

# SMI Broletto

servizio multidisciplinare integrato



Società Cooperativa Sociale Onlus  
Famiglia Nuova

# carta del servizio



## La carta

L'intento della presente "Carta" è quello di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale e alle Pubbliche Amministrazioni i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità. Offre, quindi, un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata. La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato quando necessario.

La Carta dei Servizi è a disposizione presso la sede della Comunità, presso la sede amministrativa della cooperativa e pubblicata sul sito web [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com).

**La mission è  
garantire  
un servizio  
che ha il focus  
non sul sintomo,  
ma sulla persona**

## Lo SMI

Il servizio multidisciplinare integrato "Broletto" è un servizio socio sanitario accreditato, gestito da Famiglia Nuova società cooperativa sociale. Il servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione dalle patologie d'abuso e dipendenza da sostanze legali ed illegali, e di forme di dipendenza come il gioco d'azzardo problematico.

Lo SMI Broletto, data la giovane età dell'utenza, dedica particolare attenzione alla famiglia: è il primo nucleo educativo del giovane e può essere formata per percepire preventivamente i comportamenti disfunzionali e problematici causati dalla dipendenza.

Il nostro servizio sa essere un luogo dove, oltre a prestazioni sociali e sanitarie, le famiglie condividono i vissuti di fatica, di inadeguatezza, di paura del vivere accanto a una persona con dipendenza problematica. In questo spazio possono supportarsi per evitare, con comportamenti reattivi, conseguenze drammatiche.

# Presentiamo il nostro servizio

**Lo SMI Broletto** si inserisce in una situazione ambientale molto discreta studiata per preservare la privacy e l'anonimato dei nostri utenti.

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

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 aderendo a quanto indotto dalla delibera della Regione Lombardia nr. VII/12621 del 07/04/2003 il Servizio Multidisciplinare Integrato:

**Assicura** la disponibilità dei principali trattamenti relativi alla cura ed alla riabilitazione dall'uso di sostanze, nonché di prevenire e curare le patologie ad esse correlate. (DGR VII 12621/03).

**La cura** e la riabilitazione dall'uso di sostanze si esplica attraverso un servizio ambulatoriale che esalta la libertà e la facilità di accesso, l'anonimato e la non stigmatizzazione dell'individuo.

**Un servizio** che ha il focus non sul sintomo ma sulla persona come individuo titolare sia della patologia sia del contesto affettivo/relazionale in cui è inserito.

**Un servizio** che pone al centro la tutela della salute della persona, della sua famiglia e delle sue relazioni affettive significative.

**Autorizzazione al funzionamento delibera Asl n. 425 del 25.09.2008 Accreditemento Regione Lombardia Dgr. 8/8286 del 29.10.2008 Contratto con l'Asl di Lecco dal 01.12.2008 rinnovato annualmente.**

## A chi ci rivolgiamo

Lo SMI si rivolge a cittadini italiani e non con problemi di abuso o dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre dipendenze patologiche (come gioco d'azzardo o disturbi da tecnologia digitale) e quanti altri siano coinvolti nella vita dell'utente (familiari, amici, colleghi, volontari etc.).

L'accesso può avvenire per presentazione spontanea da parte dell'interessato o su segnalazione e invio di altri servizi. In caso di accesso diretto viene sempre garantito un colloquio

di accettazione e, al bisogno, una valutazione medica immediata seguita dagli interventi eventualmente necessari soprattutto in caso di donne in gravidanza.

**Lo SMI mette a disposizione una fascia oraria di apertura dedicata esclusivamente al servizio per minori.**

**La vision è accogliere con rispetto e comprensione**

# Le prestazioni garantite all'utenza

Lo SMI Broletto garantisce: accoglienza, diagnosi e presa in carico del paziente e del contesto familiare;

- predispone, per ogni singolo utente, un programma terapeutico-riabilitativo con valutazione diagnostica multidisciplinare iniziale e monitoraggio periodico in relazione ai risultati degli interventi effettuati, in termini di uso di sostanze, qualità della vita, competenze e reinserimento nella vita sociale, compreso il completamento della formazione e l'inserimento lavorativo;
- effettua terapie farmacologiche specifiche, sostitutive e non, compreso il monitoraggio clinico e laboratoristico;
- svolge attività di psicodiagnosi, di "counseling", di sostegno psicologico, sociale ed educativo e di psicoterapia, al soggetto e alla famiglia, anche in collaborazione con altri servizi della ASL;
- svolge attività di orientamento e di sostegno in ambito sociale ed educativo;
- svolge specifiche e strutturate attività informative per la prevenzione delle principali cause di morte e di inabilità (malattie infettive, overdose etc.);
- attiva specifici programmi in collaborazione con altri servizi rivolti a tutelare e sostenere i minori conviventi con i soggetti che presentano problemi di dipendenza da sostanze;
- attiva specifici programmi destinati alle donne, anche in collaborazione con altri servizi specialistici, prevedendo, in particolare, interventi relativi a gravidanza, prostituzione, violenza;
- avvia specifiche forme di collaborazione con il Tribunale per i minorenni per gli interventi a favore dei minorenni che si dichiarano dipendenti e con il Centro di Giustizia Minorile, da attuarsi anche con il tramite di altri servizi della ASL e del privato accreditato;

- svolge attività di riabilitazione e di prevenzione delle ricadute;
- svolge altre attività (certificazioni, visite per pazienti, vaccinazioni ecc.).

