

# Montebuono

comunità terapeutico riabilitativa



Società Cooperativa Sociale Onlus  
Famiglia Nuova

# carta dei servizi

# La storia di Montebuono

La cooperativa per l'edilizia popolare Icleu di Buccinasco ebbe negli anni '80 dei momenti fortunati e riuscì ad accantonare qualcosa. Nel 1984 decise di investire in quel di Montebuono, in una stupenda villa ottocentesca già appartenuta a Ferdinando Cesaroni (tra '800 e '900 proprietario, solo in zona, della villa di Colle del Cardinale, della villa di Fontana, dell'Isola Polvese, del castello di Montalera e, naturalmente, di Palazzo Cesaroni a Perugia). La Icleu decise di destinare la villa a scopi sociali e umanitari. Fu offerta prima a Monsignor Pagani, arcivescovo di Perugia, che rinunciò non sapendo come utilizzarla. Fu quindi offerta a don Leandro Rossi per le attività di Famiglia Nuova. Don Leandro, più ingenuo di un vescovo, l'accettò, dicendo: "Non ci ha mai regalato niente nessuno, neppure in uso, sono grato alla Icleu e molto fiducioso nella provvidenza". Era l'estate del 1985. Quando arrivammo, nel luglio di quell'anno, era avvenuto da poco un incendio nelle adiacenze. Qualcuno incolpò la comunità. Come se non bastasse abbatté un albero sulla via che conduce

alla vicina cascina e vi fece scaricare tre camion di terra, come ad erigere un muro. Era la "normale" aversione iniziale, tanto è vero che l'autore divenne poi un amico della Comunità.

Fu chiesto un mutuo quindicinale per mettere ordine alla colossale villa.

La Comunità fu poi inaugurata ufficialmente il 13 dicembre 1986.

La villa sorge sulla sommità del monte da cui prende il nome. Per raggiungerla si percorre una strada in salita costeggiata da due file di cipressi. La struttura mantiene le belle linee architettoniche ottocentesche. All'esterno un affascinante belvedere affacciato sul lago, tutt'intorno terrazzamenti coltivati a olivo.

La villa, ristrutturata sia fuori che all'interno, offre ora luoghi adatti alle diverse attività comunitarie: cucina, dispensa, sala da pranzo, servizi igienici, locale lavanderia e guardaroba, locali per le attività pedagogiche, terapeutiche, educative e ludiche. Vi è anche un laboratorio che permette di svolgere piccoli lavori.

## 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 Comunità Montebuono 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 comunità a Montebuono di Magione e presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e nel nostro sito internet.



**Nella foto**  
la terrazza - giardino  
della villa Montebuono

## La nostra Comunità

Montebuono, un nome che lascia immaginare in quale posto arrivi, un Monte Buono, pieno di sorprese, di emozioni, di belle persone, con uno splendido panorama, un enorme specchio d'acqua, una delle viste più belle del Lago Trasimeno, una vista che rasserena lo spirito stanco di chi arriva da noi.

Montebuono siamo noi, una casa padronale del 1800 nel Comune di Magione, in provincia di Perugia, una grande casa, accogliente, con le volte alte, un grande portone e un camino che dal 13 dicembre del 1986 simboleggia e rappresenta la nostra Comunità.

Infatti è nel salone con il camino che si tengono le cose più importanti, si festeggiano i compleanni, Natale, Pasqua, si fa la colazione, il pranzo e la cena, e si tengono le riunioni, quelle riunioni nelle quali si può parlare, ridere, scherzare, urlare, prendersi in giro, gridare, tirare fuori quello che si è o quello che si ha, ci si può nascondere dietro a maschere o si può essere se stessi; comunque per un motivo o per un altro ci si emoziona sempre.

La nostra Comunità è un posto nel quale ognuno è considerato semplicemente per quello che è, e non uno dei tanti, un posto nel quale prendere fiato dall'esterno per pensare a come ricostruirsi la vita e il futuro, un posto nel quale possiamo dirci veramente e semplicemente chi siamo, perché soltanto così potremo un giorno uscire da qua, utilizzando delle nuove modalità, avendo pensieri costruttivi, avendo trascorso un periodo di astinenza dalle sostanze, e chissà forse questa sarà una scelta e un'esperienza che durerà nel tempo, come è successo a tanti, ma sicuramente nel tempo proveremo ad evitare quelle situazioni, quei posti, quei modi, quelle false convinzioni, che ci avevano portato ad entrare nella nostra "Montebuono".

