

# Papa Giovanni XXIII

comunità pedagogico riabilitativa - Arcello



Società Cooperativa Sociale Onlus  
Famiglia Nuova

**carta  
dei servizi**

# La carta

Lo scopo della Carta dei servizi che stai leggendo è quello di presentare all'utenza, alle famiglie, al territorio e alle amministrazioni pubbliche, la struttura pedagogico riabilitativa Papa Giovanni XXIII di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus. Vi troverai la nostra storia, i nostri principi, la nostra filosofia, la nostra organizzazione, le metodologie dei servizi che noi offriamo.

Questa carta è quindi anche uno strumento di trasparenza e di controllo della qualità dei servizi che eroghiamo e può essere considerata a tutti gli effetti come un patto tra operatori, utenti e amministratori.

La Carta dei servizi non è uno strumento statico ma viene regolarmente sottoposta a verifica, di norma una volta all'anno, comunque in ogni occasione in cui risulti necessario.

Questa Carta è a disposizione dell'utenza nella nostra struttura a Cassolo di Arcello, presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e scaricabile dal nostro sito internet [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com).

# La storia

La Comunità Papa Giovanni XXIII si trova a Pianello Val Tidone è stata inaugurata il 27 Novembre 1991.

Era una vecchia cascina agricola situata in un paesaggio collinare a ridosso del fiume Tidone, circondata da 18 ettari tra vigneto, frutteto, boschi e prati.

I primi lavori di sistemazione sono stati fatti con i ragazzi ospiti della struttura: 11 ragazzi inviati dai Ser.T sia dell'Emilia Romagna sia di altre Regioni.

Nel rispetto delle norme vigenti si è costituita un'équipe educativa professionalizzata che potenzia le proprie competenze attraverso l'esperienza e la formazione permanente.

A livello strutturale sono stati fatti gli interventi di adeguamento che hanno permesso, in un ambiente accogliente e familiare, di rendere funzionali gli spazi alle necessità personali e alle attività comuni.

**La nostra vision è fornire ad ogni tossicodipendente in difficoltà la libertà di scegliere**



**Nella foto**  
l'autunno ad Arcello

## Lo scenario riabilitativo

### LE FINALITÀ

Partendo dalla definizione di utente quale "consumatore di sostanze psicotrope e/o stupefacenti che comportano conseguenze tali da indurre una richiesta di intervento atto ad interrompere e/o ridurre il consumo e le conseguenze ad esso connesse" e coerentemente a quanto enunciato nello Statuto della cooperativa nonché da quanto derivante dall'iscrizione all'albo regionale degli Enti accreditati che classifica la struttura in Pedagogico riabilitativa, l'obiettivo della comunità è:

"recuperare l'autonomia e la capacità di integrazione sociale attraverso la condivisione della vita comunitaria e lo svolgimento dell'attività lavorativa".

### L'INTERVENTO TERAPEUTICO

L'esperienza di questi anni e le infinite variabili del fenomeno delle dipendenze patologiche da abuso ci hanno indotto a ripensare la nostra offerta terapeutica, portandoci a ristrutturarla per attuare interventi capaci di rispondere a bisogni diversi e nuove richieste.

Siamo passati da un intervento "classico", strutturato su un "programma comunitario", scandito da fasi e tempi prestabiliti, a un intervento che trova nel "Progetto terapeutico individualizzato" il processo terapeutico del singolo utente.

Questa scelta ci ha svincolati da alcuni postulati tipici delle strutture comunitarie, ponendo l'accento sull'obiettivo del processo terapeutico. Obiettivo che adattiamo in base alle effettive richieste, ai tempi e alle risorse.

La Comunità Papa Giovanni XIII, quindi, intende come "Programma terapeutico" il "Progetto terapeutico individualizzato", che varia a seconda del soggetto per il quale è elaborato e può contenere obiettivi, attività e strumenti diversi oltre che tempi di realizzazione diversi a secondo dell'obiettivo concordato che l'utente vuole/deve raggiungere tramite il suo progetto.

Il Progetto terapeutico si concorda e definisce dopo la presa in carico.

# Premessa

## LA PRESA IN CARICO

Fase preliminare all'inserimento che prevede:

- Richiesta da parte del Ser.t di provenienza - Modulo richiesta inserimento utente
- Impegnativa di pagamento da parte del Ser.T. di provenienza;
- Invio da parte della comunità al Ser.t. inviante della documentazione di presentazione della comunità, se non posseduta;
- Firma del contratto terapeutico (disponibile presso la Struttura). nno e favorendo interventi di bassa soglia.

# Emergenze sanitarie

La struttura residenziale adotta le prescrizioni sanitarie indicate dai sistemi sanitari regionali e nazionali.

- adotta protocolli e procedure di prevenzione e gestione del rischio, volto a contenere la diffusione di contagi;
- aggiorna costantemente tutto il personale in servizio in merito alle disposizioni igienico sanitarie da seguire;
- adotta tutti i dispositivi di protezione individuale e applica le norme igienico sanitarie previste.

# Lista d'attesa

La comunità è dotata di una lista di attesa (Scheda Lista di attesa Comunità) costituita dalle richieste d'ingresso ritenute congrue, ma che non possono essere soddisfatte al momento della presentazione della richiesta per mancanza di posto.

