

i Tulipani

casa alloggio



Società Cooperativa Sociale Onlus
Famiglia Nuova

carta dei servizi

Una cornice, una tela, una casa

La Casa Alloggio i Tulipani prende nome da un quadro raffigurante calici di colore in campo verde dipinti da Mauro Foroni, responsabile per anni della Comunità Montebuono e del progetto della nostra Casa Alloggio.

Progetto ideato da don Leandro Rossi e da alcuni responsabili della Regione Umbria e dell'USL territoriale, per offrire un luogo di cura familiare alternativo al reparto ospedaliero.

Dal 1996, grazie alle combinazioni farmacologiche anti-Hiv è cambiato molto il panorama dell'Aids. Oggi si possono pianificare progetti di medio lungo periodo, impensabili all'esordio delle case alloggio italiane.

Non vogliamo essere né una comunità terapeutica né una struttura organizzata con l'obiettivo di esercitare un controllo sociosanitario ma per essere un luogo aperto.

La Casa è senza cancelli, o meglio ne esistono due, esclusivamente decorativi, perché i Tulipani sono aperti al territorio.

Questo concetto di apertura è inteso anche per la cucina che è il cuore di ogni casa e il centro di ogni famiglia, e le persone che sono nel progetto non possono non essere i protagonisti delle azioni quotidiane che le riguardano.

Le persone in programma e gli operatori a prima vista non sono distinguibili: andiamo molto fieri anche di questa scelta, perché crediamo maggiormente nella relazione che nelle regole e nei ruoli, che devono essere sempre pensati e agiti a favore delle persone.

Siamo convinti che il calore di un abbraccio, un sorriso, una emozione, possano concorrere, con i farmaci, alla cura della malattia e del dolore.

Crediamo alla riduzione del danno e nella valorizzazione delle capacità residue come metodo di intervento.

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.



La carta

Lo scopo della Carta dei servizi che stai leggendo è quello di presentare alle persone interessate al progetto, alle famiglie, al territorio e alle amministrazioni pubbliche, la casa alloggio i Tulipani di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus. Vi troverai la nostra storia, i nostri principi, la nostra filosofia, la nostra organizzazione e le metodologie dei servizi che noi offriamo.

Questa carta è 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, persone in programma 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 nella nostra casa alloggio di Magione, a Lodi presso la sede legale di Famiglia Nuova ed è scaricabile dal nostro sito internet www.famiglianuova.com.

le foto di questa carta sono di Isabelle Felicioni.

La filosofia

LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

La nostra filosofia nasce dalla convinzione, in cui crediamo fermamente, che ogni individuo, con i propri valori, attitudini, limiti, è una entità unica, dotata di una assoluta dignità.

È con l'individuo che operiamo: in lui troviamo gli elementi da riattivare, sviluppare e rafforzare, per accompagnarlo verso l'adesione alla cura, alla compensazione e verso una nuova consapevolezza di sé, aiutandolo e motivandolo quotidianamente.

LA PROSPETTIVA SOCIALE

Il recupero complessivo della persona, non riguarda solo gli aspetti della salute, ma è fondamentale creare le condizioni per permettere di riallacciare le relazioni sociali e, se esistenti, le relazioni familiari e affettive significative.

LA MISSION

La mission è prendersi cura delle persone che vivono con Hiv/Aids in termini complessivi, avendo come obiettivo il benessere possibile in termini di qualità della vita (QoL – Quality of Life).

Nel nostro agire non temiamo alcun genere di diversità e ci impegniamo a promuovere processi culturali e politici in grado di arricchire il territorio di contesto del nostro servizio.

Accogliere le persone con minori risorse personali, familiari e sociali tra cui persone con vissuti di dipendenze patologiche anche in forma attiva, in trattamento, o pregresse, di comorbidità psichiatrica, di restrizione della libertà personale, agendo anche nell'ottica della riduzione del danno e favorendo interventi di bassa soglia.

