



FONDAZIONE SOMASCHI
LA PASSIONE DI ACCOGLIERE



AREA MAMMA BAMBINO

**CASA DEL PANE
E DELLE ROSE**
CERNUSCO SUL NAVIGLIO

**CARTA DEI
SERVIZI**



Indice

Carta dei servizi

CASA DEL PANE E DELLE ROSE

Cernusco sul Naviglio

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. Accreditamento
- 08. Indirizzo
- 09. Raggiungibilità
- 10. Referente filtro
- 11. Referente struttura
- 12. Équipe
- 13. Supervisione équipe



AREA MAMMA BAMBINO

Indice

Carta dei servizi

- 14. Copertura educativa
- 15. Struttura
- 16. Collaborazioni e rete
- 17. Modalità di accesso
- 18. Costo della retta
- 19. 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.

**CARTA DEI
SERVIZI**

02. CHI SIAMO

MISSION

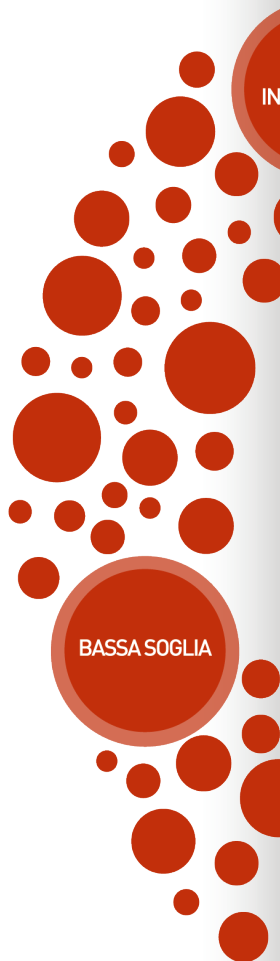
Accogliamo

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.



METODOLOGIE OPERATIVE

PRONTO
INTERVENTO

PREVENZIONE

AREE DI INTERVENTO

AREA
MAMMA
BAMBINO

AREA
CURA

AREA
TERRITORIALITÀ

AREA
MIGRANTI

AREA
MINORI

AREA
ADULTI

RESIDENZIALITÀ

ACCOMPAGNAMENTO
ALL' AUTONOMIA

CARTA DEI
SERVIZI

03. COSA FACCIAMO

COSA FACC

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

COM

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

ATTEN AL SIN

Ogni perso
un'attenzio
e un perso



CCIAMO?

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

ME?

