

La Collina

comunità terapeutico riabilitativa



Società Cooperativa Sociale Onlus
Famiglia Nuova

carta dei servizi

La Carta

Lo scopo della Carta dei servizi è quello di presentare Comunità La Collina, servizio terapeutico riabilitativo di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus.

La Carta è uno strumento di trasparenza e di controllo della qualità dei servizi che erogiamo e può essere considerata a tutti gli effetti come un patto tra operatori, utenti e amministratori.

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico sottoposto a verifica, di norma una volta all'anno, o in ogni occasione in cui risulti necessario.

La Carta è a disposizione dell'utenza nella nostra casa a Cascine Boraccine di Graffignana, presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e consultabile nel nostro sito internet www.famiglianuova.com.

La storia

Comunità La Collina si trova nel Comune di Graffignana (Lodi), in località Cascine Boraccine - via Strada dei Boschi, 21, eroga attività terapeutico riabilitative a favore di consumatori di sostanze psicotrope e stupefacenti, che ne fanno richiesta.

Comunità La Collina è presente ed è risorsa per il territorio del Comune di Graffignana dalla fine degli anni '80.

È un podere collinare dove, all'abitazione esistente e ristrutturata, è stato successivamente aggiunto un nuovo fabbricato. La proprietà è circondata da boschi e vigneti.

A livello strutturale sono stati eseguiti interventi di adeguamento che hanno consentito, in un ambiente accogliente e familiare, di calibrare gli spazi alle necessità personali ed alle attività comuni.

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

Chi siamo

Comunità La Collina prova a far vivere un'esperienza di vita diversa, che ha al centro la relazione tra le persone.

Crediamo fortemente che sperimentare una relazione sana e solida possa essere l'aggancio per la costruzione di un progetto di vita in cui fragilità e risorse trovano armonia.

La cura

L'OBIETTIVO

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 terapeutico 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 variabili del fenomeno delle dipendenze patologiche ci hanno indotto a ripensare alla nostra offerta terapeutica, portandoci a ristrutturarla per attuare interventi capaci di rispondere a bisogni diversi e nuove richieste.

Il nostro progetto individualizzato di cura si caratterizza per la presenza di differenti livelli di intervento che convivono e si sovrappongono all'interno di un unico percorso e nel medesimo momento.

Anziché definire fasi a tempo, vengono fatti coincidere obiettivi individuali e dimensione di gruppo in un luogo capace di fornire risposte adattabili alle caratteristiche e ai bisogni del singolo utente. Gli obiettivi differenziati vengono definiti e modulati al fine di trovare convivenza in una dimensione di gruppo, fulcro ed elemento fondamentale dell'intervento.

La ricerca dei nessi tra schemi comportamentali attuali e le esperienze di vita, permette sia la ricostruzione della propria storia sia l'acquisizione di consapevolezza per provare a modificare le proprie dinamiche comportamentali.

Il Progetto terapeutico si definisce a seguito dei contatti preliminari con il servizio e a seguito del colloquio con il paziente per poi concretizzarsi con l'ingresso in struttura e relativa presa in carico.

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.

Accoglienza

L'accoglienza, parte integrante della procedura di presa in carico, riguarda l'espletamento delle operazioni obbligatorie per la registrazione dell'ingresso e la gestione della documentazione sociosanitaria e giuridica.

Presa in carico

- Richiesta diretta dell'utente e/o del servizio inviante.
- Certificazione di dipendenza patologica ai sensi della D.G.R. n. 5509 del 10/10/2007.
- Invio da parte del Ser.D./S.M.I. della "Scheda richiesta inserimento utente", "Informativa privacy maggiorenni", documenti di identità e certificato di residenza.
- Invio da parte della comunità al Ser.D./S.M.I. inviante della carta dei servizi.
- Colloquio con l'utente di reciproca conoscenza.
- Valutazione del caso in équipe.
- Sottoscrizione del contratto terapeutico e del regolamento.

Tempi del progetto

I tempi del progetto sono concordati con l'utente e il servizio inviante.