**La filosofia che caratterizza
la casa alloggio i Tulipani
è ancora quella di accogliere
le persone con Aids
con le loro risorse
e le loro fragilità**



Lo scenario riabilitativo

L'INTENSITÀ ASSISTENZIALE

La casa alloggio i Tulipani garantisce un servizio residenziale a ciclo continuativo erogato nella fase estensiva della malattia. Questa fase, rispetto a quella intensiva, è caratterizzata da un minor carico terapeutico, tale comunque da richiedere una presa in carico specifica, a fronte di un programma assistenziale di medio o prolungato periodo (DPCM 14 feb. 2011).

Le prestazioni sanitarie e le azioni di protezione sociale si considerano parte della fase estensiva di intensità assistenziale necessaria, sia dopo le dimissioni ospedaliere sia per la prevenzione dei ricoveri ospedalieri.

I TEMPI

Le gravi comorbidità oncologiche, neurologiche, metaboliche, oltre all'Hiv/Aids delle persone in progetto nella casa alloggio i Tulipani, spesso con progressioni degenerative, oltre alle solitudini sociali da cui quasi sempre provengono, ci fanno optare per applicare criteri flessibili nella definizione e durata del trattamento.

GLI OBIETTIVI

Dopo un periodo di osservazione definito in sede di ammissione alla struttura viene redatto un piano pedagogico riabilitativo individualizzato (P.P.R.I.) condiviso con la persona in progetto e i servizi responsabili dell'invio e di accoglienza. Il P.P.R.I. è costituito dal piano sanitario e dal piano sociale individualizzato. Il primo descrive le prestazioni mediche, infermieristiche e di igiene di base che saranno erogate. Il secondo è redatto tenendo conto delle capacità di socializzazione, delle specifiche attitudini personali e delle potenzialità territoriali.

LA CASA ALLOGGIO

La casa alloggio i Tulipani, che si presenta come un tipico vecchio casale umbro, è situata vicino al Lago Trasimeno, immersa fra le colline umbre, circondata dalla campagna.

In un ambiente accogliente e familiare, gli spazi abitativi offrono luoghi adeguati per le diverse cure e attività degli ospiti e rispondono agli standard richiesti dalla normativa vigente.

La presa in carico

La presa in carico avviene mediante l'invio alla casa alloggio della richiesta d'ingresso da parte del servizio inviante che viene sottoposta, corredata da certificazione recente delle condizioni sanitarie e sociali del richiedente, a successiva valutazione in sede di U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare per adulti).

Tali relazioni, redatte dai servizi specialistici di riferimento, devono essere accompagnate, se le condizioni cognitive della persona lo permettono, da una richiesta d'ingresso autografa, nella convinzione che ogni trattamento sanitario volontario porti ad un più alto successo terapeutico.

La presa in carico è subordinata all'esistenza dei requisiti di ammissione, verificati dall'U.V.M., in fase di valutazione.

L'impegno di spesa del servizio inviante determina l'inserimento formale nella casa alloggio.

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA AI SERVIZI INVANTI

- Relazione sanitaria reparto di Malattie Infettive con specifica classificazione CDC e piano terapeutico;
- Eventuale relazione SER.D e relativo piano terapeutico sostanza sostitutiva/antagonista;
- Eventuale relazione CSM e piano terapeutico eventuale terapia psichiatrica;
- Relazione sociale;
- Richiesta utente autografa per ingresso Casa Alloggio "I Tulipani";
- Progetto terapeutico - riabilitativo;
- Impegno di spesa;
- Permesso/carta di soggiorno in caso di cittadino straniero;
- Carta identità, codice fiscale certificato di invalidità

Le strategie e gli obiettivi

IL PROGETTO INDIVIDUALE

Dopo un periodo di osservazione da parte dell'equipe interna mirato ad acquisire elementi utili alla definizione di un progetto sostenibile ed aderente agli effettivi bisogni e risorse della persona in progetto, sulla base delle relazioni inviate e valutate in sede di U.V.M., si definisce il P.P.R.I..

Il piano deve essere necessariamente elastico per adeguarsi alle possibili fasi di recrudescenza delle condizioni complessive dell'utente. Ogni modifica del P.P.R.I. è condivisa con la persona, se le condizioni lo permettono, e con i servizi specialistici di riferimento.