### L'équipe di Montebuono

# La filosofia del nostro progetto riabilitativo

## LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

La nostra filosofia è determinata dalla convinzione che ogni individuo, con i suoi valori, le sue vocazioni, i suoi limiti, sia una entità di assoluta dignità.

È con l'individuo che operiamo, in lui troviamo gli elementi da riattivare, sviluppare e rafforzare, per accompagnarlo verso una nuova consapevolezza di sé, aiutandolo e motivandolo per navigare nella complessità di una comunità più ampia.

## LA PROSPETTIVA SOCIALE

Questo processo genera relazioni rilevanti e coinvolge utenti, operatori, Cooperativa, territorio, ed è volto non solo al miglioramento della condizione dell'utente e dei suoi familiari, ma anche degli operatori e dell'intera Comunità.

Nel nostro agire non temiamo alcun genere di

diversità e ci impegniamo a promuovere processi culturali e politici in grado di arricchire l'intera società.

La comunità Montebuono di Magione, nell'ottica di quanto appena detto, in un spazio psicologico e fisico accogliente, svolge attività terapeutico-riabilitative per tossicodipendenti.

## LA MISSION

Il mandato della nostra Comunità è quello di accogliere le persone che hanno problemi di dipendenza, cercando attraverso la convivenza, la comunità residenziale, la condivisione di problemi, emozioni e sentimenti, di promuovere l'integrazione sociale puntando, là dove possibile, alla disassuefazione dalle dipendenze patologiche o comunque all'allontanamento da quelle dinamiche che hanno prodotto in loro la marginalità sociale.

## La presa in carico

Il Progetto terapeutico si concorda e definisce a partire dalla presa in carico.

La presa in carico è la fase preliminare all'inserimento che prevede:

- Certificazione dello stato (invio) da parte del Ser.D/S.M.I. del "Modulo richiesta inserimento utente";
- Invio da parte della comunità al Ser.D. inviante della documentazione di presentazione della Comunità, se non posseduta;

- Colloquio di presentazione con la persona interessata;
- Valutazione del caso;
- Firma del contratto terapeutico (contenente il regolamento e disponibile presso la struttura).

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

## 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.



**Nella foto**  
il viale di cipressi  
che porta a Montebuono

## Lo scenario riabilitativo

### 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 Comunità 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 Terapeutico Riabilitativo Individualizzato" (P.T.R.I.) 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 Montebuono, quindi, intende come "Programma terapeutico" il P.T.R.I., 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.

# Le principali attività terapeutiche

## GRUPPO DI COMUNITÀ

Il gruppo di Comunità condotto dal Coordinatore/coordinatrice della struttura e/o operatore ha una funzione educativa alla convivenza sociale, orientato all'esame del qui ed ora e delle relazioni del gruppo di Comunità.

## GRUPPO PSICOTERAPICO

È condotto dallo psicologo/a, ha una valenza di riesame di vissuti psicologici, emotivi, di benessere e malessere che emergono nel percorso terapeutico. La finalità primaria è quella di offrire agli ospiti la possibilità di accrescere la consapevolezza di Sé e il senso di responsabilità. Creare uno spazio mentale di elaborazione collettiva di quanto si determina consciamente o inconsciamente nell'incontro con l'altro da sé, al fine di promuovere dialettiche ed interazioni tra i partecipanti adatte a evidenziare il valore creativo delle relazioni umane, anche attraverso la capacità di analizzare gli stili di relazione e valorizzarne il loro potenziale emancipativo. In continuo rapporto con il medico di base e i referenti sanitari dei servizi coinvolti (Ser.D, CSM ) assistono il paziente per tutta la durata del P.T.R.I. Il gruppo si riunisce per creare processi interattivi per stabilire legami e connessioni.

## COLLOQUI CON L'OPERATORE DI RIFERIMENTO

Per un confronto e monitoraggio costante circa la quotidianità, quanto esperito l'avanzamento del proprio P.T.R.I.

## VALUTAZIONE CLINICA DELLA PERSONALITÀ

Come guida e riflessione delle problematiche e caratteristiche cliniche a sostegno del lavoro terapeutico anche attraverso l'utilizzo di strumenti quali i colloqui mirati, l'osservazione diretta, test validati.

## PSICOTERAPIA INDIVIDUALE

Colloqui con lo psicologo/a, per evidenziare non solo le problematiche esistenziali del soggetto ma anche le sue potenzialità, rafforzare la consistenza e la forza dell'io per sviluppare processi di consapevolezza e di autonomia.