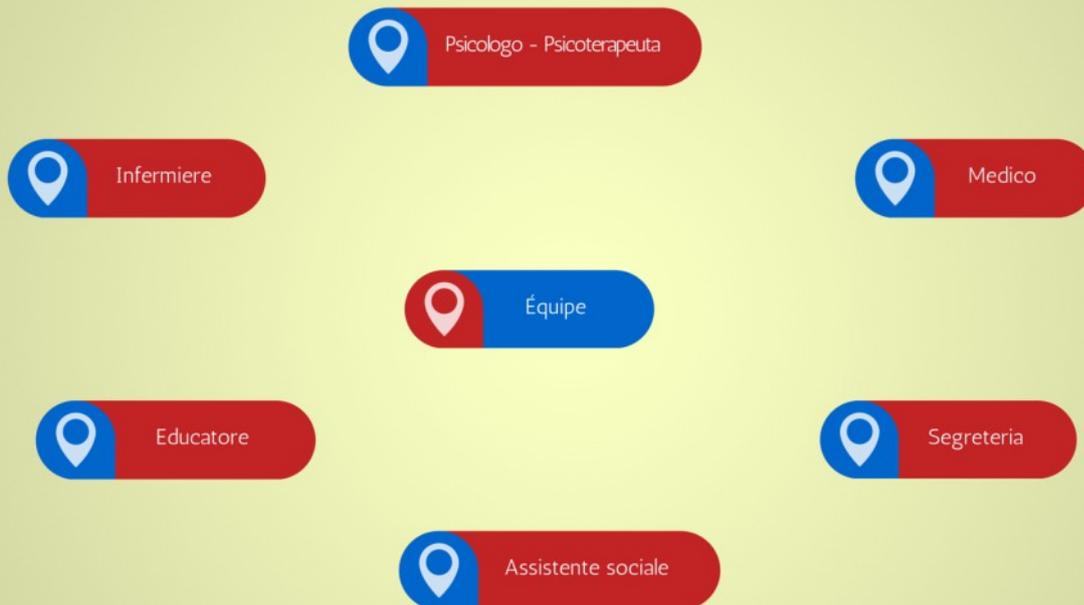
Ai fini del trattamento di cui all'articolo 75 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, su richiesta del Prefetto competente, il Servizio Multidisciplinare Integrato Broletto predispone e cura l'attuazione del programma terapeutico dei soggetti loro inviati e fornisce, altresì, all'autorità giudiziaria le certificazioni di cui all'art. 91, comma 2 dello stesso decreto. Il Servizio Multidisciplinare Integrato Broletto assicura la propria collaborazione ai medici di medicina generale, ai sensi dell'articolo 120, comma 4 e dell'articolo 122, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 9 ottobre 1990, n. 309, nonché ad altre strutture socio sanitarie presenti sul proprio territorio.

Le prestazioni di cui sopra si intendono effettuate nei vari contesti, quali:

- servizio ambulatoriale
- servizio a domicilio
- servizio in strutture accreditate
- servizio in carcere

Esse vengono erogate in forma individuale o a piccoli gruppi nelle sedi operative, o, se necessario, a domicilio.

Tutte le prestazioni sopra elencate sono a carico del Servizio Sanitario Regionale. deve raggiungere tramite il suo progetto.



**Nella grafica**  
le figure multidisciplinari

## 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. ogni settimana, secondo il bisogno.

**"Anche le ricadute rappresentano momenti importanti di apprendimento, e fanno parte di un percorso di crescita".  
Egisto Taino**

# Il funzionigramma

## ÈQUIPE

Lo strumento principale di cura del servizio multidisciplinare integrato è l'equipe in quanto corpo unico di intervento. Le varie professionalità che compongono il gruppo di lavoro sono amalgamate per ottenere uno strumento flessibile e puntuale nella presa in carico delle persone e nella definizione dei progetti riabilitativi.

Partendo dal paradigma della presa in carico della persona e non solo del sintomo è fondamentale che l'equipe lavori per la persona in senso globale.

## INFERMIERE

Vorremmo puntare l'attenzione sulla figura dell'infermiere che svolge una funzione di accoglienza e cura degli afferenti al servizio. Le sue prestazioni professionali specifiche sono: l'esecuzione dei prelievi di liquidi biologici per diagnosi e monitoraggio, la somministrazione delle terapie, counseling in ambito educativo e preventivo alla cura della salute.

## PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA

Compito dello psicologo è occuparsi dell'esame e della cura della salute psichica del soggetto e delle figure di riferimento che potrebbero partecipare al progetto terapeutico.

Specificatamente lo psicologo svolge, attraverso gli strumenti professionali propri come il colloquio clinico e la somministrazione di test, una funzione di valutazione psicodiagnostica .

Si adotta il sistema di classificazione internazionale del DSM V ai fini della diagnosi.

## MEDICO

Il medico assicura una valutazione clinica immediata e al bisogno del paziente. Svolge un'attività di diagnosi attraverso l'utilizzo degli esiti degli esami tossicologici e visita medica. Effettua la raccolta di dati anamnestici per produrre una valutazione sanitaria delle disfunzionalità dell'assistito. Prescrive le cure farmacologiche su base diagnostica certificata.ta in termini di costanza dell'impegno).

## L'EDUCATORE

L'educatore, nella relazione con la persona, facilita la riflessione dell'utente sul suo vissuto. Ne consegue un approfondimento anamnestico, un ascolto maieutico che ha valore di ricerca di uno o più elementi che possono aver concorso al nascere dello stato di malessere.

Lo strumento utilizzato è il colloquio, che può essere informativo, orientativo, diagnostico-anamnestico di contenimento, accompagnamento, oppure strutturato.

## 'ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente sociale è la figura privilegiata di riferimento nelle situazioni con problemi legali, giuridici e penali come: detenzione, affidamento a misure alternative, sospensione delle sanzioni amministrative prefettizie, nel caso in cui gli utenti abbiamo figli minorenni, inserimenti comunitari che possono coinvolgere anche i minori.