Le richieste d'inserimento sono valutate dal responsabile di comunità tenendo conto in prima istanza dei seguenti criteri: provenienza da altre strutture di Famiglia Nuova, livello di emergenza e livello di rischio.

In linea generale i criteri definiti dall'Organizzazione che determinano la priorità di ingresso sono declinati nell'Istruzione Operativa Ingressi Trasferimenti Dimissioni Utenti consultabile presso la sede della struttura.

# L'accoglienza

L'accoglienza è pianificata secondo la procedura relativa.

È caratterizzata dal momento riservato all'espletamento di operazioni obbligatorie per la registrazione dell'ingresso, delle quali è vistata una lista dall'operatore in turno, necessaria per l'archiviazione documentale relativa all'identità del nuovo ospite, alla sua situazione sociale, giuridica, alla condizione sanitaria e relativi programmi di cura specialistici, anche alimentari. In questo momento all'ospite in ingresso vengono consegnati la carta del servizio e il regolamento, la cui sottoscrizione avverrà nel primo colloquio entro 48 ore dall'ingresso.

L'Equipe e l'operatore in turno al momento dell'arrivo del nuovo ospite in comunità dedicano particolare attenzione all'accoglienza che è uno dei momenti fondamentali del servizio che offriamo.

Il P.I. del nuovo ospite prende avvio e impatta le dinamiche già esistenti nel gruppo residente, che sarà stato informato e sensibilizzato all'accoglienza.

Le competenze dell'equipe, l'energia positiva e proattiva del gruppo residente, la storia individuale e le risorse del nuovo o della nuova ospite incontrandosi si misureranno, si confronteranno, si alleeranno per la sostenibilità del nuovo progetto di cura.

# Le principali attività

L'adesione Progetto terapeutico individuale richiede comunque all'ospite la partecipazione a tutte le attività terapeutiche previste dalla struttura:

## GRUPPO PLENARIO

Il gruppo plenario condotto dal responsabile di comunità ha una funzione educativa alla convivenza sociale, orientato all'esame del qui ed ora e delle relazioni del gruppo di comunità;

## PICCOLI GRUPPI

Condotti da operatori qualificati hanno una valenza di riesame di vissuti psicologici, emotivi, di benessere e malessere che emergono nel percorso terapeutico;

## COLLOQUI CON L'OPERATORE

Colloqui con l'operatore di riferimento in cui confluiscono le tematiche di cui sopra e con cui si verifica il raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo individualizzato;

## ATTIVITÀ ERGOTERAPICA

L'organizzazione dell'attività di gestione ed accudimento degli spazi interni ed esterni la struttura, e lavori di assemblaggio hanno la funzione di sviluppare dimensioni organizzative pratiche e di confronto relazionale (rispetto degli orari, responsabilità nello svolgere le mansioni assegnate, capacità di collaborare con gli altri, relazioni con gli altri ospiti durante l'orario di attività, tenuta in termini di costanza dell'impegno).

## OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE

Osservazione e valutazione dei comportamenti e della modalità di partecipazione alle varie attività terapeutiche che definiscono il programma quotidiano della struttura.

**La nostra Mission è accogliere ogni persona, dipendente da sostanze che lo chieda, secondo una ragionevole possibilità di fornire un servizio che accompagni la persona a scegliere il proprio modo di realizzarsi**

