

# Kairos

comunità terapeutico riabilitativa



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 terapeutico riabilitativa al cui interno è presente il modulo specialistico di trattamento per la comorbilità psichiatrica Kairos 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 storia

La comunità Kairos svolge la propria attività terapeutico-riabilitativa dedicata a chi vive condizioni di dipendenza da sostanze stupefacenti e/o alcool; alcuni posti sono riservati alla comorbilità psichiatrica.

La Comunità Kairos della cooperativa Famiglia Nuova deriva il suo nome dal termine greco kairos che rimanda al concetto di tempo inteso come «momento giusto».

La comunità si trova nella località di Cisano Bergamasco in provincia di Bergamo, in via Lacchiaduro, 22, lungo la statale che da Bergamo porta a Lecco.

La comunità Kairos attiva il suo servizio il 27 Luglio 2002, ma la sua nascita risale ad almeno due anni prima, quando la cooperativa Famiglia Nuova si attiva alla ricerca di una struttura per dar vita a un progetto innovativo.

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 Cisano Bergamasco, presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e scaricabile dal nostro sito internet [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com)

Un gruppo di ragazzi che provenivano dalla comunità di San Gallo di Famiglia Nuova, con un educatore, scesero dalla montagna e diedero vita alla nuova struttura inserendosi nel tessuto sociale del paese e portando gli ideali di don Leandro Rossi, padre fondatore della cooperativa Famiglia Nuova.

Nel tempo ha costruito una buona rete sul territorio ed oggi ha un ruolo importante nella zona in cui è inserita.

La comunità è collocata all'interno di un parco, nel centro di Cisano Bergamasco: è facilmente raggiungibile, vicina dalla stazione ferroviaria.

La struttura, costituita da una villa signorile post-moderna, presenta al suo interno ampi spazi variamente organizzati per lo svolgimento della vita quotidiana e delle attività.



## Presentazione

Kairos innanzitutto è una casa, una bella casa, le cui porte sono sempre aperte.

Kairos si trova su una collina immersa nel verde, all'inizio della valle San Martino e, tuttavia non è isolata: a pochi minuti scorre la vita frenetica di tutti i giorni, trafficata e caotica scandita dall'andirivieni dei treni della vicina stazione ferroviaria.

Chi la sceglie sa che alla Kairos potrà tornare alla fine del percorso: col pensiero, con una telefonata, con una vaschetta di gelato da condividere con i nuovi e vecchi inquilini per accompagnare i racconti della propria "nuova vita", caratterizzata da tempi e spazi diversi.

Kairos è una famiglia dove poter condividere molte esperienze.

Kairos è come una scuola che ti insegna a vivere, come una persona amica che ti aiuta a capire che le sostanze non sono la soluzione ai piccoli e grandi problemi della vita.

Kairos è un luogo per chi non ha nessun rifugio dove nascondersi.

Insieme agli altri ospiti ci si può mostrare per quello che si è e grazie agli altri capire che si può vivere di nuovo.

Kairos è una famiglia, è libertà, è emotività, è la casa senza la quale ci si troverebbe in mezzo ad una strada, è il primo posto dove si può scoprire la risata senza sostanze.

Kairos è una strada in salita ma che pian piano ridà la vita.

Kairos è accoglienza, contentezza, possibilità di farcela!

### Gli Utenti di Kairos

# Lo scenario riabilitativo

## LE FINALITÀ

Il fine del trattamento è il ritorno nella società del singolo soggetto nelle migliori condizioni di autonomia individuale possibile, come risultato di un processo che ha agito sugli aspetti disfunzionali che determinano l'uso patologico di sostanze.

### Obiettivi specifici del modulo:

- Raggiungimento e mantenimento di una condizione di compenso psicopatologico, tramite pianificazione, auto-somministrazione supervisionata e monitoraggio della terapia farmacologica in un contesto contenitivo;
- Prevenzione e recupero delle ricadute;
- Riduzione delle complicanze, osservazione sintomi residui, controllo del benessere mentale.