## L'INFORMATICO

Il personale informatico oltre a predisporre gli strumenti utili all'archiviazione dei dati anamnestici dell'utenza e ad assolvere presso gli organi competenti il debito informativo dello SMI, è attento alla gestione della relazione d'aiuto.

## LA FORMAZIONE

L'Equipe del servizio multidisciplinare integrato si avvale dello strumento della formazione per accrescere le proprie abilità di intervento e cura delle persone, come da PAF (Piano Annuale di Formazione).

## LA SUPERVISIONE

Per lavorare, modificare, correggere, migliorare i progetti di cura e riabilitativi in essere, l'Equipe del servizio multidisciplinare integrato si avvale dello strumento della supervisione.

**Gli operatori del servizio sono identificabili nelle generalità e nel ruolo dal**



**Nella foto**  
nell'ufficio di Giorgia

## Gli orari

L'accesso al Servizio è completamente gratuito. Si garantisce la massima privacy - anonimato.

### Servizio SMI

**Lunedì** dalle 12.00 alle 20,00

**Martedì** dalle 12.00 alle 20,00

**Mercoledì** dalle 12.00 alle 20,00

**Giovedì** dalle 12.00 alle 20,00

**Venerdì** dalle 12.00 alle 20,00

### Somministrazione farmaci

**Lunedì** dalle 14.00 alle 20,00

**Martedì** dalle 14.00 alle 20,00

**Mercoledì** dalle 14.00 alle 20,00

**Giovedì** dalle 14.00 alle 20,00

**Venerdì** dalle 14.00 alle 20,00

La somministrazione viene chiusa 10 minuti prima dell'orario per registrazione e conteggio del materiale per terapia sostitutiva.

Si riceve su appuntamento.

Inoltre è possibile l'accesso al servizio in orari diversi da quelli indicati previo appuntamento ed esclusivamente con personale psico-sociale.

Fascia oraria dedicata ai minori al di fuori dell'orario di servizio dalle 10,00 alle 14,00 su appuntamento.

Direttore del servizio e riferimento per appuntamenti:

Dott.ssa Giorgia Albani 0341 353619

Dott. Maurizio Mattioni Marchetti 338 8490424 reperibilità telefonica al di fuori degli orari di servizio.

Direttore Sanitario: Dr. Fernando Gargiuolo.ni settimana, secondo il bisogno.

# Procedure di accesso, diagnosi e presa in carico del paziente

## FASE DI ACCESSO AL SERVIZIO

Questa fase è finalizzata alla valutazione della idoneità delle attività offerte dal servizio ambulatoriale in relazione ai bisogni che l'utente ha portato. La persona che si rivolge al servizio ambulatoriale di norma porta domande e necessità socio-sanitarie o consulenziali direttamente o su invio di altri enti e servizi o segnalato da familiari. In questa prima fase l'operatore si predispose ad accogliere e ad ascoltare la persona in merito alle domande e richieste che porta al fine di effettuare una prima, rapida decodifica. La fase di accesso può portare:

- a una fase di valutazione multidimensionale del bisogno;
- alla non presa in carico;
- all'invio ad altri servizi.

## FASE DI AMMISSIONE CON VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE DEL BISOGNO

Questa fase è finalizzata ad acquisire informazioni più articolate sulla domanda portata dalla persona, a raccogliere i dati anagrafici e anamnestici utili alla compilazione della cartella clinica, a promuovere un orientamento alla partecipazione dell'utente alla successiva fase di valutazione multidisciplinare integrata e a illustrare le modalità di funzionamento e organizzazione del Servizio. Essa si avvia con il primo colloquio che può essere di tipo medico-sanitario o psico-socio-educativo.

Se la richiesta ha il carattere dell'urgenza segue un eventuale e immediato intervento trattamentale.

La fase di ammissione porta a:

- fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata;
- non presa in carico;
- eventuale invio ad altri servizi.

## FASE DI VALUTAZIONE MULTIDISCIPLINARE INTEGRATA (VAMI)

La certificazione di tossicodipendenza e di abuso di sostanze sono condizioni di vita dell'individuo complesse da valutare, da diagnosticare, da trattare con efficacia. Ciascun caso è valutato secondo competenze multidisciplinari integrate. Nell'interesse della salute individuale, quindi anche per quella pubblica, i trattamenti offerti dal nostro servizio, in presenza di uno stato di necessità valutata e di volontarietà del paziente medesimo, sono riservati a ogni cittadino che ad esso si rivolga, italiano o no, residente o meno sul territorio dove lo SMI a sede.

Vincoli di tipo amministrativo e burocratico costituiscono ostacoli logistici e organizzativi ma non possono essere pregiudizio al trattamento.