INIZIAZIONE ANGOLO

ona merita
ne esclusiva
rso studiato

STARE CON

Crediamo nel valore
del vivere insieme,
del condividere
la quotidianità

FORMAZIONE E LAVORO

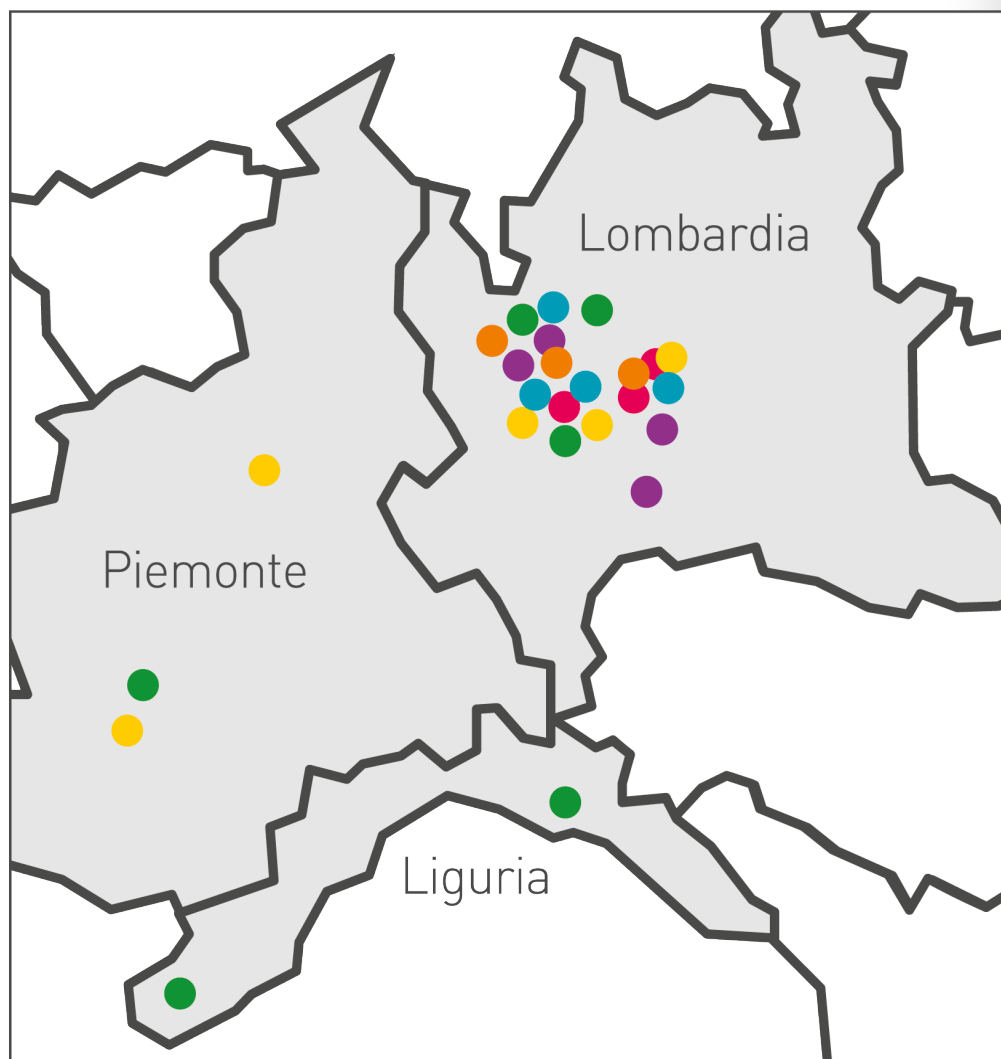
Diamo strumenti concreti
per uscire dalla fragilità