# I tempi

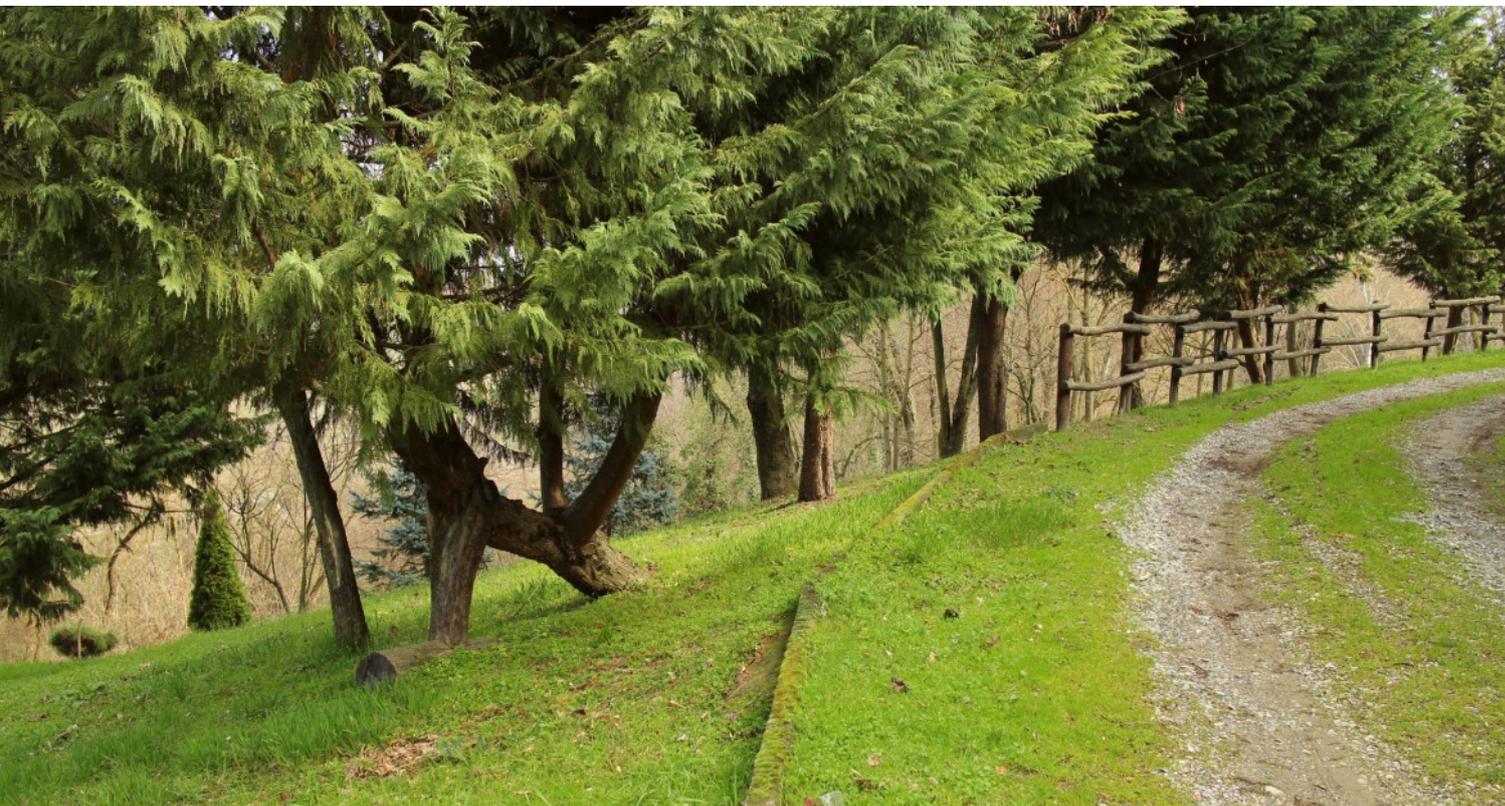
L'obiettivo del progetto è intimamente legato alla sua sostenibilità, al tempo necessario alla sua realizzazione; ovvero al momento in cui si ritiene che il risultato prestabilito (l'obiettivo) si possa tradurre in realtà.

I tempi di realizzazione del progetto variano secondo le potenzialità dell'utente e l'obiettivo del progetto terapeutico riabilitativo.

La durata del progetto non può essere superiore ai tempi previsti dalla normativa regionale. I tempi sono concordati con l'utente e con il servizio inviante.

## La giornata tipo

DESCRIZIONE AZIONE	ORARIO FERIALE	ORARIO PREFESTIVO	ORARIO FESTIVO
Sveglia	07,00	08,00	09,00
Colazione	07,00-07,30	08,00-08,30	09,00-09,30
Consegna terapie farmacologiche	07,30-07,40	08,30-08,40	09,30-09,40
Inizio attività mattutine	08,10	\	\
Break	09,45-10,00	10,10-10,15	\
Termine attività mattutine	12,00	12,30	13,00
Pranzo	12,30	12,30	13,00
Consegna terapie farmacologiche	13,10-13,20	13,10-13,20	13,30-13,40
Inizio attività pomeridiane	14,15	\	\
Uscita comunitaria sportiva	\	14,30-19,00	\
Uscita comunitaria ricreativa	\	\	14,30-19,00
Termine attività pomeridiane	16,45	\	\
Break	16,45-17,00	\	\
Docce	17,30-19,00	18,00-19,25	10,00-13,00
Cena - condivisione del planning del giorno successivo	19,30	19,30	19,30
Consegna terapie farmacologiche	20,10-20,20	20,10-20,20	20,10-20,20
Attività serali	20,30-23,00	20,30-24,00	20,30-23,00
Consegna terapie farmacologiche	22,30-22,40	22,30-22,40	22,30-22,40
In camera da letto	23,00	24,00	23,00



**Nella foto**  
il viale alberato

## Le dimissioni

I motivi di dimissione dalla Comunità sono i seguenti:

**conclusione del programma** terapeutico per raggiungimento degli obiettivi del progetto personalizzato;

**interruzione volontaria** (o per sopravvenuto provvedimento giudiziario) del programma terapeutico quale semplice presa d'atto di una decisione unilaterale;

**espulsione per gravi comportamenti** che vengono a pregiudicare la permanenza quali:

- uso della violenza fisica e verbale;
- abuso di sostanze psicotrope e/o stupefacenti;
- revoca affido alla comunità: gestione, distribuzione farmaci;
- allontanamento non autorizzato dalla struttura;
- svalutazione grave dell'équipe educativa;
- trasgressione grave e/o continuata del regolamento della comunità.

Tali motivi, che prevedono l'espulsione, devono essere verificati e ben contestualizzati.

L'uso della violenza fisica può prevedere l'espulsione immediata dalla comunità al fine di tutelare quest'ultima.