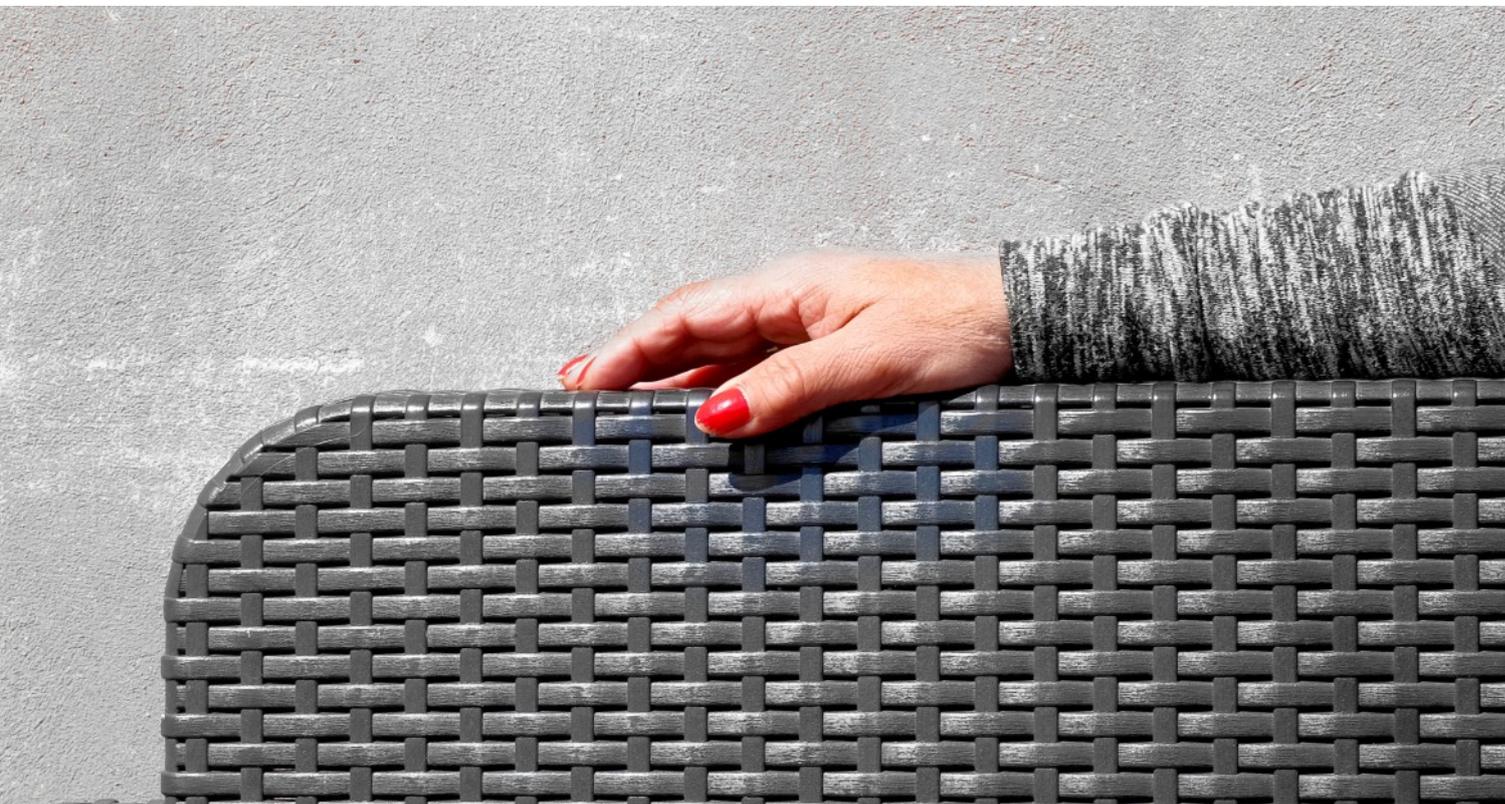
ATTIVITÀ EROGATE

Sanitarie:

- Assistenza medica al bisogno
- Attività fisioterapica
- Assistenza infermieristica
- Formazione di igiene di base
- Attività assistenziale
- Consulenza dietetica
- Menù che prevede dieta equilibrata con possibilità di diete specifiche in caso di esigenze particolari (religiose e/o sanitarie certificate)
- Accompagnamento ai servizi specialistici
- Prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti
- Accompagnamento al fine vita

Sociali:

- Attività ri-educativa
- Assistenza alberghiera
- Servizio lavanderia
- Attività culturali, artistiche e di animazione
- Ripristino relazioni affettive esistenti e relazioni sociali
- Advocacy dei diritti esigibili.