COMPETENZA

Offriamo operatori
qualificati e coinvolgiamo
diverse figure professionali

**CARTA DEI
SERVIZI**

04. DOVE SIAMO

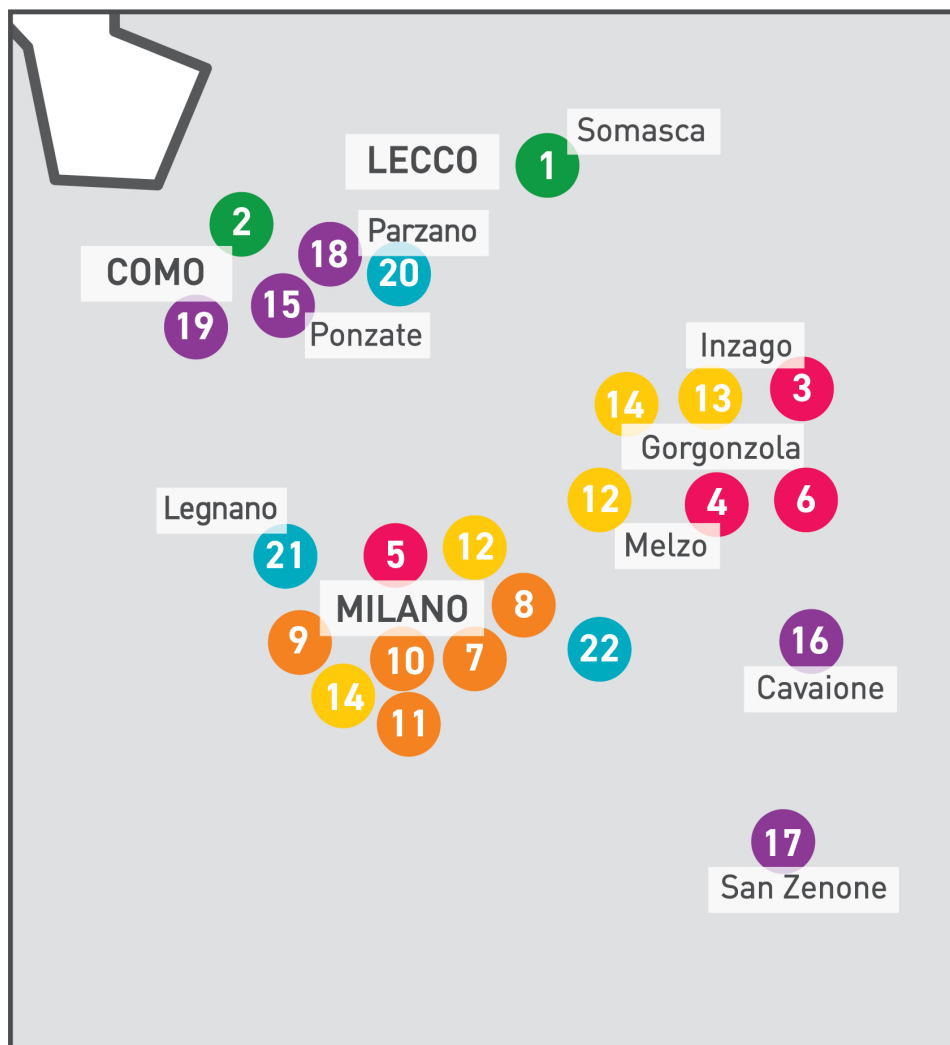




LEGENDA

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

04.1 DOVE SIAMO IN LOMBARDIA



AREA 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 + comunità familiare + diurno + housing sociale + centro psico-pedagogico + scuola in meta + hub nuove tecnologie