Sulla base del bisogno espresso dall'utente, il progetto può essere implementato a partire da un tempo minimo di due mesi.

La durata del progetto non può essere superiore ai tempi previsti dalla normativa regionale, fatta salva la possibilità di concordare proroghe con l'utente e il servizio inviante.

Attività terapeutiche

L'adesione al progetto di cura richiede all'utente la partecipazione alle attività terapeutiche previste dalla struttura:

- **Gruppo settimanale di comunità:** orientato all'esame del qui ed ora e delle dinamiche del gruppo utenti, ha una funzione educativa alla convivenza sociale.
- **Sostegno psicologico:** colloquio individuale o gruppo, condotto da psicoterapeuta esterno all'equipe, con l'obiettivo di analizzare le dinamiche intrapersonali e interpersonali in una situazione protetta.
- **Gruppo settimanale autogestito:** condotto autonomamente dagli utenti con l'obiettivo di confrontarsi sulle situazioni quotidiane senza la necessaria mediazione dell'equipe. Di tale gruppo gli utenti redigono verbale.
- **Colloqui con operatore di riferimento:** spazio in cui confluiscono le tematiche personali e di relazione e dove si verifica il raggiungimento degli obiettivi del progetto individualizzato.
- **Attività ergoterapica:** organizzazione dell'attività di gestione ed accudimento degli spazi interni ed esterni la struttura, lavori di assemblaggio. Le attività hanno la funzione di sviluppare dimensioni organizzative pratiche e di confronto relazionale.
- **Attività ricreativa:** spazi di condivisione ed aggregazione all'interno e/o all'esterno della struttura proposti sia dall'equipe sia dal gruppo utenti.

**La nostra vision è:
«esserci l'uno con l'altro per
scegliere della propria vita»**

Lista d'attesa

La Comunità compila una lista di attesa costituita dalle richieste di ingresso ritenute idonee, ma che non possono essere soddisfatte al momento della presentazione 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.

I criteri definiti dell'Organizzazione che determinano la priorità di ingresso, sono declinati nell'Istruzione Operativa "Ingressi - Trasferimenti - Dimissioni", 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

La struttura

La capacità ricettiva di Comunità La Collina è di 15 posti letto. Il funzionamento è per 365 giorni l'anno con presenza di personale h 24.

I riferimenti normativi sono i seguenti:

- **AUTORIZZAZIONE al funzionamento:** atto deliberativo n. 460 del 22/09/2003 emesso dall'A.S.L. della Provincia di Lodi per n. 15 posti – modulo terapeutico riabilitativo
- **ACCREDITATA ISTITUZIONALMENTE:** DGR. n. 7/15562 del 12/12/2003 per n. 15 posti – modulo terapeutico riabilitativo.

Équipe

L'équipe è formata da:

- responsabile;
- psicoterapeuta (collaboratore esterno);
- educatori/operatori in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente;
- operatori di supporto nella fascia oraria tardo pomeriggio - notte.

È prevista una riunione di équipe settimanale per la gestione ordinaria del servizio e la discussione dei casi. Di tale riunione viene redatto verbale.

Il personale viene periodicamente formato e aggiornato in base al Piano Annuale di Formazione (P.A.F.).

A cadenza mensile l'équipe dispone di uno spazio di supervisione, condotta da uno psicoterapeuta esterno.

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Rapporti con l'esterno

I contatti con l'esterno sono previsti rispetto a figure significative di riferimento e/o figli minori.

La richiesta di attivazione dei contatti viene portata dall'utente all'équipe.

MODALITÀ DI CONTATTO CON L'UTENTE:

- **per via epistolare**, previa valutazione dell'équipe. Le lettere vengono aperte dall'utente in presenza dell'operatore;
- **per via telefonica**, previa valutazione dell'équipe, concordando giorno, orario e frequenza con l'operatore di riferimento;
- **visita in struttura**, previa valutazione dell'équipe, concordando preventivamente con il responsabile o con l'operatore di riferimento.