L'équipe sociale e sanitaria

- L'équipe della casa alloggio i Tulipani è formata da personale professionale e specializzato che agisce come corpo unico d'intervento, ritrovandosi per la discussione dei casi e la gestione ordinaria del servizio due volte al mese o quando se ne verifica la necessità.

L'équipe potenzia le proprie competenze attraverso l'esperienza e la formazione permanente, mediante la supervisione continua, i corsi di qualificazione e aggiornamento e di informazione specialistici, sia a livello locale che nazionale.

La struttura è in relazione con associazioni affini come: associazione Spazio Bianco, Anlaids umbra e nazionale, Arcigay, Plus, C.I.C.A., M.I.T., L.I.L.A., Caritas.

La casa alloggio I Tulipani ha adottato come riferimento valoriale la Carta di Sasso Marconi.

L'équipe dei Tulipani è formata da:

- responsabile di struttura - educatore professionale
- direttore sanitario
- infermieri professionali
- fisioterapista
- operatori socio sanitari (O.S.S.)
- supervisore psicologo
- psicologo per gli ospiti
- addetto alla preparazione dei pasti

Il personale della casa alloggio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

I rapporti coi familiari

Per familiari intendiamo tutte figure significative per l'utente.

I FAMILIARI POSSONO CONTATTARE LA PERSONA IN PROGRAMMA:

Telefonicamente al numero della struttura 075 8476338, salvo emergenze, dalle ore 8 alle ore 20.

I FAMILIARI POSSONO CONTATTARE:

Il direttore sanitario il lunedì dalle 9 alle 13 e il giovedì dalle 17 alle 18 al numero della struttura 075 8476338.

Il responsabile, salvo emergenze, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 18 al numero 075 8476338.

I FAMILIARI POSSONO FAR VISITA ALLA PERSONA IN PROGRAMMA

Previo accordo con il responsabile, le visite all'utente possono svolgersi liberamente.

LA PERSONA IN PROGRAMMA:

Ricevere liberamente telefonate al numero della struttura.

Usare il telefono cellulare personale senza restrizioni.

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

Le dimissioni

I motivi delle dimissioni sono:

- Conclusione del P.P.R.I. per l'aver raggiunto degli obiettivi personalizzati.
- Prosecuzione del P.P.R.I. in altra struttura.
- Interruzione volontaria del progetto individuale quale semplice presa d'atto di dimissioni spontanee della persona in progetto.
- Allontanamento immediato per gravi comportamenti (per esempio: uso di violenza verbale o fisica, uscita non autorizzata dalla struttura, svalutazione grave dell'équipe educativa, trasgressione grave del regolamento della casa alloggio).
- L'uso della violenza fisica può prevedere l'espulsione immediata dalla casa alloggio al fine di tutelare le altre persone in progetto, gli operatori o i volontari. In questo caso il responsabile della casa alloggio comunicherà il prima possibile, con certificazione di protocollo, agli interlocutori istituzionali.
- Decesso.

**"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**



La retta

La retta giornaliera stabilita dalla convenzione in corso con l'USL 1 dell'Umbria è di € 150,15 (+IVA 5%) ed è completamente a carico del Servizio Sanitario.

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA

Tutto ciò che è nell'elenco delle «attività erogate» a p. 6.

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

Tutto ciò che è non è compreso nell'elenco delle «attività erogate» a p. 6.

La struttura

La casa alloggio i Tulipani fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- **AUTORIZZAZIONE** all'esercizio dell'attività con determinazione dirigenziale n.7874 del 02/11/2011 della Regione Umbria Direzione Regionale Salute, Coesione Sociale e Società della Conoscenza
- **ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE** Determinazione Dirigenziale n. 83 del 09/01/2024.