## ASSISTENZA SANITARIA

Il direttore sanitario, con l'ausilio dell'infermiere professionale, effettua un momento conoscitivo e di valutazione dello stato di salute all'ingresso degli utenti, monitora le condizioni di salute generale nel corso del trattamento e verifica la corretta attuazione delle prescrizioni farmacologiche all'interno della scheda terapia individuale, in continuo rapporto con il medico di base e i referenti sanitari dei servizi coinvolti (Ser.D, CSM ) assistono il paziente per tutta la durata del P.T.R.I.

## ATTIVITÀ ERGOTERAPICA

L'organizzazione dell'attività di gestione ed accudimento degli spazi interni ed esterni la struttura, come fai date, manutenzione, giardinaggio e orto 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).

# I tempi

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

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

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

# Le dimissioni

I motivi di dimissione dalla Comunità sono i seguenti:

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

**interruzione volontaria** del programma terapeutico 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 affido: gestione, distribuzione farmaci;
- allontanamento non autorizzato dalla struttura;
- valutazione grave dell'équipe educativa;

- trasgressione grave e/o continuata del regolamento della Comunità.
- Tali motivi, che prevedono l'espulsione, devono essere verificati e ben contestualizzati.
- L'uso della violenza fisica può prevedere l'**espulsione immediata** dalla Comunità al fine di tutelare quest'ultima.
- All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio è previsto, ad eccezione dell'interruzione volontaria, il rilascio all'utente di una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.
- In caso di abbandono o allontanamento imprevisto la relazione potrà essere successivamente richiesta dall'utente alla Comunità.

# 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 L'UTENTE:

- **inviando lettere o pacchi**, tutte le lettere all'arrivo vengono aperte davanti al destinatario, ma non vengono lette;
- **telefonandogli** una volta alla settimana in un giorno concordato con il personale, dopo un mese dall'ingresso;
- **facendogli visita** presso la Comunità, previo accordo con il responsabile o l'operatore di riferimento che fornirà indicazioni sui modi e i tempi.

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

# Liste d'attesa

La Comunità ha una lista di attesa 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.

## L'équipe

L'équipe educativa è formata da un Responsabile, un Direttore Sanitario, uno Psicologo, uno Psichiatra, un Infermiere Professionale e da Operatori in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente e da operatori di supporto.

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

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

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

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

## La retta

La retta giornaliera è di € 91,28 (+IVA 5%) ed è completamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

### PRESTAZIONI EROGATE COMPRESSE NELLA RETTA

- utilizzo degli strumenti vedi “principali attività terapeutiche”;
- alloggio;
- menù che prevede dieta equilibrata; possibilità di diete specifiche in caso di esigenze particolari (religiose e/o sanitarie);
- prodotti per l'igiene personale;
- lavanderia;
- assistenza gestione situazione giuridica (es. gratuito patrocinio);
- assistenza gestione pratiche socio sanitarie ed amministrative;

## La struttura

La disponibilità ricettiva della nostra struttura è di 19 posti.

La struttura residenziale Montebuono fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

- Autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Regione Umbria con Determinazione dirigenziale n 9145 del 26/10/2010.
- La struttura è accreditata istituzionalmente con Determinazione Dirigenziale n. 83 del 9 gennaio 2024

- custodia beni personali (così come da regolamento);
- assistenza ospedaliera (come da regolamento);
- accompagnamenti presso i Servizi del territorio (come da regolamento).

### PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA

- visite mediche a pagamento;
- farmaci non mutuabili;
- spese ricreative;
- tabacchi;
- vestiario;
- spese di trasporto per attività lavorative personali.

# Aiutaci a migliorare

## IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La comunità Montebuono e la cooperativa Famiglia Nuova tutelano i diritti dei propri clienti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati.

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

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

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

## COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

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

## CUSTOMER SATISFACTION

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

**"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**



## 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**  
Montebuono tra  
San Savino e Agello

## Come raggiungerci

**Indirizzo:**  
Comunità Montebuono  
via San Nicola, 5  
06063 Magione  
PERUGIA

**Telefono**  
tel. 075 8476325  
fax: 075 8476325

**Pec:**  
montebuono@pec.famnuova.com  
**E-mail:**  
montebuono@famnuova.com

**"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**

# 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 Montebuono**

Via San Nicola, 5  
06063 Magione (Perugia)  
Tel. 075 8476325  
Fax: 075 8476325  
montebuono@famnuova.com  
montebuono@pec.famnuova.com  
Responsabile del servizio  
Dott.ssa Martina Soffner  
martina.soffner@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**

**Montebuono**

Comunità terapeutico  
riabilitativa