I contatti con i figli minori, se non mediati dal Servizio Sociale del Tribunale per i Minorenni, vengono mantenuti dall'ingresso in struttura.

Il personale in servizio non è presente durante le telefonate, salvo prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria.



Nella foto
il viale d'accesso

Dimissioni

Motivi di dimissione:

conclusione del programma terapeutico per raggiungimento degli obiettivi del progetto;

interruzione volontaria da parte dell'utente;

interruzione per sopravvenuto provvedimento giudiziario;

gravi comportamenti che vengono a pregiudicare la permanenza:

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

A seguito delle dimissioni viene redatta relazione di continuità terapeutica e inviata al servizio di riferimento.

La giornata tipo

DESCRIZIONE AZIONE	ORARIO FERIALE	ORARIO PREFESTIVO	ORARIO FESTIVO
Sveglia	07,30	07,30	08,30
Colazione	07,30 - 08,00	07,30 - 08,00	08,30 - 09,00
Consegna terapie farmacologiche	08,00	08,00	09,00
Pulizie	08,00 - 09,00	08,00 - 12,00	09,00 - 10,00
Inizio attività mattutine	09,00	\	\
Break	10,15 - 10,30	10,15 - 10,30	10,15 - 10,30
Termine attività mattutine e pianificazione attività lavorative	12,00	\	\
Pranzo	13,00	13,00	13,00
Consegna terapie farmacologiche	13,30	13,30	13,30
Inizio attività pomeridiane	14,30	\	\
Termine attività pomeridiane	17,30	\	\
Break	17,45 - 18,00	\	\
Tempo libero	18,00 - 19,00	18,00 - 19,00	10,00 - 12,00
Cena	19,30	19,30	19,30
Attività serali	20,30 - 23,00	20,30 - 23,00	20,30 - 23,00
Consegna terapie farmacologiche	21,00	21,00	21,00
Consegna terapie farmacologiche	22,00	22,00	22,00
Riposo notturno	22,30	22,30	22,30

"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



Nella foto
coppe e medaglie
dei nostri successi sportivi

La tariffa

La tariffa sanitaria regionale giornaliera è di € 68,20 (IVA inclusa) ed è completamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

PRESTAZIONI EROGATE COMPRESSE NELLA TARIFFA

- Utilizzo degli strumenti (vedi "attività terapeutiche")
- Alloggio
- Vitto con menù che prevede dieta equilibrata. Possibilità di diete specifiche in caso di esigenze particolari (religiose e/o documentate esigenze sanitarie)
- Prodotti per l'igiene personale di base
- Lavanderia
- Assistenza gestione situazione giuridica
- Assistenza gestione pratiche socio sanitarie
- Custodia beni personali
- Assistenza ospedaliera
- Accompagnamento presso i servizi del territorio

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA TARIFFA

- Visite mediche a pagamento
- Farmaci non mutuabili
- Spese ricreative
- Tabacchi
- Vestiario
- Spese di trasporto non inerenti il progetto e spese di trasporto per visite alle famiglie e per attività lavorative personali.

Aiutaci a migliorare

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Comunità La Collina 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 Noemi Chiappa noemi.chiappa@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 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 équipe 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 giardino della comunità
la Collina

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

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
tramite posta certificata 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
Cascine Boraccine
nei pressi di Graffignana

Come raggiungerci

Indirizzo:

Comunità La Collina
località Cascine Boraccine
26813 Graffignana
LODI

Telefono

tel. 0371 209200
cel. 351 5928156

Pec:

lacollina@pec.famnuova.com

E-mail:

lacollina@famnuova.com

**"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**

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

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 terapeutico
riabilitativa La Collina**

località Cascine Boraccine
26813 Graffignana (Lodi)
Tel. 0371 209200
Cel. 351 5928156
lacollina@pec.famnuova.com
lacollina@famnuova.com

Responsabile del servizio
dott.ssa Noemi Chiappa
noemi.chiappa@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



Famiglia Nuova

La Collina

comunità terapeutico riabilitativa