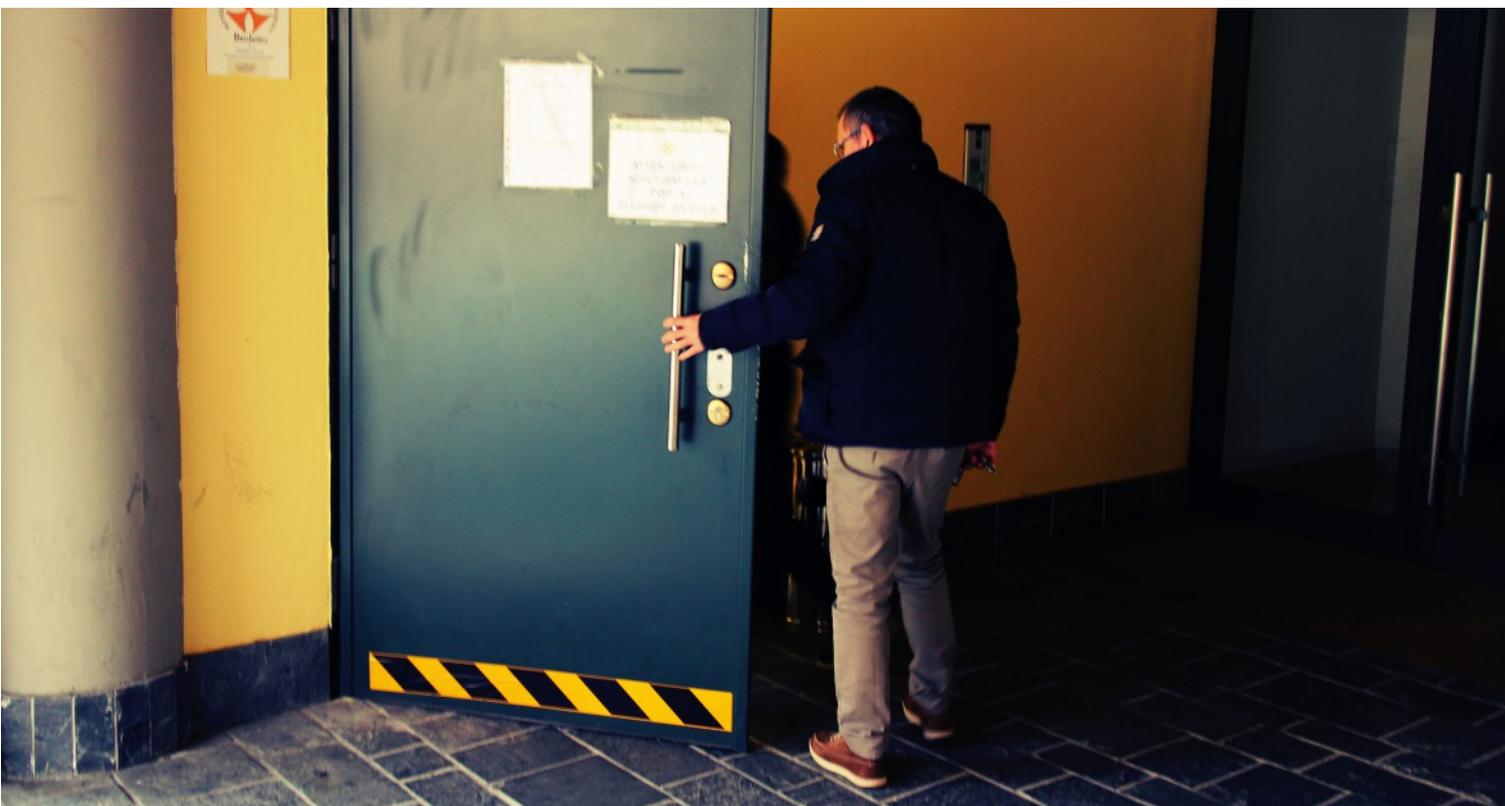
La **VaMI** è un processo finalizzato alla definizione della congruità delle valutazioni multidisciplinari integrate dell'équipe alle richieste di trattamento espresse dal paziente, nonché a valutare e diagnosticare le eventuali patologie connesse e correlate.

Ogni nuova presa in carico (incluse quelle successive a precedenti dimissioni) rendono opportuna una nuova **VaMI**.

I percorsi trattamentali sono il punto di arrivo concordato e documentato della **VaMI**.

In corso di valutazione è prevista, laddove necessario, la decisione circa l'attivazione di interventi farmacologici e/o psico-sociali anche prima della conclusione della valutazione stessa. Questo tipo di decisione non può tuttavia essere attribuita ad una prassi operativa definita a priori e valida per tutti.

Naturalmente eventuali interventi e i loro effetti ed esiti divengono essi stessi elementi del più ampio processo di valutazione multidisciplinare in corso.



La valutazione multidisciplinare integrata è un processo necessario nelle seguenti situazioni:

- definizione del programma terapeutico per ogni nuovo utente;
- definizione del programma terapeutico di un utente già noto al servizio e precedentemente dimesso;
- ridefinizione del programma terapeutico dell'utente in carico, a fronte di una sua nuova domanda o rilevazione di nuovi bisogni.

Durante il percorso terapeutico viene mantenuto un monitoraggio permanente della coerenza fra gli obiettivi concordati al termine della valutazione e i risultati raggiunti dal trattamento in atto.

### **COME SI REALIZZA**

- Accertamenti strumentali e di laboratorio;
- contatti finalizzati alla acquisizione di documentazione e informazioni presso enti o servizi esterni, nel rispetto delle normative vigenti.
- colloqui conoscitivi/valutativi;

- visite individuali anche allargati ai contesti di riferimento significativi, previo consenso dell'utente, ed effettuati dalle diverse professionalità presenti;
- osservazione comportamentale in fase di valutazione.

### **DURATA**

La durata di una valutazione dipende da diversi fattori:

- tipo di richieste e bisogni espressi dalla persona nella prima fase di valutazione tecnica della domanda ed eventuale loro conferma o meno in sede di proseguo della valutazione multidisciplinare approfondita e integrata;
- presenza o meno di vincoli temporali istituzionali esterni o posti in essere dalla persona stessa, connessi a obiettivi mirati che sono oggetto della valutazione richiesta;
- grado ed eventuale pregressa conoscenza della persona e della sua situazione complessiva;

- grado di adesione al percorso valutativo da parte del soggetto (es. possibilità e disponibilità a fissare e mantenere gli appuntamenti concordati, continuità e tenuta motivazionale nel percorso conoscitivo / valutativo...).