## 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 Kairos, 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.

# Premessa

## LA PRESA IN CARICO

Fase preliminare all'inserimento che prevede:

- Richiesta diretta dell'utente e/o del servizio inviante.
- Certificazione di dipendenza secondo i criteri diagnostici del DSMIV/R o DSM V.
- Per utenti con comorbidità psichiatrica è richiesta la certificazione di diagnosi.
- Invio da parte del Ser.D./S.M.I. del "Modulo richiesta inserimento utente" e/o della "Relazione psico-sociale".
- Invio da parte della comunità al Ser.D. /S.M.I. inviante, della carta dei servizi.
- Colloquio di presentazione con la persona interessata all'inserimento in struttura (quando possibile).
- Valutazione del caso.
- Ingresso.
- Firma del contratto terapeutico, dell'informativa sulla privacy e sottoscrizione della scheda individuale di terapia.

# 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'équipe 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.E.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'équipe, 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.

**La nostra vision:  
"Valorizziamo le differenze,  
per offrire la possibilità  
di stare meglio, facendo in modo  
che non diventino diseguaglianze."**

# Le principali attività

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

## **PRIMO CONTATTO**

Primo contatto, ad opera del responsabile di Comunità, in cui vengono verificate con l'utente le caratteristiche della sua richiesta di aiuto, si illustrano i servizi offerti e le loro modalità di realizzazione, si accompagna l'utente in una visita guidata della struttura;

## **OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE**

Osservazione e valutazione dei comportamenti e della modalità di partecipazione alle varie attività terapeutiche definite nella pianificazione giornaliera e delle interazioni interpersonali sia con il gruppo utenti che con l'equipe curante. (attraverso strumenti interni per la raccolta dati);

## **GRUPPO PLENARIO**

Il gruppo plenario condotto dal responsabile di progetto con l'operatore in turno ha una funzione educativa alla convivenza sociale, orientato all'esame del qui ed ora e delle relazioni del gruppo di Comunità;

## **GRUPPI PSICOLOGICI**

Condotti dallo psicologo hanno una valenza di riesame di vissuti psicologici, emotivi, di benessere e malessere che emergono nel percorso terapeutico;

## **GRUPPI SOCIO EDUCATIVI**

Gruppi con focus specifici sui bisogni dell'utenza. Come, ad esempio, organizzando gruppi ristretti;

## **COLLOQUI DI SOSTEGNO**

Colloqui di sostegno psicologico a cadenza periodica definita in base al bisogno specifico che hanno carattere motivazionale e di sostegno e/o interventi psicoterapici;

## **COLLOQUI CON OPERATORE**

Colloqui con operatore di riferimento in cui confluiscono le tematiche emerse nel gruppo plenario e nella dimensione relazionale di comunità, nei quali si verifica il raggiungimento degli obiettivi del progetto terapeutico individualizzato e si formulano proposte di miglioramento;

## **ATTIVITÀ ERGOTERAPICA**

L'organizzazione delle attività di gestione e cura degli spazi interni ed esterni la struttura e i 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).



## Principali attività del modulo specialistico

Per il modulo specialistico si prevedono delle attività specifiche:

- Valutazione multidisciplinare finalizzata alla definizione del progetto Terapeutico personalizzato;
- Definizione di un programma giornaliero strutturato in base alle caratteristiche individuali e allo stato psicologico;
- Supporto costante nella cura di sé quotidiana e nello svolgimento delle attività ergo terapeutiche;
- Proposta di attività a carattere risocializzante e occupazionale con operatore;
- Colloqui settimanali con lo psicologo;
- Colloqui con lo psichiatra, presente ogni settimana, secondo il bisogno;
- Monitoraggio infermieristico settimanale delle condizioni di salute.



## L'ista d'attesa

La Comunità è dotata di una lista di attesa (Scheda Lista di attesa Comunità) costituita dalle richieste di 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.