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio è previsto, ad eccezione dell'interruzione volontaria, il rilascio all'utente di una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

In caso di abbandono o allontanamento imprevisto la relazione potrà essere successivamente richiesta dall'utente alla comunità.

# I rapporti coi familiari

I familiari e/o le figure significative per l'utente, **possono contattare telefonicamente il responsabile** della comunità il lunedì e il martedì dalle 10.00 alle 12.00.

A seconda delle necessità si possono concordare altre modalità di contatto o incontro anche con l'operatore di riferimento.

## **I FAMILIARI POSSONO CONTATTARE L'UTENTE:**

- **per via epistolare**, senza limite di lettere, tutte le lettere all'arrivo vengono aperte davanti al destinatario per ispezionare il contenuto della busta;
- **telefonandogli** una volta la settimana, dal lunedì al sabato dalle 17,00 alle 19,15, la domenica dalle 10,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 19,15. Le telefonate non vengono ascoltate dagli operatori e neppure registrate;
- **facendogli visita** presso la comunità previo accordo con il responsabile o l'operatore di riferimento, una volta alla settimana, dalle 09,00 alle ore 18,00, con la possibilità per i familiari di consumare il pranzo in comunità.

Dopo 1 mese di residenzialità se tale permanenza risulta "regolare" l'utente può avere il proprio cellulare secondo le modalità definite dall'équipe.

Nel caso in cui, durante le visite o nel corso delle telefonate, si verificano episodi contrari all'adesione al progetto, sia le visite sia le telefonate vengono sospese sino a nuova decisione dell'équipe.

# L'équipe

- L'équipe educativa è formata da una responsabile, e da operatori in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente e da operatori di supporto.

L'équipe di lavoro si ritrova settimanalmente per la gestione ordinaria del servizio e la discussione dei casi.

Il personale, accuratamente selezionato, è periodicamente formato e aggiornato in base ad uno specifico Piano Annuale di Formazione (PAF).

L'intero gruppo di lavoro partecipa agli incontri di supervisione mensili condotti ad uno Psicoterapeuta esterno.

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

# La struttura

## **ACCREDITAMENTO**

La struttura residenziale Papa Giovanni XXIII fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- Autorizzazione al funzionamento rilasciata dal comune di Pianello Val Tidone prot. Gen. n° 2864 del 11/05/2005
- Accreditata istituzionalmente con determina del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali n. 12043 del 24.09.2012.

## **DISPONIBILITÀ RICETTIVA**

La disponibilità ricettiva della nostra struttura è di 20 posti letto.

È previsto il funzionamento per 365 giorni l'anno con una assistenza continuativa 24 ore al giorno.



**Nella foto**  
il pane preparato dagli ospiti e  
cotto nel forno della comunità

## La retta

La retta o tariffa giornaliera è di € 64.33 (IVA esclusa) ed è completamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### PRESTAZIONI EROGATE COMPRESSE NELLA RETTA

- Utilizzo degli strumenti (vedi p. 5 “principali attività terapeutiche”)
- Alloggio adeguato agli standard regionali;
- Menù che prevede dieta equilibrata. Possibilità di diete specifiche in caso di esigenze particolari (religiose e/o sanitarie)
- Prodotti per l’igiene personale di base;
- Lavanderia;
- Custodia beni personali;
- Assistenza ospedaliera;
- Accompagnamento presso i servizi del territorio;
- Assistenza gestione situazione giuridica (es: gratuito patrocinio);
- Assistenza gestione pratiche socio sanitarie ed amministrative.

### PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

- Visite mediche a pagamento;
- Farmaci non mutuabili;
- Spese ricreative;
- Tabacchi;
- Vestiario;
- Spese di trasporto per uscite in autonomia concordate e spese di trasporto per visite alle famiglie e per attività lavorative personali.

**"Per noi tutto serve, ma è solo una persona motivata, un esperto di vita e di amore, un testimone che può convincere un fratello a cambiare modo di esistere."  
don Leandro Rossi**

# Aiutaci a migliorare

## IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La comunità Papa Giovanni XIII e la cooperativa Famiglia Nuova tutelano i diritti dei propri clienti garantendo loro, laddove possibile, la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati.

Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato, è uno strumento utile per risolvere eventuali criticità e impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce.

I clienti, siano essi committenti, fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- sporgere reclamo a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- fornire suggerimenti e osservazioni contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;
- esprimere il grado di soddisfazione sul servizio.

## COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e/o i loro familiari, i committenti e tutti gli operatori possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli all'Ufficio di Direzione Generale [direzione@famnuova.com](mailto:direzione@famnuova.com). Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati sotto qualsiasi forma, si provvede a fornire una risposta scritta entro un mese.

La scheda Reclami Suggerimenti ed Elogi è l'allegato n. 1 di questa carta, ma è anche disponibile presso l'U.d.O., presso la sede di Famiglia Nuova e può essere scaricata dal sito [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com)

## CUSTOMER SATISFACTION

Sempre con l'obiettivo di affrontare le eventuali criticità e apportare un continuo miglioramento dei servizi offerti in termini di prestazioni di interventi

pedagogici e del sistema organizzativo è stata predisposta, per gli utenti e i dipendenti/collaboratori, un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento. I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista dell'utente e dei dipendenti/collaboratori rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. Il questionario, somministrato in forma anonima, consente di valutare e monitorare annualmente la qualità dei servizi offerti.