## ESITO

La fase di valutazione multidisciplinare integrata può portare a:

- Piano assistenziale individuale (PAI).
- Non presa in carico.
- Invio ad altri servizi.

L'invio ad altri servizi può avvenire per le seguenti ragioni:

- la valutazione coincideva con la richiesta iniziale e dunque l'obiettivo risulta raggiunto;
- la persona decide di non proseguire con alcun programma di intervento;
- gli operatori stessi valutano l'assenza di condizioni minime per impostare un intervento;
- gli operatori valutano l'opportunità di invio ad un altro servizio.

## PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Questo progetto di assistenza specialistica è definito dalla VaMI, premessa del PAI.

Il PAI è il contratto di trattamento negoziato e concordato tra l'utente e l'équipe dello SMI. Il PAI dà avvio all'attuazione del piano o al ritorno in fase di VaMI.

La fase di programmazione può portare a:

- fase di attuazione del programma;
- rientro in fase di Valutazione Multidisciplinare Integrata per gli approfondimenti opportuni, a seguito di una permanenza prolungata in fase di PMI senza esito di fase.

## FASE DI TRATTAMENTO

Il Trattamento si realizza mediante attività descritte nel PAI concordato: può essere caratterizzato da programmi terapeutici e o di monitoraggio.

Generalmente i programmi terapeutici possono configurarsi come:

- prevalentemente o esclusivamente medico-farmacologici;
- prevalentemente o esclusivamente psicologici e o socioriabilitativi;
- integrati ovvero che possono contenere contemporaneamente interventi di tipo medico-farmacologico, psicologico, di supporto e o riabilitativi e o di reinserimento sociale.

In ogni caso, di qualunque programma si tratti, viene attivato un processo di valutazione permanente sugli effetti e gli esiti contingenti e parziali che emergono dagli interventi gradualmente attuati. Questo processo viene realizzato attraverso incontri di équipe aperta alla partecipazione dell'utente, degli operatori di riferimento, di persone significative di cui è previsto il coinvolgimento nel programma.

**"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  
con Maurizio**

## **LA FASE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE**

- fase di dimissione;
- rivalutazione multidisciplinare del programma in caso di cambiamenti sostanziali richiesti dall'utente o valutati opportuni dagli operatori.

## **FASE DI DIMISSIONE**

La fase di Dimissione è un processo finalizzato alla chiusura con atto formalizzato di un programma terapeutico o di monitoraggio. Produce di fatto la cessazione di ogni tipo di intervento da parte del servizio ambulatoriale, in quanto corrisponde all'uscita dell'utente dal servizio.

La persona dimissibile può chiudere il programma per:

- conclusione positiva del programma;
- dimissione per interruzione unilaterale del programma;
- dimissione per interruzione non dichiarata del programma da parte dell'utente;
- dimissione per trasferimento ad altro servizio

ambulatoriale o ad altra unità operativa;

- dimissione per ragioni estreme come: prolungato ricovero ospedaliero, carcerazione, decesso.

## **LA FASE DI DIMISSIONE**

La dimissione può condurre a un programma di monitoraggio programmato, se possibile, concordato con l'utente nei tempi e nelle modalità o di definitiva uscita dallo SMI.

## TRATTAMENTO PER LA DIPENDENZA PROBLEMATICA DAL GIOCO D'AZZARDO

Oltre alla valutazione multidimensionale ed alla prassi trattamentale già in essere al servizio. Si configura un supplemento di trattamento per GAP così delineato:

### PEDAGOGISTA PSICOTERAPEUTA

In orario pausa lavoro ed in orario serale per conciliare tempi di studio o lavoro (12.00 alle 14.00; dalle 18.00 alle 20.00)

#### Counseling Psicosocioeducativo

L'attività consente all'assistito di realizzare una visione di sé e dell'ambiente sociale d'appartenenza per migliorare "l'esame di realtà".

Favorisce lo sviluppo e l'utilizzazione delle potenzialità dell'assistito "resilienza".

Sostiene e accompagna l'autonomia del paziente nell'attivare scelte, prendere decisioni, e come porle in essere.

Strumento principale d'intervento è l'elaborazione della "Narrazione biografica".

- Elaborazione della narrazione con accentuazione e sottolineatura dei temi discorsivi
- Ristrutturazione biografica in senso funzionale
- Esame di realtà
- Rielaborazione delle situazioni narrate con acquisizione della consapevolezza degli schemi mentali per produrre cambiamento degli stessi.

#### Intervento socio riabilitativo

L'intervento socio riabilitativo è l'esplicazione di una prassi pedagogica (addestrativa, formativa, consulenziale).

In particolare vengono insegnate tecniche per aumentare la consapevolezza di sé e quindi il controllo degli impulsi.

Tecniche di mindfulness, per la gestione dell'ansia e della reattività. Con supporto di strumentazione di biofeedback. Tecniche di comunicazione non violenta di Rosenberg per la gestione delle relazioni.

## PSICHIATRA

Implementazione nell'attuale equipe della figura dello psichiatra per migliorare la valutazione diagnostica e di progettazione terapeutica.

### ATTIVITÀ DI GRUPPO

Attivazione dell'attività di gruppo in orario serale 19.00 alle 21.00

"La pratica familiare non è una attività psicoterapica ma una modalità consapevole di crescita per migliorare il proprio benessere familiare. La definizione migliore è pratica pedagogica intesa in senso olistico. La famiglia delle "Pratiche", è per definizione l'attività che si sviluppa nello stare con gli altri, e dati per base alcuni paradigmi pedagogici, l'evoluzione del benessere è insita nelle persone stesse che si trovano a praticare.