La Struttura è autorizzata al funzionamento e convenzionata per 12 posti.

Eroga prestazioni sociali e sanitarie integrate, ad alta intensità sanitaria, rivolte a persone che vivono con l'Aids, dal punto di vista clinico in condizioni di post acuzie, in grave disagio sociale, prive di una rete di supporto in grado di garantire la continuità terapeutica e assistenziale.

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

Aiutaci a migliorare

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La casa alloggio I Tulipani 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 al responsabile della struttura dott. Carlo Cremona carlo.cremona@famnuova.com e/o all'Ufficio di Direzione Generale 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 o può essere scaricata dal sito 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 terapeutici 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

**«L'unicità della
persona è il centro
della nostra
accoglienza.»
L'équipe dei Tulipani**



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.

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

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

**«Il metodo lo si inventa e lo si cambia se occorre, partendo però da determinati principi: il rispetto, la libertà, l'amore, la fiducia.»
don Leandro Rossi**



Come raggiungerci

Indirizzo:

Casa alloggio i Tulipani
piazza del Partigiano, 1/3
06063 Magione
PERUGIA

Telefono

tel. 075 8476338

E-mail:

itulipani@famnuova.com

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.

SCHEMA RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

(allegato n. 1)

RECLAMO

SUGGERIMENTO

ELOGIO

cognome nome

residente in via n° comune

provincia telefono e-mail

in qualità di utente familiare committente operatore altro

segnalo per l'Unità d'Offerta o Servizio (specificare)

quanto segue:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (GDPR) concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisco il mio consenso a che codesta organizzazione tratti i miei dati personali, generici e sensibili, ai fini della gestione del contenuto della presente scheda.

Data

Firma

PARTE RISERVATA ALLA STRUTTURA

Scheda ricevuta: direttamente telefonicamente fax e-mail

altro (specificare)

Valutazione della segnalazione / azioni di miglioramento:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data

Firma

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

Casa alloggio HIV AIDS

(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

Casa alloggio I Tulipani

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 gli operatori della casa alloggio? 0 1 2 3 4
- a.3 Come valuti il tuo rapporto con il personale sanitario? 0 1 2 3 4
- a.4 Come valuti l'assistenza (disponibilità, cortesia) del personale infermieristico? 0 1 2 3 4
- a.5 Come valuti la capacità dell'équipe di essere attenta ai bisogni degli ospiti? 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 affrontare le problematiche legate alla patologia? 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 personali a te assegnati? 0 1 2 3 4
- c.3 Come valuti gli ambienti comuni dove si svolgono le attività diurne? 0 1 2 3 4
- c.4 Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della casa alloggio? 0 1 2 3 4
- c.5 Come valuti lo spazio esterno della casa alloggio? 0 1 2 3 4

d. Organizzazione

- d.1 Come valuti l'organizzazione del servizio lavanderia? 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 casa alloggio? 0 1 2 3 4

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

Casa alloggio HIV AIDS

(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 di collaborazione alle mansioni quotidiane? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.3 Come valuti le attività fisioterapiche? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.4 Come valuti il servizio degli operatori della casa alloggio? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.5 Come valuti il servizio psicologico proposto in casa alloggio? (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 casa alloggio alla cura della tua salute? (0) (1) (2) (3) (4)
- e.8 Come valuti le attività ludico ricreative proposte dalla casa alloggio? (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

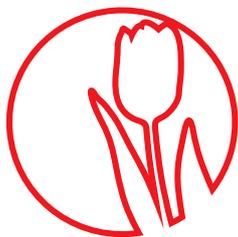
doposcuola
26900 Lodi
tel. 3494990808
doposcuoladonmilani@famnuova.co
m

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



i Tulipani

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

Casa alloggio i Tulipani
piazza del Partigiano, 1/3
06063 Magione (Perugia)
Tel. 075 8476338
itulipani@famnuova.com

Responsabile del servizio
dottor Carlo Cremona
carlo.cremona@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



Famiglia Nuova

i Tulipani

casa alloggio