la Collina

comunità terapeutico riabilitativa

Società Cooperativa Sociale Onlus
Famiglia Nuova

carta dei servizi

Chi siamo

Quando penso "chi è" Comunità La Collina subito mi torna alla mente l'espressione di sintesi che uno dei nostri ospiti ci ha lasciato scritto, a caratteri cubitali, sulla bacheca del soggiorno di casa.

Una mattina, infatti, abbiamo trovato un cartello con scritto: "QUI SI PUÒ!"

A Comunità "La Collina" ci si può prendere cura di sé nell'incontro con sé e con l'altro, e si può lasciare qualche cosa di sé nella condivisione e nello scambio reciproco. La nostra terapia, il nostro valore aggiunto, è la quotidianità, è la conoscenza delle singole persone che sono viste e pensate, tenute e lasciate nel tentativo continuo e costante di costruire il passaggio dalla confusione al darsi forma. È in questo continuo e reciproco scambio che utilizziamo la relazione come strumento del percorso di cura e come variabile che interveniente dello svolgimento della nostra professione.

Carla Spiaggi

Responsabile

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 residenza terapeutico riabilitativa la Collina di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus. Vi troverai la nostra storia, i nostri principi, la nostra filosofia, la nostra organizzazione, le metodologie dei servizi che noi offriamo.

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

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

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

La storia

Comunità La Collina si trova nel Comune di Graffignana (Lodi), in località Cascine Boraccine, svolge attività terapeutico-riabilitativa nei confronti dei consumatori di sostanze psicotrope e stupefacenti.

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

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

A livello strutturale sono stati fatti gli interventi di adeguamento che hanno permesso, 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.

La nostra mission è: "creare appartenenza senza chiedere omologazione."

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 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 individualizzato" il processo di cura del singolo utente.

il nostro progetto 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. Non si tratta, infatti, di definire fasi "a tempo" ma piuttosto di far coincidere obiettivi individuali e dimensione di gruppo, in un luogo capace di fornire risposte adattabili alle caratteristiche ed ai bisogni del singolo utente al fine di modulare obiettivi differenziati che pure possano convivere in una dimensione di gruppo, fulcro ed elemento fondamentale dell'intervento.

In questo ambito la ricerca dei nessi negli schemi comportamentali attuali con le esperienze di vita, permette da una parte la ricostruzione storica della propria vita e dall'altra la possibilità del superamento dei modelli comportamentali attuati attraverso la consapevolezza di esserne gli artefici.

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

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

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 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.
- Invio da parte del Ser.D./S.M.I. del "Modulo richiesta inserimento utente" e 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 (quando possibile).
- Valutazione del caso.
- Firma del contratto terapeutico.

L'importanza dell'accoglienza

L'accoglienza è panificata 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 del servizio e il regolamento, la cui sottoscrizione avverrà nel primo colloquio entro 48 ore dall'ingresso.

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

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

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

I tempi del progetto

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

I tempi di realizzazione del progetto variano secondo le potenzialità dell'utente e l'obiettivo del progetto.
I tempi sono concordati con l'utente e con il servizio inviante. La durata del progetto non può, in ogni caso, essere superiore ai tempi previsti dalla normativa regionale.

Le principali attività terapeutiche

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

- **Gruppo settimanale di Comunità**: è il gruppo ha una funzione educativa alla convivenza sociale, orientato all'esame del qui ed ora e delle relazioni del gruppo degli ospiti.
- **Gruppo di psicoterapia**: condotto da psicoterapeuta esterno all'équipe, ha l'obiettivo di analizzare le dinamiche intrapersonali e interpersonali in una situazione protetta che permette il contenimento delle paure.
- **Colloqui con operatore di riferimento** in cui confluiscono le tematiche personali e di relazione e durante il quale si verifica il raggiungimento degli obiettivi del progetto individualizzato.
- **Attività ergoterapica**: l'organizzazione dell'attività di gestione ed accudimento degli spazi interni ed esterni la struttura, lavori di assemblaggio con la funzione di sviluppare dimensioni organizzative pratiche e di confronto relazionale (puntualità, responsabilità nello svolgere le mansioni assegnate, capacità di collaborare con l'altro da sé, costanza dell'impegno).

Viene svolta un'osservazione e valutazione dei comportamenti e della modalità di partecipazione alle varie attività terapeutiche che definiscono il programma quotidiano della struttura per monitorare l'aderenza al progetto individuale.

La lista d'attesa

La comunità ha una lista di attesa (Scheda Lista di attesa Comunità) costituita dalle richieste di ingresso ritenute valide, 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.

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

La nostra vision è: "costruire legami per non essere legati."

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 nei seguenti giorni e orari:

- lunedì dalle ore 11,00 alle ore 12,30;
- mercoledì dalle ore 11,00 alle ore 12,30.