Nella pratica non ci sono consigli da seguire, o ricette psicoeducative da somministrare, ma attraverso la fatica del praticare la consapevolezza di sé, si riconosce l'altro, e di conseguenza, si intravede un altro possibile sé stesso.

Nella pratica della consapevolezza si aumentano le possibilità di visione culturale della realtà, accedendo così alle opportunità di cambiamento.

Il cambiamento è la chiave di tutto il processo, in quanto il mondo che appartiene ad ogni famiglia è il mondo che la famiglia si racconta, incarnandola nelle abitudini, consuetudini e credenze. Cambiare la narrazione significa possibilità di vivere diversamente, risolvendo le disfunzioni.

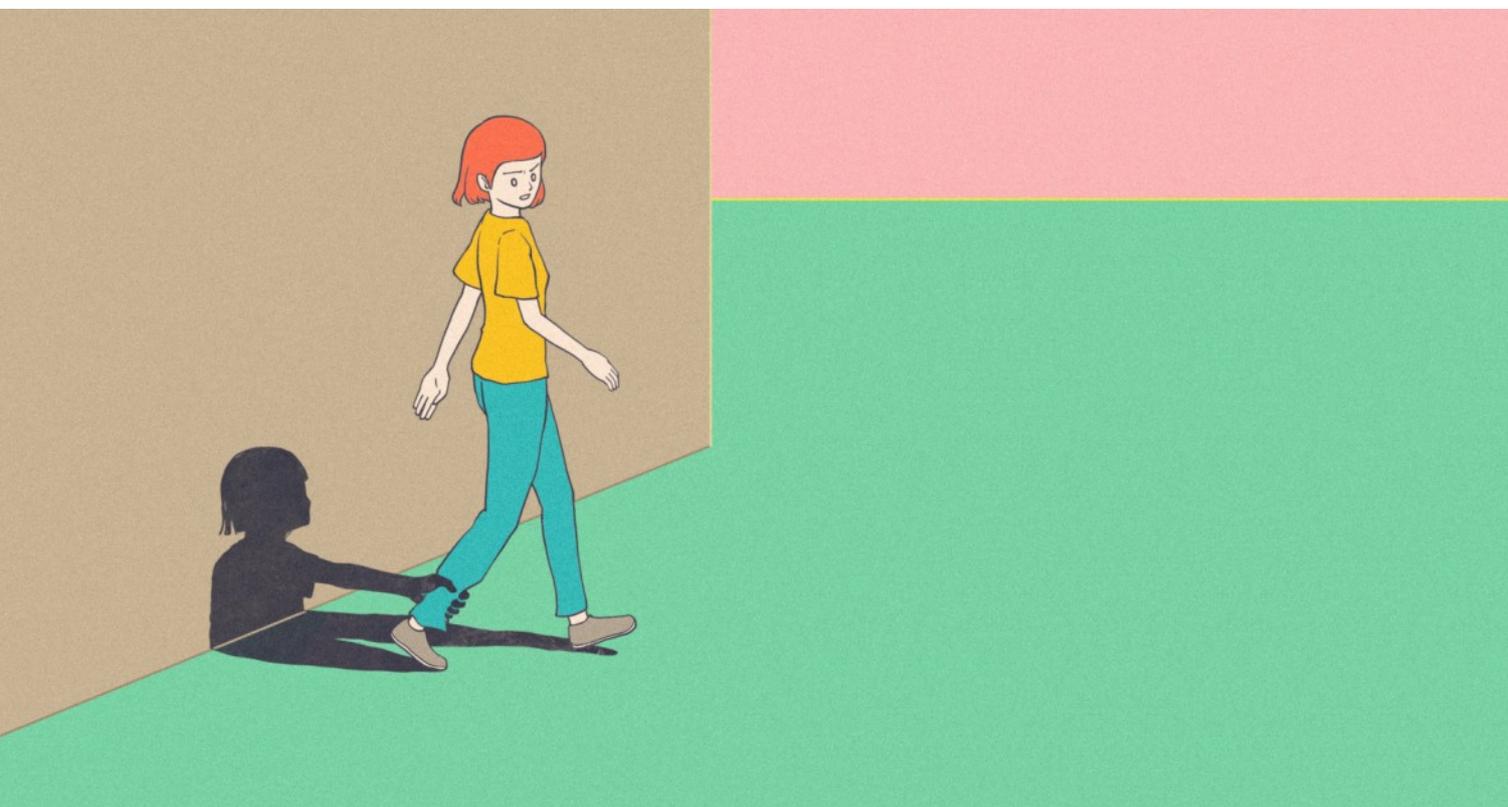
Nel percorso di pratica familiare tre sono gli strumenti che vengono privilegiati:

1 strumenti per aumentare la capacità di riflessione su di sé.

2 strumenti per cambiare l'uso del linguaggio in modo che la relazione abbia consapevolezza del suo principale strumento.

3 Il corpo, in quanto non esiste una consapevole relazione senza la conoscenza emotiva.

\*gli orai possono subire modificazione in funzione delle esigenze degli assistiti



## GAP stop

### IL METODO

Il metodo di intervento è maturato nell'ambito dell'esperienza, sia ambulatoriale che residenziale, dei Servizi di Famiglia Nuova che hanno un forte radicamento nei territori dove sono attive da anni le sedi d'intervento nella cura delle dipendenze ed in particolare della sperimentazione della cura per GAP.

Aiutiamo a intervenire prima che i comportamenti interferiscano con la famiglia, che brucino le relazioni sociali e mettano a rischio il lavoro.