AREA MAMMA BAMBINO

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

AREA TERRITORIALITÀ

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

AREA ADULTI

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

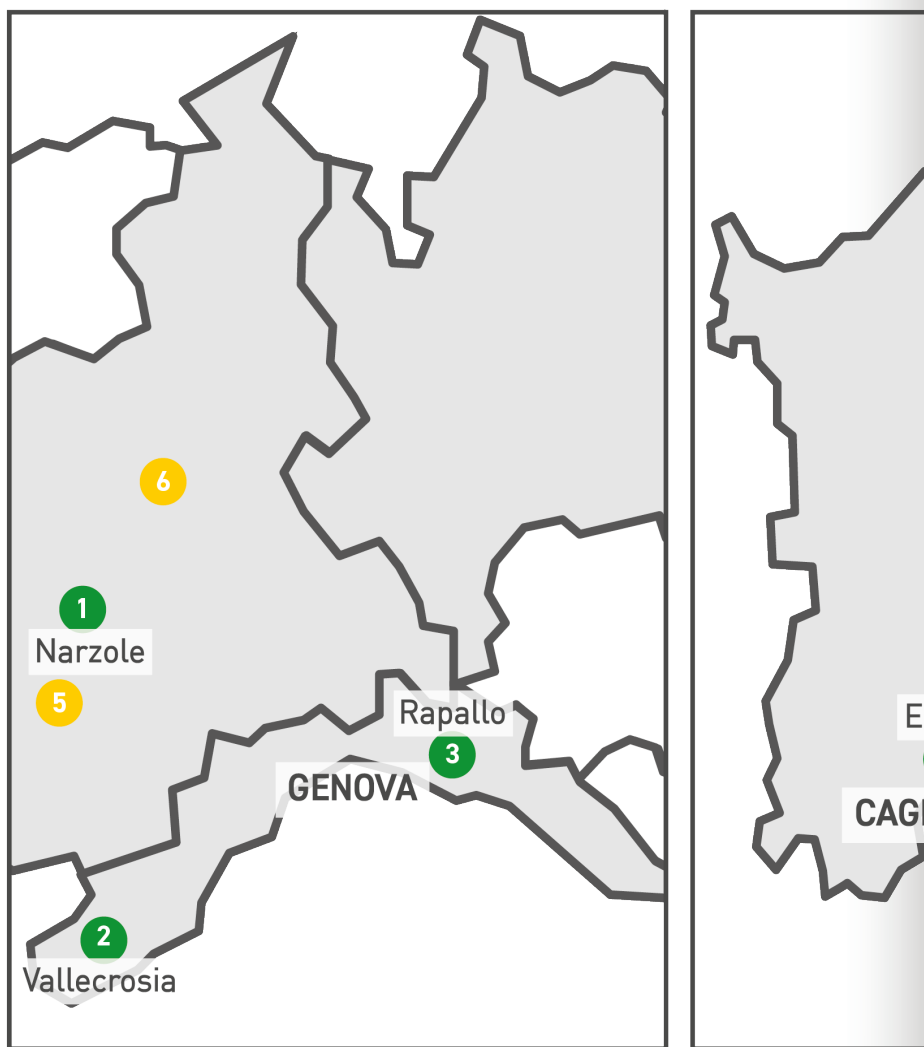
AREA CURA

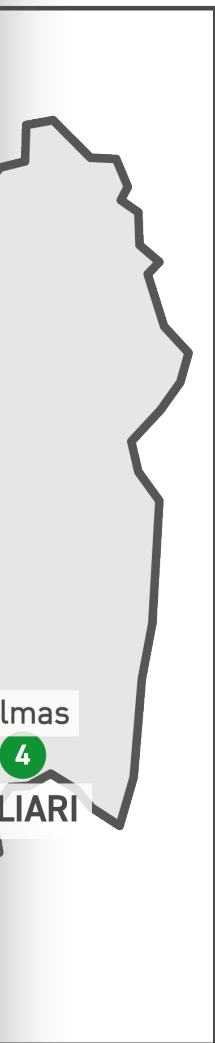
- 15| **CENTRO ACCOGLIENZA PONZATE** Ponzate di Tavernerio (CO)
comunità terapeutica tossicodipendenti + 3 alloggi per residenzialità leggera
- 16| **CENTRO ACCOGLIENZA CAVAIONE** Cavaione di Truccazzano (MI)
comunità terapeutica tossicodipendenti cocainomani
- 17| **CASCINA MAZZUCHELLI** San Zenone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

AREA MIGRANTI

- 20| **VILLA QUATTRO CAMINI** Parzano di Orsenigo (CO) - C.A.S.
- 21| **ALTO MILANESE** (MI) - S.P.R.A.R.
- 22| **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
CASA DEL PANE E
DELLE ROSE**



CASA DEL PANE E DELLE ROSE

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 3 alloggi per l'autonomia.

03. CAPIENZA DELLA STRUTTURA

3 appartamenti, per un totale di 13 posti letto per madri e minori, così suddivisi:

- Appartamento 1: 5 posti
- Appartamento 2: 5 posti
- Appartamento 3: 3 posti

04. DESTINATARI

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

05. DATA DI APERTURA

Agosto 2018

06. AUTORIZZAZIONE

Richiesta C.P.E dell'01.08.2018

07. ACCREDITAMENTO

08. INDIRIZZO

Via Bachelet 5/7, 20063 Cernusco S/N (MI)



09. RAGGIUNGIBILITÀ

Gli alloggi per l'autonomia si trovano vicino al centro del paese, dai quali si raggiungono tutti i servizi scolastici. Sono situati a circa 2 km dalla stazione della metropolitana linea verde, fermata Cernusco sul Naviglio.

10. 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

11. REFERENTE STRUTTURA

Marina Cavalli | Responsabile Casa del Pane e delle Rose
Fondazione Somaschi Onlus

telefono | 360 1031003

mail | m.cavalli@fondazionesomaschi.it

12. ÉQUIPE

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

CASA DEL PANE E DELLE ROSE

Cernusco sul Naviglio

13. 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.