La scheda di rilevazione del grado di soddisfazione percepita dall'utente è l'allegato n. 2 di questa carta.

## TEMPI DI VALUTAZIONE

Nel mese di dicembre il Responsabile dell'U.d.O. analizza in equipe il Report "raccolta dati customer" ed il report "reclami, suggerimenti ed elogi". Dall'analisi dei dati si definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio.

La pianificazione avviene attraverso la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" che identifica per la singola azione, le responsabilità ed i tempi previsti. Entro il 15 dicembre invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "raccolta dati customer", il report "reclami, suggerimenti ed elogi" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento". Tali evidenze rappresentano elementi di ingresso per la Relazione di Riesame del Sistema Qualità.



Nella foto  
il pane viene sfornato

## Accesso alla documentazione

Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus ha adottato un regolamento che disciplina e organizza l'accesso agli atti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990 nonché l'accesso civico semplice e generalizzato di cui all'art. 5 comma 1 e 2 del d.lgs n. 33/2013.

La modalità per l'accesso alla documentazione è indicata nel documento "Regolamento per l'accesso agli atti, accesso civico semplice e generalizzato" disponibile sul sito [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com).

L'istanza di accesso ai documenti amministrativi, la richiesta di accesso civico semplice e la richiesta di accesso civico generalizzato sono scaricabili dal sito [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com)

Costi:

Tariffe del Diritto di Ricerca:

- Documenti con data anteriore ad 1 anno € 6,00
- Documenti con data oltre 1 anno e fino a 10 anni € 20,00
- Documenti con data oltre 10 anni € 40,00
- Costi di Riproduzione di atti e documenti (Formato Fisso per Atto e Costo per ogni foglio):
- Formato A4 € 1,00 + € 0,60
- Formato A3 € 1,00 + € 1,0

**"Con la paura non persuaderemo nessuno. Meno che mai i tossici, che rischiano quotidianamente la morte e lo sanno. Con loro dobbiamo trovare solo motivi di vita e di speranza."  
don Leandro Rossi**



**Nella foto**  
l'ingresso della  
comunità Papa Giovanni XIII

## Come raggiungerci

**Indirizzo:**

Comunità Papa Giovanni XXIII  
Località Cassolo di Arcello  
29010 Pianello Val Tidone  
PIACENZA

**Telefono**

Tel. 0523 998665  
Cel. 351 4511439  
Fax 0523 1798271

**Pec:**

[papagiovanni@pec.famnuova.com](mailto:papagiovanni@pec.famnuova.com)

**E-mail:**

[arcello@famnuova.com](mailto:arcello@famnuova.com)

**"Famiglia Nuova si fonda sul rispetto della persona  
che intende accogliere riconoscendo la sua  
individualità e il suo bisogno di socializzazione,  
rispettandone la fede religiosa e politica."  
don Leandro Rossi**

# Famiglia Nuova

## cosa facciamo, come e perché

Famiglia Nuova nasce come Cooperativa Sociale nel 1981.

Nel tempo ha ampliato l'offerta dei propri servizi e varcato i confini della Lombardia: oggi opera anche in Emilia Romagna e in Umbria.

### LA FILOSOFIA

Famiglia Nuova, con spirito laico, propone e promuove nei suoi servizi progetti migliorativi della qualità della vita, costruiti puntando sulla valorizzazione delle risorse, talora residuali.

Famiglia Nuova opera secondo valori di solidarietà ed equità e li trasferisce nell'attività che svolge.

Ritiene che sia possibile affrancarsi dalla propria vulnerabilità implementando le competenze personali potenziate da esperienze lavorative e sociali rigenerative.

### I NOSTRI SERVIZI

La Cooperativa progetta e sviluppa azioni di sensibilizzazione, di informazione e formazione, di prevenzione, di consulenza, di educazione, di diagnosi, di pronto intervento, socio-assistenziali, di cura, terapeutiche e riabilitative, di accoglienza.

### AREA MINORI

- Asili e servizi per l'infanzia
- Istruzione e servizi scolastici
- Educativa di strada
- Assistenza domiciliare
- Centri diurni
- Appartamenti per l'autonomia
- Comunità educativa residenziale

### AREA ADULTI

#### AMBITO SANITARIO E SOCIO SANITARIO

- Casa alloggio per persone con Aids
- Comunità residenziali per le dipendenze
- Appartamento a bassa intensità per le dipendenze
- Appartamenti di pronta accoglienza
- Servizio multidisciplinare integrato

### AREA ADULTI

#### AMBITO SOCIALE

- Sistema Accoglienza e Integrazione (SAI)
- Appartamenti di housing sociale
- Centro di ascolto e distribuzione di generi di prima necessità
- Progetti di integrazione e supporto
- Servizi per la grave emarginazione adulta

#### COMPARTO ATTIVITÀ LAVORATIVE

- Inserimento lavorativo
- Pulizie industriali
- Manutenzioni e giardinaggio

### COLLABORAZIONI

Il credito ricevuto in questi numerosi anni di servizio è il risultato dell'intensità con cui siamo stati, con competenza e passione, a fianco dei più vulnerabili; del contributo operativo di Volontari qualificati; della proficua collaborazione con gli Enti pubblici e le istituzioni dei territori.