Insegniamo a controllare i pensieri compulsivi rivolti all'azzardo, come interrompere i comportamenti di gioco ossessivo e le abitudini quotidiane correlate che sono disfunzionali.

Diamo supporto al superamento del momento di criticità esistenziale, e affianchiamo nel riallacciare relazioni positive. Per recuperare il coraggio di stare con gli altri.

Indichiamo tecniche per recuperare energie e per aumentare l'autostima: per vivere con maggior equilibrio e sentirsi più sicuri.

[aiuto@gapstop.it](mailto:aiuto@gapstop.it)

0341 353619

338 8490424

[www.gapstop.it](http://www.gapstop.it)

# Aiutaci a migliorare

## IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

SMI Broletto 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 direttore del servizio dott.ssa Giorgia Albani [giorgia.albani@famnuova.com](mailto:giorgia.albani@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)

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) sede distretto ASL di Lecco via Tubi 43

Apertura al pubblico mercoledì mattina 10.00 - 12.00

responsabile Gianluigi Todeschini

[upt@ats-brianza.it](mailto:upt@ats-brianza.it)

Tel. 0341 482396

## CUSTOMER SATISFACTION

Sempre con l'obiettivo di affrontare le eventuali criticità e apportare un continuo miglioramento dei servizi offerti in termini di prestazioni di interventi terapeutici e del sistema organizzativo è stata predisposta, per gli utenti e i dipendenti/collaboratori, un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento. I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista dell'utente e dei dipendenti/collaboratori rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. Il questionario, somministrato in forma anonima, consente di valutare e monitorare annualmente la qualità dei servizi offerti.

La scheda di rilevazione del grado di soddisfazione percepita dall'utente è l'allegato n. 2 di questa carta.

## TEMPI DI VALUTAZIONE

Nel mese di dicembre il Responsabile dell'U.d.O. analizza in equipe il Report "raccolta dati customer" ed il report "reclami, suggerimenti ed elogi". Dall'analisi dei dati si definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio. La pianificazione avviene attraverso la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" che identifica per la singola azione, le responsabilità ed i tempi previsti. Entro il 15 dicembre invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "raccolta dati customer", il report "reclami, suggerimenti ed elogi" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento". Tali evidenze rappresentano elementi di ingresso per la Relazione di Riesame del Sistema Qualità.



## Accesso alla documentazione

Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus ha adottato un regolamento che disciplina e organizza l'accesso agli atti amministrativi di cui alla legge n. 241/1990 nonché l'accesso civico semplice e generalizzato di cui all'art. 5 comma 1 e 2 del d.lgs n. 33/2013.

La modalità per l'accesso alla documentazione è indicata nel documento "Regolamento per l'accesso agli atti, accesso civico semplice e generalizzato" disponibile sul sito [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com).

L'istanza di accesso ai documenti amministrativi, la richiesta di accesso civico semplice e la richiesta di accesso civico generalizzato sono scaricabili dal sito [www.famiglianuova.com](http://www.famiglianuova.com)

**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**  
il cortile del Broletto  
con il monte Resegone

## Come raggiungerci

**Indirizzo**

S.M.I. Broletto  
Corso Matteotti 5c  
23900 Lecco  
LECCO

**Telefono**

tel. 034 1353619  
fax 034 1287432

**Pec:**

[smibroletto@pec.famnuova.com](mailto:smibroletto@pec.famnuova.com)

**E-mail**

[smibroletto@famnuova.com](mailto:smibroletto@famnuova.com)

**Sito internet**

[www.smibroletto.it](http://www.smibroletto.it)

# 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 / FAMILIARE

S.M.I. Servizio Multidisciplinare Integrato

(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.

utente  familiare

Sesso: M  F  Età: .....

Nazionalità: italiana  straniera

Servizio S.M.I. Broletto

**Scala dei valori:** Ottimo/a 4; Buono/a 3; Accettabile 2; Scarso/a 1; Pessimo/a 0

- |    |   |           |
|----|---|-----------|
| 1  | Come valuti la chiarezza/completezza delle informazioni all'atto dell'accesso al servizio?                      | 0 1 2 3 4 |
| 2  | Come valuti la gentilezza e la disponibilità degli operatori?   | 0 1 2 3 4 |
| 3  | Come valuti la fascia oraria di apertura del servizio?  | 0 1 2 3 4 |
| 4  | Come valuti la completezza/chiarzza delle informazioni sulla documentazione da portare?                         | 0 1 2 3 4 |
| 5  | Come valuti la disponibilità del personale a dare informazioni e spiegazioni?                                   | 0 1 2 3 4 |
| 6  | Come valuti la capacità del personale di mettere a proprio agio e tranquillizzare?                              | 0 1 2 3 4 |
| 7  | Come valuti la disponibilità degli operatori all'ascolto?   | 0 1 2 3 4 |
| 8  | Come valuti la completezza e chiarezza delle informazioni fornite?  | 0 1 2 3 4 |
| 9  | Come valuti la presenza di adeguata segnaletica interna?  | 0 1 2 3 4 |
| 10 | Come valuti il tempo di attesa tra orario dell'appuntamento ed effettuazione della prestazione?                 | 0 1 2 3 4 |
| 11 | Come valuti il comfort della sala di attesa dell'ambulatorio?   | 0 1 2 3 4 |
| 12 | Come valuti la pulizia degli ambienti?  | 0 1 2 3 4 |
| 13 | Come valuti la disponibilità, gentilezza e attenzione da parte del personale medico, infermieristico e tecnico? | 0 1 2 3 4 |
| 14 | Come valuti la disponibilità al dialogo e colloquio del medico o personale sanitario?                           | 0 1 2 3 4 |
| 15 | Come valuti la chiarezza/completezza delle informazioni su diagnosi e condizioni di salute?                     | 0 1 2 3 4 |
| 16 | Come valuti la chiarezza/completezza informazioni su terapie/comportamenti da tenere a casa?                    | 0 1 2 3 4 |
| 17 | Come valuti il rispetto della riservatezza e dignità personale?   | 0 1 2 3 4 |



