori. Essi vengono somministrati nel mese di gennaio di ogni anno o dopo sei mesi dall'inserimento del nucleo in struttura. I risultati sono oggetto di riflessione da parte dell'équipe educativa degli Alloggi per l'Autonomia Primula per le azioni che si rendessero necessarie. Inoltre, si allega anche il modulo per di segnalazione. Il responsabile s'impegna a rispondere nel tempo massimo di trenta giorni.

## 12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

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

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

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

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

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**



Perché \_\_\_\_\_

D) Come consideri lo spazio a tua disposizione:

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

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

**1 2 3 4 5**

Perché \_\_\_\_\_

G) Nel complesso il tuo grado di soddisfazione risulta:

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

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

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

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

Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario per aiutarci a migliorare il nostro servizio. La ringraziamo per la collaborazione.

Può esprimere il suo livello di soddisfazione e qualità del servizio all'interno di un continuum di risposte diversamente graduate:

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

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

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**1    2    3    4    5**

Perché \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D) Nel complesso il suo grado di soddisfazione risulta:

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

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

NOME \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_

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

segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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

data \_\_\_\_\_





**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

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

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

**ALLOGGI PER L'AUTONOMIA PRIMULA**

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 338 5782928

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

AREA CURA

AREA MIGRANTI

AREA MINORI

AREA TERRITORIALITÀ

AREA ADULTI

AREA MAMMA BAMBINO

