



FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE



AREA MAMMA BAMBINO

**COMUNITÀ EDUCATIVA
PRIMULA**
MILANO

**CARTA DEI
SERVIZI**

Indice

Carta dei servizi

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



01 |

LA FONDAZIONE
SOMASCHI
ONLUS



01. LE NOSTRE RADICI



2011

**FONDAZIONE
SOMASCHI
ONLUS**

2011

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

1978

**OPERE RIVOLTE
A NUOVE FORME
DI 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**

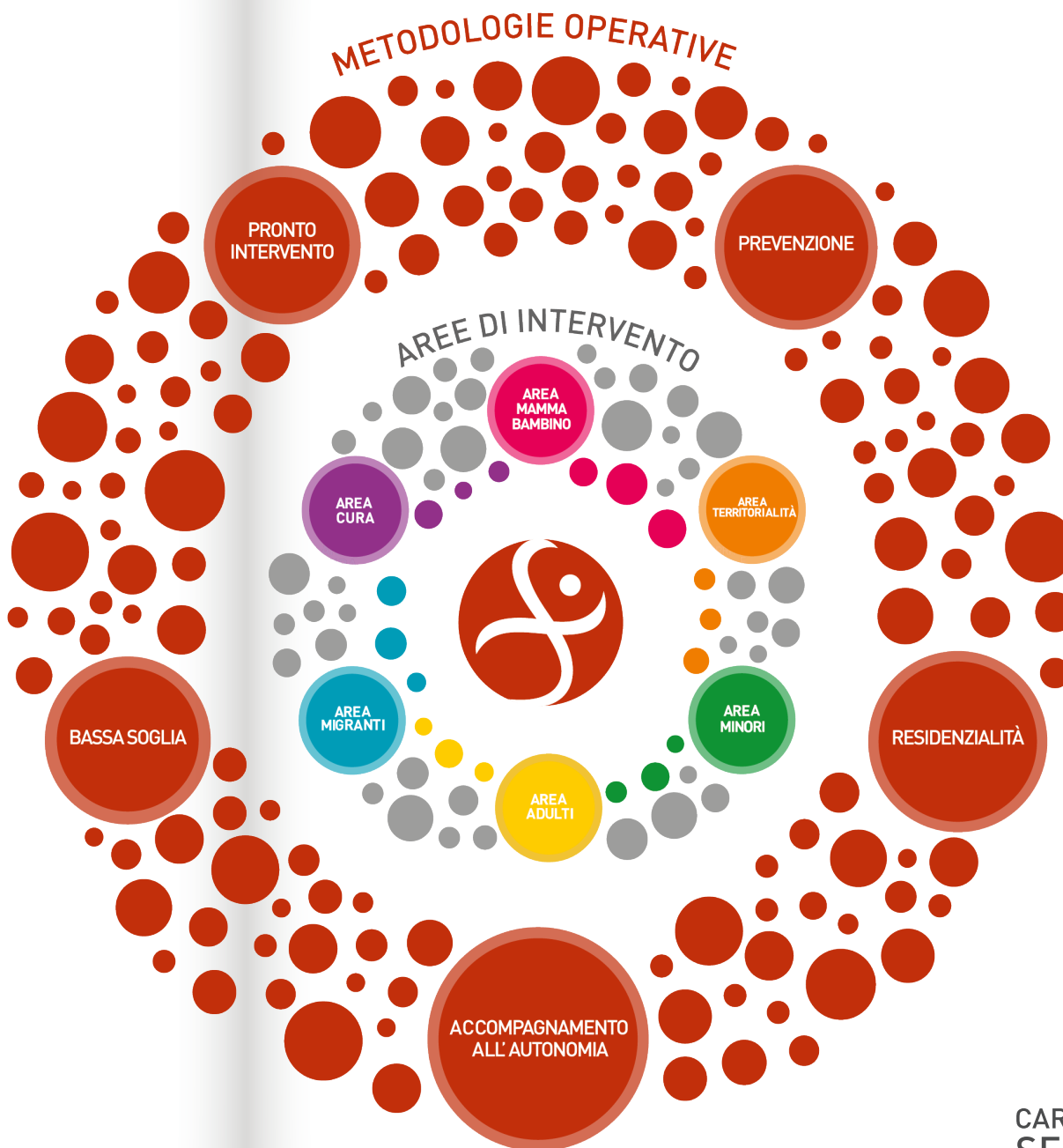
1486

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

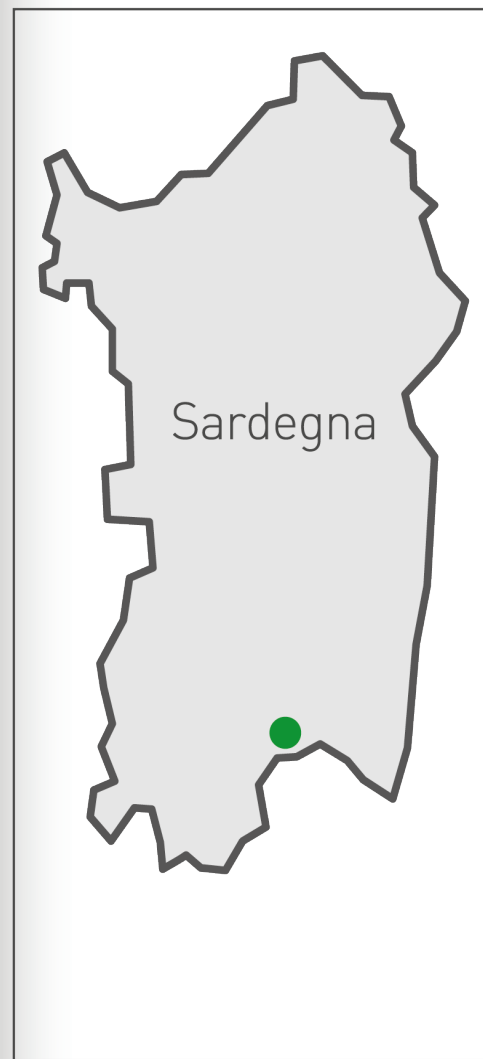
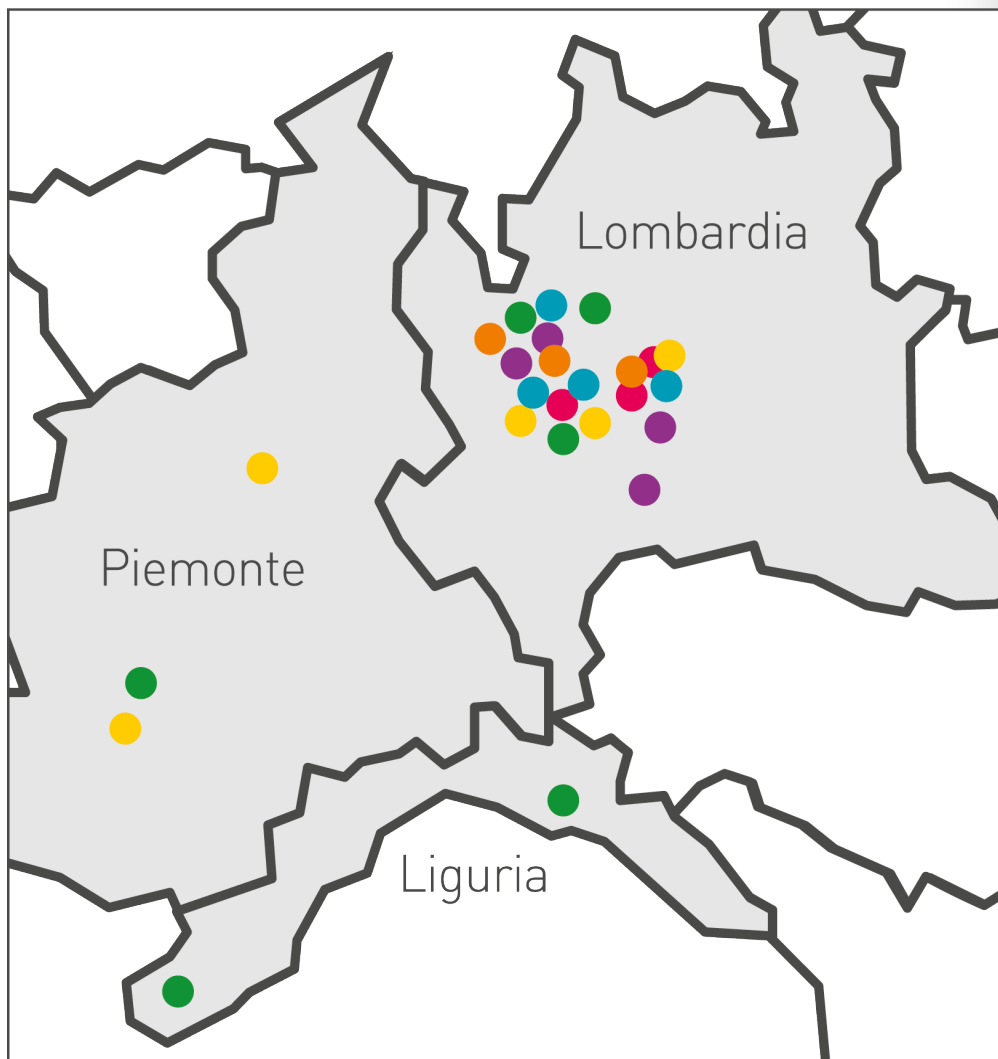
Diamo strumenti concreti
per uscire dalla fragilità