### COME CI FINANZIAMO

La Cooperativa convenzionata in accreditamento con gli Enti pubblici, si avvale anche di piccole donazioni da privati, imprese e cittadini. Partecipa a Bandi di progetto sia pubblici che privati. Promuove per il proprio finanziamento la campagna del 5 per mille.



**Nella foto**  
a tavola con don Leandro

## Famiglia Nuova, una storia...

Le grandi figure educative non capitano per caso. Nascono anche dagli eventi della storia e Leandro è figlio di uno di questi: il Concilio Vaticano Secondo. Quella esperienza lo ha segnato nel profondo. Negli anni a seguire ha elaborato l'idea di condividere sempre di più la sua vita con quella degli ultimi. La notte di Natale del 1977, al Tormo, un giovane infreddolito e smarrito cerca aiuto, bussa alla porta della canonica, Leandro apre, lo accoglie in casa. Ben presto la canonica fu occupata da persone sole, abbandonate, che necessitavano di tutto. Ai primi se ne aggiunsero molti altri. Subito dopo Leandro venne trasferito a Cadilana, la sua nuova parrocchia. Il suo impegno principale fu di prendersi cura degli ospiti, ascoltare i parenti, scrivere ai carcerati e visitarli, seguirli nei processi, trovare nuovi posti letto: soltanto successivamente si è cercata la forma giuridica che più si avvicinasse all'idea di comunità, così è nata la Cooperativa Famiglia Nuova.

L'aspetto educativo è sempre rimasto il vero interesse dei nostri Servizi. Eravamo convinti, e lo siamo ancora, che l'Educazione si fonda sull'idea che chi è educato non è inferiore all'educatore: il tema è praticare questa profezia. Costantemente ci

chiediamo di metterci in gioco, di non avere paura della libertà, di inventare e reinventare ogni giorno i metodi e le tecniche di approccio con gli ospiti, di creare dove apparentemente non esiste nulla.

### **L'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO**

Nel 1979 la prima veste istituzionale: nasce l'Associazione di Volontariato "Comunità Famiglia Nuova". per una pronta risposta al disagio espresso dalla dipendenza che emergeva con tutta la sua forza.

### **LA COOPERATIVA**

Dal Volontariato nascevano le prime esperienze di impresa sociale. Nel 1981, si presenta la necessità di un'evoluzione giuridica ed organizzativa: si costituiva così la "Cooperativa Famiglia Nuova".

# ...con tante storie

## LE COMUNITÀ TERAPEUTICHE

Famiglia Nuova si fonda sulla proposta di Comunità residenziale come strumento di accoglienza e supporto delle persone che chiedono di essere aiutate a curare le dipendenze da droghe. Sono previsti moduli specialistici per persone che vivono problemi di dipendenza con comorbidità psichiatrica certificata; in risposta alle dipendenze è attivo anche un appartamento dove è prestata attività di supporto a bassa intensità assistenziale per le dipendenze.

Dal 2008 la Cooperativa è accreditata per un servizio ambulatoriale, multidisciplinare integrato, che offre prestazioni di tipo sociale e sanitario. Il servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione: possono accedere al servizio anche minorenni non accompagnati..

## I SERVIZI EDUCATIVI

Dal 2000, sollecitata da un lavoro di ricerca e sperimentazione portato avanti dall'Associazione Comunità Famiglia Nuova, la Cooperativa ha rivolto l'attenzione anche alle famiglie con bambini gestendo asili e servizi per l'infanzia, di istruzione e scolastici, e in estate centri ricreativi. Altri servizi sono dedicati a una adolescenza vulnerabile come l'educativa di strada, le attività assistenziali, territoriali, a domicilio; i centri diurni semiresidenziali, gli appartamenti per minori stranieri e una comunità educativa residenziale.

## FRAGILITÀ PARTICOLARI

A metà anni '90 in piena pandemia Aids la Cooperativa apre in Umbria, dove già è insediata una delle comunità terapeutiche, un servizio residenziale ad alta intensità assistenziale dedicato a persone che vivono con l'Aids, in grave vulnerabilità sociale. L'équipe multidisciplinare da allora gestisce la casa alloggio adeguandosi a scenari epidemiologici mutati in stretta collaborazione con i servizi specialistici del territorio.

## MIGRANTI ADULTI

Dopo qualche accoglienza informale, in seguito agli importanti flussi migratori continuativi dal 2014, e prima ancora con l'emergenza Nord Africa del 2011, Famiglia Nuova, ha avviato servizi dedicati, in collaborazione con le Prefetture, i CAS, e con il Servizio Centrale, per conto del Ministero degli Interni, i SAI.

## LA PIATTAFORMA SOLIDALE

Al deflagrare della crisi economica che ha investito il nostro Paese, la Cooperativa ha deciso di attivarsi, con altri enti, per garantire beni di prima necessità per le persone in difficoltà, organizzando il "Centro di Ascolto e Sostegno materiale Piattaforma don Leandro", e precorrendo i tempi, un "Centro di Raccolta Solidale per il Diritto al Cibo". Oggi gli aiuti alimentari sono stati resi disponibili in un emporio: questa nuova modalità di sostegno alla povertà rende meno visibili e meno questuanti i cittadini con bisogno.

## ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Per creare lavoro per le fasce più deboli, Famiglia Nuova ha investito nel comparto "Attività Produttive e Inserimenti Lavorativi": attraverso servizi semplici, svolti con il più alto indice di attenzione. L'impegno della Cooperativa in questo modo è anche rivolto alla loro emancipazione economica, necessaria per intraprendere il ritorno in società..

## LA STORIA CONTINUA

Per governare al meglio le risorse finanziarie e patrimoniali si è ottimizzato l'ambito amministrativo, societario e gestionale al fine di non precludere la sostenibilità di tutti i nostri Servizi, in favore delle persone accolte.



# SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

Comunità Terapeutica Tossicodipendenti

(allegato n. 2)

pagina 1 di 2

Famiglia Nuova è interessata a conoscere la tua opinione sul servizio che stai ricevendo presso la struttura che ti sta ospitando: grazie alle tue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo.

Per questo motivo ti chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Per la corretta compilazione ti invitiamo ad esprimere la tua valutazione utilizzando la scala dei valori riportata in questa pagina.

Ti siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrai esprimere.

Sesso:            M     F     Età: .....

Nazionalità:   Italiana     Straniera

Comunità Terapeutica .....

**Scala dei valori:** Ottimo/a 4; Buono/a 3; Accettabile 2; Scarso/a 1; Pessimo/a 0

## a. Equipe

- a.1 Come valuti il tuo rapporto con il responsabile?            0 1 2 3 4
- a.2 Come valuti il tuo rapporto con l'operatore di riferimento?            0 1 2 3 4
- a.3 Come valuti il tuo rapporto con gli operatori della comunità?            0 1 2 3 4
- a.4 Come valuti il tuo rapporto con lo psicologo?            0 1 2 3 4
- a.5 Come valuti la capacità dell'équipe di essere attenta ai bisogni degli utenti?            0 1 2 3 4

## b. Gruppo

- b.1 Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti?            0 1 2 3 4
- b.2 Come valuti la capacità del gruppo di sostenerti nei momenti di difficoltà?            0 1 2 3 4
- b.3 Come valuti la capacità del gruppo di agire nel rispetto delle regole?            0 1 2 3 4

## c. Ambienti

- c.1 Come valuti gli ambienti dove svolgi i colloqui e i gruppi?            0 1 2 3 4
- c.2 Come valuti gli ambienti in cui svolgi l'attività lavorativa?            0 1 2 3 4
- c.3 Come valuti gli ambienti dove svolgi l'attività ricreativa?            0 1 2 3 4
- c.4 Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della comunità?            0 1 2 3 4
- c.5 Come valuti lo spazio esterno della comunità?            0 1 2 3 4

## d. Organizzazione

- d.1 Come valuti l'organizzazione e la pianificazione della giornata?            0 1 2 3 4
- d.2 Come valuti l'organizzazione del servizio mensa?            0 1 2 3 4
- d.3 Come valuti l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari?            0 1 2 3 4
- d.4 Come valuti il regolamento della comunità?            0 1 2 3 4

# SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

Comunità Terapeutica Tossicodipendenti

(allegato n. 2)

pagina 2 di 2

## e. Attività e servizi

- e.1 Come valuti le uscite individuali e di gruppo? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.2 Come valuti le attività sportive proposte e organizzate dalla struttura? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.3 Come valuti le attività ergoterapiche? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.4 Come valuti il servizio educativo proposto in comunità? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.5 Come valuti il servizio psicologico proposto in comunità? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.6 Come valuti l'efficacia dei colloqui e dei gruppi? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.7 Come valuti l'attenzione della comunità alla cura della tua salute? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.8 Come valuti l'attenzione della comunità alla cura degli aspetti giuridico/legali? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.9 Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni? (0) (1) (2) (3) (4)

## f. Progettualità

- f.1 Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale? (0) (1) (2) (3) (4)
- f.2 Come valuti l'attenzione agli obiettivi del tuo progetto individuale? (0) (1) (2) (3) (4)
- f.3 Come valuti in generale i servizi della comunità in relazione alla tue aspettative? (0) (1) (2) (3) (4)

Inoltre ti chiediamo cortesemente di fornirci elementi utili in merito ai seguenti aspetti:

a) Cosa ti soddisfa del servizio che stai ricevendo: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

b) Cosa miglioreresti del servizio: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il tuo giudizio globale sulla comunità (una valutazione che va da 1 a 10) è: .....

Consigliaresti questa esperienza di comunità ad un'altra persona con le tue stesse problematiche?

sì  no

Grazie per la tua collaborazione!