14. COPERTURA EDUCATIVA

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

15. STRUTTURA

11 posti letto divisi in 3 appartamenti:
Alloggio n° 1 provvisto di tre camere, due bagni, una sala e una cucina in condivisione (capienza 4 posti).
Alloggio n° 2 provvisto di tre camere, due bagni, una sala e una cucina in condivisione (capienza 4 posti).
Alloggio n° 3 provvisto di due camere, un bagno, una sala e una cucina (capienza 3 posti).
Questi appartamenti sono studiati ad hoc per nuclei monoparentali, con o senza la presenza di un decreto emanato dal T.M., per cui viene richiesta un'osservazione sulle competenze genitoriali, un supporto e un monitoraggio nella gestione quotidiana del minore.

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



16. COLLABORAZIONI E RETE

Collaborazione con i Servizi Sociali del territorio Nazionale e della Regione Lombardia
Tribunali per i Minorenni
Convenzione con il Comune di Cernusco sul Naviglio
Iscrizione al Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza.

17. MODALITÀ DI ACCESSO

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

18. COSTO DELLA RETTA

Al giorno euro 55,00 per mamma; euro 55 per primo figlio; euro 52,00 per secondo figlio; euro 50,00 per terzo figlio e euro 48 per quarto figlio. I comuni in convenzione hanno una retta personalizzata a seconda degli accordi stipulati.

19. APERTURA

365 giorni l'anno, per 24 ore.



03 |

**DESCRIZIONE
DEL SERVIZIO
CASA DEL PANE E
DELLE ROSE**



CASA DEL PANE E DELLE ROSE

descrizione del servizio

01. MISSION

Il principio fondamentale di Casa del Pane e delle Rose è offrire ad ogni donna la possibilità di ridefinire il proprio progetto di vita, sperimentandosi come donna e come madre, valorizzando le proprie risorse personali e potenziando le fragilità. L'équipe educativa di Casa del Pane e delle Rose 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 del Pane e delle Rose 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 del Pane e delle Rose vuole essere nella quotidianità un luogo sicuro che abbia il sapore di casa e che rispetti la persona nella sua integrità.

Sostenere

Casa del Pane e delle Rose 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



- 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 DEL PANE E DELLE ROSE

Cernusco sul Naviglio

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'équipe 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 INVANTI

Essenziale per la buona riuscita del progetto educativo è la stretta e costruttiva collaborazione con i Servizi Sociali invianti, con i quali l'équipe 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'équipe e il Servizio Sociale referente.

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

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

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



ziale costruita sul territorio, al fine di creare dei supporti positivi nella gestione della quotidianità e dei figli.

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

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

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

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

10. STRUMENTI

- Relazione educativa
- Progetto Educativo Individualizzato
- Relazioni scritte sull'andamento dei percorsi
- Incontri di rete con i soggetti coinvolti sui singoli casi
- Riunioni settimanali d'equipe
- Colloqui settimanali con le ospiti
- Qualora se ne presenti la necessità attivazione di un sostegno psicologico esterno alla struttura per madri e/o minori

CASA DEL PANE E DELLE ROSE

Cernusco sul Naviglio

11. PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

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 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

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 del Pane e delle Rose 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 DEL PANE E DELLE ROSE

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 del Pane e delle Rose (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-ALLOGGI PER L'AUTONOMIA CASA DEL PANE E DELLE
ROSE**

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 DEL PANE E DELLE ROSE

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 DEL PANE E DELLE ROSE

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

NOME _____

COGNOME _____

RECAPITO TELEFONICO _____

segnala quanto segue:

DATA _____

FIRMA _____

nome di chi riceve _____

data _____



CASA DEL PANE E DELLE ROSE

Cernusco sul Naviglio





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

CASA DEL PANE E DELLE ROSE

Via Bachelet 5/7, 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)

TEL 360 1031003

MAIL m.cavalli@fondazionesomaschi.it

AREA CURA

AREA MIGRANTI

AREA MINORI

AREA TERRITORIALITÀ

AREA ADULTI

AREA MAMMA BAMBINO