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**, previa valutazione dell'équipe a partire dal primo mese di residenza. Tutte le lettere all'arrivo vengono aperte davanti al destinatario per ispezionare il contenuto della busta;
- **per via telefonica**, previa valutazione dell'équipe dopo il primo mese di residenza, concordando giorno, orario e frequenza con l'operatore di riferimento;
- **facendogli visita**, previa valutazione dell'équipe, presso la comunità, a partire dal terzo mese di residenza, in accordo con il responsabile o l'operatore di riferimento, una volta al mese, solitamente la prima domenica di ogni mese; con il seguente orario: dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

L'UTENTE PUÒ CONTATTARE I FAMILIARI:

- **per via epistolare**, previa valutazione dell'équipe a partire dal primo mese di residenza. Le lettere in partenza vengono consegnate in busta aperta;
- **ricevendo una telefonata** con cadenza definita dall'équipe una volta alla settimana, dopo il primo mese di residenza, nel giorno della settimana e all'ora definiti con l'operatore di riferimento;
- **ricevendo una visita** al mese, a partire dal terzo mese di residenza, previo accordo con il responsabile o l'operatore di riferimento.

Le telefonate non vengono ascoltate dagli operatori e neppure 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 verifichino episodi contrari all'adesione al progetto, sia le visite sia le telefonate vengono sospese sino a nuova decisione dell'équipe.

L'èquipe

L'èquipe educativa è formata:

- dal Responsabile;
- da uno Psicoterapeuta (collaboratore esterno);
- da quattro Operatori in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente.

L'èquipe 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 (P.A.F.).

L'intero gruppo di lavoro partecipa agli incontri di supervisione mensili condotti da uno psicoterapeuta esterno.

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

"Se coincidiamo con ciò che siamo... allora siamo liberi!."

Nella foto
il galletto segnavento
sulla falegnameria della Collina

Le dimissioni

I motivi di dimissione dalla Comunità sono i seguenti:

conclusione del programma terapeutico per raggiungimento degli obiettivi del progetto;

interruzione volontaria quale semplice presa d'atto di una decisione unilaterale;

interruzione per sopravvenuto provvedimento giudiziario;

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 dell'affido all'équipe della gestione, distribuzione farmaci;
- allontanamento non autorizzato dalla struttura;
- delegittimazione grave dell'équipe;
- trasgressione grave o continuata del regolamento.

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

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

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

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

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	07,47 – 08,00	07,45 – 08,00	08,45 – 09,00
Pulizie	08,00 – 09,00	08,00 – 12,00	09,00 – 09,45
Inizio attività mattutine	09,00	\	\
Break	10,15 - 10,30	10,15 - 10,30	10,15 - 10,30
Termine attività mattutine	12,00	\	\
Pranzo	12,30	12,30	13,00
Consegna terapie farmacologiche	14,20 - 14,30	14,20 - 14,30	14,20-14,30
Inizio attività pomeridiane	14,30	\	\
Uscita comunitaria sportiva	\	15,00 - 18,00	\
Uscita comunitaria ricreativa	\	\	14,30-18,00
Termine attività pomeridiane	17,30	\	\
Break – Riunione lavoro con condivisione del planning	17,45 - 18,00	\	\
Docce	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	22,30	22,30	22,30
In camera da letto	23,00	23,00	23,00

"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
la rastrelliera con le bici
della comunità La Collina

La struttura

La disponibilità ricettiva della nostra struttura è di 15 posti letto; è previsto il funzionamento per 365 giorni l'anno con una assistenza continuativa 24 ore al giorno.

La struttura residenziale "La Collina" fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- 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.

La tariffa

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

PRESTAZIONI EROGATE COMPRESE NELLA TARIFFA

- Utilizzo degli strumenti (vedi "principali attività terapeutiche")
- Alloggio
- Vitto con 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
- Assistenza gestione situazione giuridica (es: gratuito patrocinio)
- Assistenza gestione pratiche socio sanitarie ed amministrative
- Custodia beni personali (come da regolamento)
- Assistenza ospedaliera (come da regolamento)
- Accompagnamento presso i servizi del territorio (come da regolamento)

PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA TARIFFA

- Visite mediche a pagamento
- Farmaci non mutabili
- 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 residenza 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 Carla Spiaggi carla.spiaggi@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 equipe il Report "raccolta dati customer" ed il report "reclami, suggerimenti ed elogi". Dall'analisi dei dati si definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio.

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

Nella foto
Il giardino della comunità la Collina

Accesso alla documentazione

Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus ha adottato un regolamento di accesso agli atti amministrativi che rende possibile l'accesso alla documentazione sociosanitaria previo rispetto della procedura stabilita.

La modalità per l'accesso alla documentazione è indicata nel documento “Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi” disponibile sul sito www.famiglianuova.com.