# I servizi di Famiglia Nuova

## UFFICI AMMINISTRATIVI

via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
tel. 0371413610  
info@famnuova.com

## FONTANE

comunità pedagogico riabilitativa  
località Fontane  
26842 Cornovecchio - Lodi  
tel. 0377700009  
cel. 3454797551  
fontane@pec.famnuova.com  
fontane@famnuova.com

## KAIROS

comunità terapeutico riabilitativa  
via Lacchiaduro, 22  
24034 Cisano Bergamasco -  
Bergamo  
tel. 0354364517  
cel. 3482401346  
kairos@pec.famnuova.com  
kairos@famnuova.com

## TERRA BLU

unità d'offerta a bassa intensità  
assistenziale  
Via Cava di Sopra, 21  
24030 Caprino Bergamasco -  
Bergamo  
tel. 3755407224  
terrabl@pec.famnuova.com  
terrabl@famnuova.com

## LA COLLINA

comunità terapeutico riabilitativa  
località Cascine Boraccine  
26813 Graffignana - Lodi  
tel. 0371209200  
cel. 3515928156  
lacollina@pec.famnuova.com  
lacollina@famnuova.com

## MONTEBUONO

comunità terapeutico riabilitativa  
via San Nicola, 5  
06063 Magione - Perugia  
tel. 0758476325  
montebuono@pec.famnuova.  
com  
montebuono@famnuova.com

## I TULIPANI

casa alloggio  
piazza del Partigiano, 1  
06063 Magione - Perugia  
tel. 0758476338  
itulipani@famnuova.com

## PAPA GIOVANNI XXIII

comunità pedagogico riabilitativa  
Cascina Cassolo  
località Arcello  
29010 Pianello Val Tidone -  
Piacenza  
tel. 0523998665  
papagiovanni@pec.famnuova.  
com  
arcello@famnuova.com

## GANDINA

comunità pedagogico riabilitativa  
via Gandina 36 27017  
Pieve Porto Morone - Pavia  
tel. 0382788023  
gandina@pec.famnuova.com  
gandina@famnuova.com

## SMI BROLETTO

servizio multidisciplinare  
integrato  
via Matteotti 5c 23900 Lecco  
tel. 0341353619  
smibroletto@pec.famnuova.com  
smibroletto@famnuova.com

## PIATTAFORMA

### DON LEANDRO ROSSI

centro di ascolto, distribuzione  
beni alimentari e di prima  
necessità  
via Pace di Lodi, 9 26900 Lodi  
tel. 3792093094  
piattaformadonleandro@famnuov  
a.com

## CASA ANGIOLINA

progetto di housing per donne  
fragili senza fissa dimora  
via EX S.S. n. 235, civ. 11b  
26835 Crespiatica - Lodi  
tel. 373 8004935  
casa.angiolina@famnuova.com

## SAI MAGIONE

sistema accoglienza integrazione  
piazza del Paertigiano 1/3  
06063 Magione - Perugia  
tel. 3738004709  
sai.magione@pec.famnuova.com  
sai.magione@famnuova.com

## CASA OCEANO

comunità educativa minori  
via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
tel. 0371417719  
oceano@pec.famnuova.com  
oceano@famnuova.com

## CASA EG

appartamenti per l'autonomia dei  
minori  
tel. 3311081752  
casaeg@pec.famnuova.com  
casa.eg@famnuova.com

## GEYSER

servizi educativi integrati  
piazzale Forni, 1 26900 Lodi  
tel. 0371413610  
cel. 3755286591  
cristiana.passerini@famnuova.  
com

## LE GEMME

asilo nido  
via Campo di Marte 1  
26900 Lodi  
tel. 3664978508  
legemme@famnuova.com

## LA FELICITALPA

asilo nido  
via dei Fiori  
26836 Montanaso Lombardo -  
Lodi  
tel. 037168445  
felicitalpa@famnuova.com

## ARCHIMEDIE

doposcuola  
26900 Lodi  
tel. 3494990808  
doposcuolalodi@famnuova.com

## DONMI

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

## COMPARTO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

pulizie industriali, sgomberi,  
traslochi e piccole manutenzioni  
Lodi e provincia  
tel. 3738004934  
attivitaiproduttive@famnuova.  
com

## ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMIGLIA NUOVA

via Agostino da Lodi, 11  
26900 Lodi  
tel. 0371410270  
associazione@famnuova.com



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

### **S.M.I. Broletto**

servizio multidisciplinare integrato  
Corso Matteotti, 5c  
23900 Lecco (Lecco)  
Tel. 0341353619  
Fax 0341287432  
smibroletto@pec.famnuova.com  
smibroletto@famnuova.com  
www.smibroletto.it

Direttore del servizio  
Dott.ssa Giorgia Albani  
giorgia.albani@famnuova.com

### **Famiglia Nuova**

Società Cooperativa Sociale Onlus  
Via Agostino da Lodi, 11  
26900 LODI  
C.F. e P.I. 06092740155  
Tel. 0371 413610  
Fax 0371 410374  
info@pec.famnuova.com  
info@famnuova.com

Presidente Gian Michele Maglio  
presidenza@famnuova.com  
www.famiglianuova.com



**Famiglia Nuova**

# **S.M.I. Broletto**

servizio multidisciplinare integrato