# I servizi di Famiglia Nuova

## UFFICI AMMINISTRATIVI

via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
tel. 0371413610  
info@famnuova.com

## FONTANE

comunità pedagogico riabilitativa  
località Fontane  
26842 Cornovecchio - Lodi  
tel. 0377700009  
cel. 3454797551  
fontane@pec.famnuova.com  
fontane@famnuova.com

## KAIROS

comunità terapeutico riabilitativa  
via Lacchiaduro, 22  
24034 Cisano Bergamasco -  
Bergamo  
tel. 0354364517  
cel. 3482401346  
kairos@pec.famnuova.com  
kairos@famnuova.com

## TERRA BLU

unità d'offerta a bassa intensità  
assistenziale  
Via Cava di Sopra, 21  
24030 Caprino Bergamasco -  
Bergamo  
tel. 3755407224  
terrabl@pec.famnuova.com  
terrabl@famnuova.com

## LA COLLINA

comunità terapeutico riabilitativa  
località Cascine Boraccine  
26813 Graffignana - Lodi  
tel. 0371209200  
cel. 3515928156  
lacollina@pec.famnuova.com  
lacollina@famnuova.com

## MONTEBUONO

comunità terapeutico riabilitativa  
via San Nicola, 5  
06063 Magione - Perugia  
tel. 0758476325  
montebuono@pec.famnuova.  
com  
montebuono@famnuova.com

## I TULIPANI

casa alloggio  
piazza del Partigiano, 1  
06063 Magione - Perugia  
tel. 0758476338  
itulipani@famnuova.com

## PAPA GIOVANNI XXIII

comunità pedagogico riabilitativa  
Cascina Cassolo  
località Arcello  
29010 Pianello Val Tidone -  
Piacenza  
tel. 0523998665  
papagiovanni@pec.famnuova.  
com  
arcello@famnuova.com

## GANDINA

comunità pedagogico riabilitativa  
via Gandina 36 27017  
Pieve Porto Morone - Pavia  
tel. 0382788023  
gandina@pec.famnuova.com  
gandina@famnuova.com

## SMI BROLETTO

servizio multidisciplinare  
integrato  
via Matteotti 5c 23900 Lecco  
tel. 0341353619  
smibroletto@pec.famnuova.com  
smibroletto@famnuova.com

## PIATTAFORMA

### DON LEANDRO ROSSI

centro di ascolto, distribuzione  
beni alimentari e di prima  
necessità  
via Pace di Lodi, 9 26900 Lodi  
tel. 3792093094  
piattaformadonleandro@famnuov  
a.com

## CASA ANGIOLINA

progetto di housing per donne  
fragili senza fissa dimora  
via EX S.S. n. 235, civ. 11b  
26835 Crespiatica - Lodi  
tel. 373 8004935  
casa.angiolina@famnuova.com

## SAI MAGIONE

sistema accoglienza integrazione  
piazza del Paertigiano 1/3  
06063 Magione - Perugia  
tel. 3738004709  
sai.magione@pec.famnuova.com  
sai.magione@famnuova.com

## CASA OCEANO

comunità educativa minori  
via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
tel. 0371417719  
oceano@pec.famnuova.com  
oceano@famnuova.com

## CASA EG

appartamenti per l'autonomia dei  
minori  
tel. 3311081752  
casaeg@pec.famnuova.com  
casa.eg@famnuova.com

## GEYSER

servizi educativi integrati  
piazzale Forni, 1 26900 Lodi  
tel. 0371413610  
cel. 3755286591  
cristiana.passerini@famnuova.  
com

## LE GEMME

asilo nido  
via Campo di Marte 1  
26900 Lodi  
tel. 3664978508  
legemme@famnuova.com

## LA FELICITALPA

asilo nido  
via dei Fiori  
26836 Montanaso Lombardo -  
Lodi  
tel. 037168445  
felicalpa@famnuova.com

## ARCHIMEDIE

doposcuola  
26900 Lodi  
tel. 3494990808  
doposcuolalodi@famnuova.com

## DONMI

doposcuola  
26900 Lodi  
tel. 3494990808  
doposcuoladonmilani@famnuova.co  
m

## COMPARTO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

pulizie industriali, sgomberi,  
traslochi e piccole manutenzioni  
Lodi e provincia  
tel. 3738004934  
attivitaiproduttive@famnuova.  
com

## ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMIGLIA NUOVA

via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
tel. 0371410270  
associazione@famnuova.com

**Comunità  
Papa  
Giovanni  
XXIII**

di Famiglia Nuova



La presente carta,  
approvata dal C.d.A. di Famiglia Nuova  
il 10 dicembre 2024,  
è valida per tutto l'anno 2025.

**comunità pedagogico riabilitativa  
Papa Giovanni XXIII**

Località Cassolo di Arcello  
29010 Pianello Val Tidone (PC)  
Tel. 0523 998665  
Cel. 351 4511439  
Fax 0523 1798271  
papagiovanni@pec.famnuova.com  
arcello@famnuova.com

Responsabile del servizio  
dott.ssa Jessica Merli  
jessica.merli@famnuova.com

**Famiglia Nuova**  
Società Cooperativa Sociale Onlus  
Via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
C.F. e P.I. 06092740155  
Tel. 0371 413610  
Fax 0371 410374  
info@pec.famnuova.com  
info@famnuova.com

Presidente Gian Michele Maglio  
presidenza@famnuova.com

[www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com)



**Famiglia Nuova**

**Papa Giovanni XXIII**

Comunità pedagogico riabilitativa