COMPETENZA

Offriamo operatori
qualificati e coinvolgiamo
diverse figure professionali



04. DOVE SIAMO

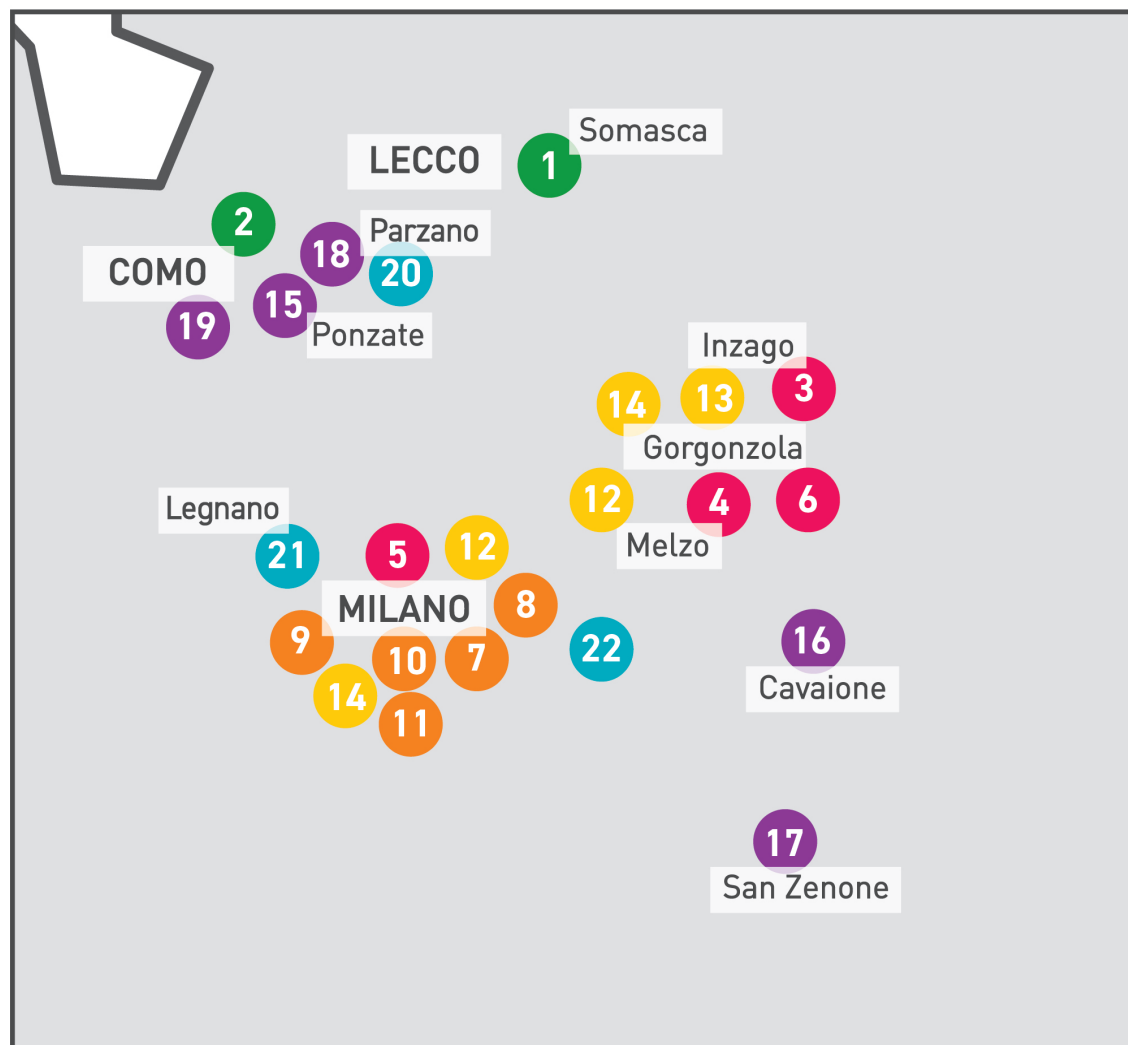


LEGENDA

- 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

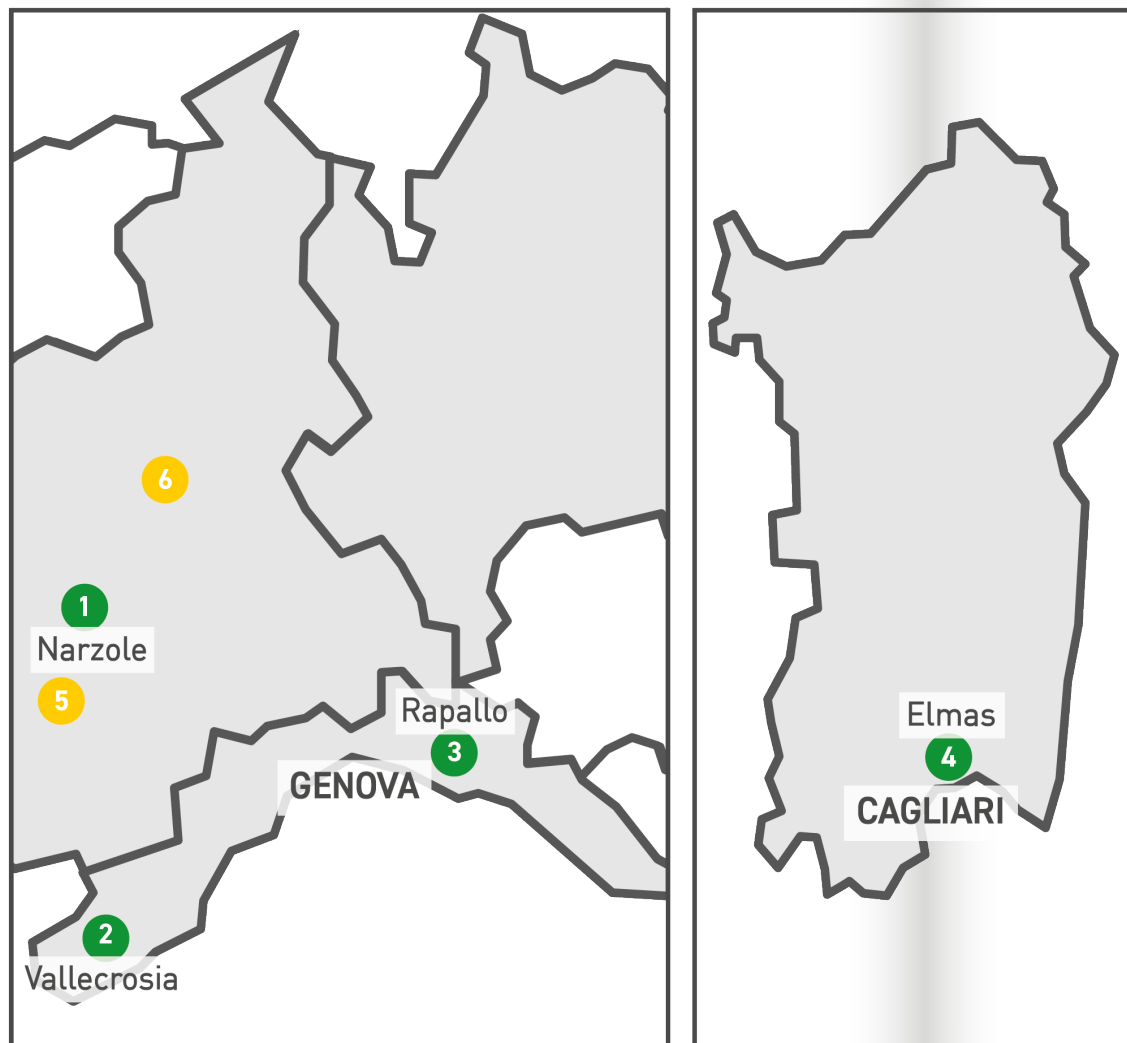
- CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per residenzialità leggera
- CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone al Lambro (MI)
comunità 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
COMUNITÀ EDUCATIVA
PRIMULA**



COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

scheda sintetica del servizio

AREA MAMMA BAMBINO

01. ENTE GESTORE

FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS
Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano (sede legale)

02. TIPOLOGIA

Comunità Educativa

03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

10 posti per madri e minori

04. DESTINATARI

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

05. DATA DI APERTURA

Marzo 2013

06. AUTORIZZAZIONE

Autorizzata con richiesta C.P.I.A del 13.12.12. Accreditata con il Comune di Milano.

07. INDIRIZZO

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

08. RAGGIUNGIBILITÀ

La comunità si trova nella zona uno, quartiere centrale di Milano. È ben servita dalla rete dei trasporti milanesi. È situata a circa cinque minuti dalla metropolitana (fermata M2 di 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@fondazionesomaschi.it

10. REFERENTE STRUTTURA

Erica Pianezzola | Responsabile
Comunità Educativa Primula
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | **338 5782928**
fax | **02 6570024**
mail | e.pianezzola@fondazionesomaschi.it

11. ÉQUIPE

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

12. SUPERVISIONE ÉQUIPE

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

13. COPERTURA EDUCATIVA

Comunità residenziale H 24.



COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

Milano

14. STRUTTURA

Comunità Educativa Primula-Fondazione Somaschi Onlus è una struttura di circa 200 mq, collocata al terzo piano di un edificio situato nel quartiere centrale di Milano. La comunità è una casa composta da una cucina/sala pranzo, un soggiorno, una sala d'attesa, una dispensa, una lavanderia, cinque camere da due posti letto con servizi igienici all'interno della stanza, una sala studio/ludoteca per i minori, un ufficio per gli operatori. Vi sono spazi destinati a momenti di aggiornamento e verifica con i Servizi Sociali e la possibilità di svolgere incontri con la rete familiare o sociale all'interno dell'edificio.

15. COLLABORAZIONI E RETE

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

16. MODALITÀ DI ACCESSO

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

17. COSTO DELLA RETTA

Nuclei provenienti dal Comune di Milano: al giorno euro 116,00 per mamma e primo figlio; + 20% per ogni ulteriore figlio.
Nuclei provenienti da fuori Milano: al giorno euro 71,50 per mamma; euro 93,50 per primo figlio; euro 88,00 per secondo figlio; euro 78,00 per terzo figlio.

18. APERTURA

365 giorni l'anno, h 24.



03 |

**DESCRIZIONE
DEL SERVIZIO
COMUNITÀ EDUCATIVA
PRIMULA**



COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

descrizione del servizio

01. MISSION

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

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

02. OBIETTIVI GENERALI

Accogliere

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

Sostenere

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

Accompagnare

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

03. OBIETTIVI SPECIFICI

- 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
- Promuovere e sperimentare un'adeguata gestione economica fondata sul risparmio
- Definire un progetto condiviso

04. SERVIZI OFFERTI

- Progetto Educativo Individualizzato (PEI) (per i minori aggiornato trimestralmente)
- Relazione di aggiornamento per i Servizi Sociali e Tribunale
- Sostegno nella quotidianità
- Sostegno educativo ai minori
- Educatore di riferimento
- Osservazione e valutazione delle capacità genitoriali
- Osservazione e valutazione dei minori
- Sostegno nella genitorialità
- Gestione della rete di supporto (Servizi Sociali di riferimento, eventualmente CPS, Servizi socio-sanitari specialistici, etc.)
- Sostegno psicologico (esterno) per le madri e per i minori
- Sostegno nell'inserimento scolastico dei minori
- Accompagnamento agli incontri con i Servizi Sociali di competenza
- Accompagnamento agli incontri protetti per i minori
- Accompagnamenti sanitari
- Momenti di condivisione tra i membri dell'équipe e i nuclei
- Accompagnamento all'inserimento sociale, lavorativo e abitativo, a seconda delle necessità e del progetto

05. MODALITÀ DI ACCESSO

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



Al momento dell'ingresso in struttura la comunità richiede i seguenti documenti ed informazioni:

- 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 comunitario, fornendo un supporto nelle attività quotidiane.