L'istanza di accesso agli atti va presentata alla sede legale di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus 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 + € 1,00

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

Nella foto
Cascine Borraccine
nei pressi di Graffignana

Come raggiungerci

IIndirizzo:
Residenza La Collina
località Cascine Boraccine
26813 Graffignana
LODI

Telefono
tel. 0371 209200
cel. 331 9522969

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

- Centro di accoglienza per titolari di protezione internazionale (SAI)
- Appartamenti di housing sociale
- Centro di ascolto e distribuzione di generi di prima necessità
- Progetti di integrazione e supporto

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 comorbilità psichiatrica certificata e e un posto per gap; 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

I flussi migratori hanno imposto una strutturazione ai servizi dedicati. I migranti, inizialmente accolti anche informalmente, sono stati ospitati in CAS e SAI. Dalla modifica della legge sulla accoglienza dei richiedenti protezione nel 2018 Famiglia Nuova opera soltanto in un SAI, in collaborazione associativa temporanea con altri Enti affini; a fine novembre si è concluso il Progetto Mano a mano, di cui Famiglia Nuova è stata capofila.

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: quesa 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.

SCHEDA 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)

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?	⓪①②③④
a.2	Come valuti il tuo rapporto con l'operatore di riferimento?	⓪①②③④
a.3	Come valuti il tuo rapporto con gli operatori della comunità?	⓪①②③④
a.4	Come valuti il tuo rapporto con lo psicologo?	⓪①②③④
a.5	Come valuti la capacità dell'équipe di essere attenta ai bisogni degli utenti?	⓪①②③④
b.	**Gruppo**	
b.1	Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti?	⓪①②③④
b.2	Come valuti la capacità del gruppo di sostenerti nei momenti di difficoltà?	⓪①②③④
b.3	Come valuti la capacità del gruppo di agire nel rispetto delle regole?	⓪①②③④
c.	**Ambienti**	
c.1	Come valuti gli ambienti dove svolgi i colloqui e i gruppi?	⓪①②③④
c.2	Come valuti gli ambienti in cui svolgi l'attività lavorativa?	⓪①②③④
c.3	Come valuti gli ambienti dove svolgi l'attività ricreativa?	⓪①②③④
c.4	Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della comunità?	⓪①②③④
c.5	Come valuti lo spazio esterno della comunità?	⓪①②③④
d.	**Organizzazione**	
d.1	Come valuti l'organizzazione e la pianificazione della giornata?	⓪①②③④
d.2	Come valuti l'organizzazione del servizio mensa?	⓪①②③④
d.3	Come valuti l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari?	⓪①②③④
d.4	Come valuti il regolamento della comunità?	⓪①②③④

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

Comunità Terapeutica Tossicodipendenti

(allegato n. 2)

e. Attività e servizi

e.1	Come valuti le uscite individuali e di gruppo?	⓪①②③④
e.2	Come valuti le attività sportive proposte e organizzate dalla struttura?	⓪①②③④
e.3	Come valuti le attività ergoterapiche?	⓪①②③④
e.4	Come valuti il servizio educativo proposto in comunità?	⓪①②③④
e.5	Come valuti il servizio psicologico proposto in comunità?	⓪①②③④
e.6	Come valuti l'efficacia dei colloqui e dei gruppi?	⓪①②③④
e.7	Come valuti l'attenzione della comunità alla cura della tua salute?	⓪①②③④
e.8	Come valuti l'attenzione della comunità alla cura degli aspetti giuridico/legali?	⓪①②③④
e.9	Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni?	⓪①②③④

f. Progettualità

f.1	Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale?	⓪①②③④
f.2	Come valuti l'attenzione agli obiettivi del tuo progetto individuale?	⓪①②③④
f.3	Come valuti in generale i servizi della comunità in relazione alla tue aspettative?	⓪①②③④

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: .....

Consiglieresti 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
terrablu@pec.famnuova.com
terrablu@famnuova.com

LA COLLINA
comunità terapeutico riabilitativa
località Cascine Boraccine
26813 Graffignana - Lodi
tel. 0371209200
cel. 3319522969
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. 0371417053
piattaformadonleandro@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

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

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
felicitalpa@famnuova.com

ARCHIMEDIE
doposcuola
26900 Lodi
tel. 3494990808
doposcuolalodi@famnuova.com

DONMI
doposcuola
26900 Lodi
tel. 3494990808
doposcuoladonmilani@famnuova.com

COMPARTO ATTIVITÀ PRODUTTIVE
pulizie industriali, sgomberi, traslochi e piccole manutenzioni
Lodi e provincia
tel. 3738004934
attivitaproduttive@famnuova.com

ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMIGLIA NUOVA
via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371410270
associazione@famnuova.com

La presente carta,
approvata dal C.d.A. di Famiglia Nuova
il 13 dicembre 2023,
è valida per tutto l'anno 2024.

comunità terapeutico
riabilitativa La Collina
località Cascine Boraccine
26813 Graffignana (Lodi)
Tel. 0371 209200
Cel. 331 9522969
lacollina@pec.famnuova.com
lacollina@famnuova.com

Responsabile del servizio
dott.ssa Carla Spiaggi
carla.spiaggi@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

la Collina

comunità terapeutico riabilitativa

Famiglia Nuova