Il numero di utenti in lista di attesa è consultabile sul sito web di Famiglia Nuova  
[www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com)

## 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.

# Giornata tipo

DESCRIZIONE AZIONE	ORARIO FERIALE	ORARIO FESTIVO
Sveglia	07,30	07,30
Colazione	07,45-08,00	07,45-08,00
Consegna terapie farmacologiche	08,30-08,45	08,30-08,45
Inizio attività mattutine	08,45	8,45
Break	10,45-11,00	10,45-11,00
Termine attività mattutine	12,00	11,00
Pranzo	13,00	13,00
Consegna terapie farmacologiche	13,30-13,45	13,30-13,45
Inizio attività pomeridiane	15,30 (tranne il Sabato)	\
Uscita comunitaria sportiva	\	\
Uscita comunitaria ricreativa	\	14,30-19,00
Termine attività pomeridiane	18,00	\
Break	16,45-17,00	16,00-16,15
Docce	17,00-19,30	14,30-19,00
Cena	19,30	19,30
Consegna terapie farmacologiche	20,30-20,45	20,30-20,45
Consegna terapie farmacologiche	22,00-22,15	22,00-22,15
Riposo notturno	21,00-23,30	21,00-23,30

**La nostra Mission è offrire uno spazio comune di sperimentazione e graduale riflessione su di sé, al fine di creare una possibilità di vita soddisfacente, compatibile con le risorse e le caratteristiche di ognuno, favorendo quindi il reinserimento sociale.**

# I tempi

La durata del trattamento, che non può superare i tempi previsti dalla normativa regionale, dipende dall'obiettivo che si intende perseguire.

La progettualità individualizzata, e di conseguenza il periodo di cura, vengono concordati con l'utente e il servizio inviate al momento dell'ingresso e revisionati sulla base di altri bisogni che possono emergere.

L'obiettivo principale, ovvero la riabilitazione, si articola in sotto-obiettivi che nella pratica terapeutica vengono tradotti in azioni, al fine di renderli realizzabili e misurabili attraverso la partecipazione attiva della persona. Essivamente richiesta dall'utente alla Comunità.

# 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;
- uso della violenza verbale;
- abuso di sostanze psicotrope e/o stupefacenti;
- revoca affido: gestione, distribuzione farmaci; mancata assunzione della terapia farmacologica prescritta
- 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 e di allontanamento immediato a seguito di grave trasgressione, 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.



**Nella foto**  
il camino  
del cortile

## L'équipe

L'équipe educativa è formata da:

- una responsabile,
- una psicologa,
- educatori professionali,
- due educatrici con formazione psicologica,
- un operatore di supporto,
- uno psichiatra,
- una infermiera professionale,

Tutte le figure sono in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente.

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 da uno Psicoterapeuta esterno.

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

**"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**

# I rapporti con i familiari

Per familiari intendiamo i genitori, il coniuge, i figli, il partner e anche le altre figure significative per l'utente.

**I familiari possono contattare telefonicamente il responsabile della comunità il lunedì e il martedì dalle 10 alle 13.**

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** dopo il primo mese di permanenza, una volta la settimana, il mercoledì o il Sabato, dalle 17,00 alle 19,30;
- **facendogli visita** presso la comunità previo accordo con il responsabile o l'operatore di riferimento, una volta al mese, le visite si effettuano secondo quanto declinato nelle apposite procedure.

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

- **per via epistolare**, senza limite di lettere. Le lettere in partenza vengono consegnate in busta chiusa al personale della struttura;
- **ricevendo una telefonata** una volta alla settimana, il mercoledì o il sabato, dalle ore 17,00 alle 19,30;
- **ricevendo una visita** al mese previo accordo con il responsabile o l'operatore di riferimento.

Le telefonate avvengono in presenza degli operatori, ma non vengono registrate.

La corrispondenza dell'utente non viene letta dal personale della struttura.

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.

# La struttura

## **ACCREDITAMENTO**

Kairos è una struttura con Accreditamento Istituzionale con D.g.r. 8/6568 del 13.02.2008.

## **DISPONIBILITÀ RICETTIVA**

La disponibilità ricettiva totale è di n. 23 posti letto a carattere residenziale dedicati all'area di prestazioni terapeutico-riabilitative per le dipendenze patologiche di cui n. 4 posti letto sono dedicati all'area di trattamento specialistico per pazienti in comorbidità psichiatrica.