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

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

07. RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI 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 comunità mantiene rapporti col nucleo familiare d'origine. Gli incontri, le telefonate, i rientri a casa sono regolamentati dai Servizi Sociali competenti e definiti in collaborazione con l'équipe della Comunità Educativa Primula.

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

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

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

10. STRUMENTI

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

- il monitoraggio di un'adeguata consapevolezza e competenza della madre di prendersi cura di sé e dei figli
- il consolidamento delle competenze genitoriali al fine di garantire la tutela dei minori e di incentivare le abilità della madre
- il raggiungimento e/o lo sviluppo delle capacità volte al risparmio e alla gestione del denaro, per poter poi possedere le competenze necessarie per affrontare una reale autonomia

COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

Milano

- la ricerca di un successivo alloggio o di una soluzione abitativa alternativa che possa fornire un maggior grado di indipendenza.
- 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.

11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

SPESE OSPITALITÀ IN STRUTTURA
Vitto
Kit d'ingresso prodotti igiene personale e per la pulizia della casa
Lavanderia
Utenze
Pocket money
SPESE ATTIVITÀ OSPITI
Vacanze comunitarie
Attività, gite e laboratori interni
SPESE RELAZIONI FAMILIARI
Accompagnamenti in spazio neutro (nella città di Milano, una volta alla settimana)
Accompagnamenti in spazio neutro (fuori dalla città di Milano, ogni 15 giorni)
Incontri con familiari in struttura alla presenza di educatori

AREA MAMMA BAMBINO

Incontri con familiari in struttura senza la presenza di educatori
--

SPESE SCOLASTICHE

Bollettino iscrizione scuola dell'obbligo

Assicurazione annua per minore

Incontro di rete con insegnanti e dirigente scolastico
--

Sostegno attività scolastica e studio

SPESE MEDICHE

Psicofarmaci

Farmaci per i minori

Accompagnamenti sanitari minori

RICOVERI OSPEDALIERI

Minori - supporto e copertura in ospedale

Mamma - supporto e copertura h24 per il minore
--

MODALITÀ DI RACCORDO CON GLI OPERATORI COINVOLTI SUL CASO

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
--



COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

Milano

AREA MAMMA BAMBINO

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'equipe educativa della Comunità Educativa Primula per le azioni che si rendessero necessarie.

Inoltre, si allega anche il modulo per di segnalazione. Il responsabile s'impegna a rispondere nel tempo massimo di trenta giorni.



12.1 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER LE OSPITI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ EDUCATIVA 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 alla Comunità Educativa 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
1	2	3	4	5

Perché _____

DATA _____

FIRMA _____

12.2 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO PER I SERVIZI SOCIALI INVIANI FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS-COMUNITÀ EDUCATIVA 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 la Comunità educativa 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
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-COMUNITÀ EDUCATIVA 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
1	2	3	4	5

Perché _____

DATA _____

FIRMA _____

12.4 CUSTOMER SATISFACTION (allegato)

MODULO SEGNALAZIONE FONDAZIONE SOMASCHI ONLUS- COMUNITÀ EDUCATIVA PRIMULA

Il presente modulo permette di offrire eventuali suggerimenti e di conseguenza consente alla Comunità Educativa 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

FACEBOOK @somaschi.it

MAIL fondazione@fondazionesomaschi.it

C.F. 97597340153

P. IVA 07657150962

COMUNITA' EDUCATIVA PRIMULA

Piazza XXV Aprile 2, 20121 Milano

TEL 338 5782928

MAIL primula@fondazionesomaschi.it

AREA CURA

AREA MIGRANTI

AREA MINORI

AREA TERRITORIALITÀ

AREA ADULTI

AREA MAMMA BAMBINO