La struttura offre il servizio durante tutto l'arco dell'anno.



**Nella foto**  
il canneto di bambù

## La tariffa

La tariffa sanitaria regionale giornaliera è di € 73,20 (IVA inclusa) per il programma terapeutico riabilitativo e di € 127,50 (IVA inclusa) per il modulo doppia diagnosi ed è completamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### **PRESTAZIONI EROGATE COMPRESSE NELLA TARIFFA**

- Utilizzo degli strumenti (vedi p. 6 “principali attività terapeutiche”)
- Vitto e alloggio;
- 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 TARIFFA**

- 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.

# Aiutaci a migliorare

## IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La comunità Kairos 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 alla responsabile della struttura dott.ssa Barbara Busi  
barbara.busi@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](http://www.famiglianuova.com)

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ASST BERGAMO OVEST  
urp@asst-bgove.it  
tel. 0363.424325

## 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 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.



## 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)

Il modulo per l'accesso civico semplice e generalizzato deve essere inviato al Direttore Generale Gian Franco Dendena:  
tramite mail all'indirizzo [direzione@famnuova.com](mailto:direzione@famnuova.com)  
tramite posta certificata [info@pec.famnuova.com](mailto:info@pec.famnuova.com)  
tramite posta all'indirizzo Via Agostino da Lodi n. 11 26900 Lodi.

**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



**Nella foto**  
l'ingresso della  
comunità Kairos

## Come raggiungerci

**Indirizzo:**

Comunità Kairos  
via Lacchiaduro, 22  
24034 Cisano Bergamasco  
BERGAMO

**Telefono**

tel. 035 4364517  
fax 035 0773255

**Pec:**

kairos@pec.famnuova.com

**E-mail:**

kairos@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.



# 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**

sede

## **FONTANE**

comunità pedagogico  
riabilitativa

## **KAIROS**

comunità terapeutico  
riabilitativa

## **LA COLLINA**

comunità terapeutico  
riabilitativa

## **MONTEBUONO**

comunità terapeutico  
riabilitativa

## **PAPA GIOVANNI XXIII**

comunità pedagogico  
riabilitativa

## **GANDINA**

comunità pedagogico  
riabilitativa

## **I TULIPANI**

casa alloggio

## **TERRA BLU**

unità d'offerta a bassa  
intensità assistenziale

## **SMI BROLETTO**

servizio multidisciplinare  
integrato

## **PIATTAFORMA**

### **DON LEANDRO ROSSI**

centro di ascolto,  
distribuzione beni alimentari  
e di prima necessità

### **CASA ANGIOLINA**

progetto di housing per  
donne fragili senza fissa  
dimora

### **SAI MAGIONE**

sistema accoglienza  
integrazione

### **COMPARTO ATTIVITÀ PRODUTTIVE**

pulizie industriali, sgomberi,  
traslochi e piccole  
manutenzioni

## **LE GEMME**

asilo nido

## **LA FELICITALPA**

asilo nido

## **IL PAESE DEI BAMBINI**

asilo nido

## **ARCHIMEDIE**

doposcuola

## **DONMI**

doposcuola

## **CASA OCEANO**

comunità educativa minori

## **CASA EG**

appartamenti per  
l'autonomia dei minori

## **INNESCO**

servizi educativi integrati

## **ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMIGLIA NUOVA**

sede



La presente carta,  
approvata dal C.d.A. di Famiglia Nuova  
il 2 dicembre 2025,  
è valida per tutto l'anno 2026.

**Comunità Kairos**  
via Lacchiaduro, 22  
24034 Cisano Bergamasco  
BERGAMO  
Tel. 035 4364517  
Fax 035 0773255  
kairos@pec.famnuova.com  
kairos@famnuova.com

Responsabile del servizio  
dott.ssa Barbara Busi  
barbara.busi@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 Elisabetta Locatelli  
presidenza@famnuova.com

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



**Famiglia Nuova**

# Kairos

Comunità terapeutico riabilitativa