Spazio Neutro

servizio per il diritto di visita e relazione parentale

Società Cooperativa Sociale Onlus
Famiglia Nuova

carta dei servizi

Presentazione

Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale è impegnata da più di 40 anni nell'offrire la possibilità, anche a chi si trova in una fase difficile della propria vita, di raggiungere una ragionevole felicità.

La Convenzione sui diritti del Fanciullo anno 1989 stabilisce “il diritto del bambino separato da entrambi i genitori o da uno di essi, di intrattenere regolarmente personali rapporti e contatti diretti con entrambi i suoi genitori, a meno che ciò non sia contrario al suo preminente interesse” (art. 9, O.N.U., 1989 N.Y.) Il Servizio di Spazio Neutro rappresenta, quindi, il contesto all'interno del quale garantire il diritto del minore e contemporaneamente tutelarlo dal punto di vista fisico e psicologico e promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle relazioni familiari. Nel caso specifico il servizio risponde alla richiesta del Servizio Sociale titolare della tutela del minore che agisce su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

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, i servizi di accoglienza 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 struttura, presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e scaricabile dal nostro sito internet www.famiglianuova.com.

Obiettivi

Il servizio si propone di:

- offrire uno spazio per l'incontro del minore in oggetto con i genitori e qualora presenti i fratelli, come prescritto dall'Autorità Giudiziaria e richiesto dal Servizio Sociale titolare del progetto
- tutelare i minori coinvolti garantendone la salvaguardia dal punto di vista fisico e psichico
- promuovere relazioni positive tra i diversi beneficiari dell'intervento facilitando e mediando, attraverso l'educatore, scambi interattivi distesi, favorendo un sostegno alla genitorialità
- osservare e monitorare le suddette relazioni fornendo al Servizio Sociale elementi per la valutazione dell'intervento e l'eventuale rimodulazione del servizio in itinere e per la definizione dei progetti dei minori coinvolti.

Metodologia e procedure

La titolarità dell'intervento rimane in carico al Servizio Sociale che concorda tempi e modalità per lo svolgimento degli incontri in ottemperanza alle prescrizioni dell'Autorità Giudiziaria.

Affinché il servizio possa essere efficace si ritiene importante garantire alcuni momenti all'interno della progettazione:

- incontro con il Servizio inviante: incontro di presentazione e analisi del caso con il coordinatore del servizio e l'educatore che sarà presente agli incontri per definire obiettivi specifici; definizione della modalità di avvio dell'intervento; definizione della frequenza e prima stesura del calendario degli incontri
- incontri preliminari dell'educatore con i beneficiari dello Spazio Neutro (per incontrante e accompagnante): si prevede un momento preliminare di conoscenza dell'educatore con i diversi beneficiari dell'intervento al fine di conoscere direttamente il punto di vista delle parti coinvolte circa gli eventi che hanno determinato l'avvio dell'intervento e tentare di costruire con loro un primo livello di alleanza

Durante tali incontri l'operatore presenterà se stesso, il Servizio e il senso del percorso ipotizzato. Nella fase conclusiva dei colloqui preliminari, verranno spiegati gli aspetti organizzativi e le regole fondamentali da osservare durante gli incontri

- ambientamento del minore: sarà definito insieme al Servizio il tempo dedicato per tale fase, fondamentale ai fini dell'esplorazione e della costruzione di una confidenza con l'operatore e con l'ambiente in cui avverranno gli incontri. Il numero degli appuntamenti (da uno a tre o quattro) varia secondo la valutazione della posizione assunta dal minore riguardo al progetto
- avvio degli incontri protetti secondo il calendario concordato con il Servizio Inviante - monitoraggio e verifica degli incontri: si prevedono momenti periodici di incontro con il Servizio Sociale inviante e tutti gli interlocutori che lo stesso Servizio riterrà di coinvolgere per confrontarsi in merito all'andamento degli incontri e valutare un'eventuale rimodulazione degli stessi. Si ritiene, inoltre, fondamentale mantenere una stretta sinergia tra il servizio Spazio Neutro e il Servizio Sociale inviante, al fine di comunicarsi in tempo reale importanti notizie e riflessioni sul caso. Si prevede, infine, la stesura di relazioni periodiche (con scadenza de definire) da parte dell'educatore dello spazio neutro
- colloqui di restituzione: avvengono sempre con tutte le parti coinvolte, adulti e bambini, sia in caso di interruzione, sia in caso di conclusione dell'intervento. Tali colloqui hanno come obiettivo quello di ripercorrere i passaggi, rivisitando i punti di partenza e cercando di fare in modo che quanto successivamente accaduto, di positivo o negativo, si fissi nella memoria, assumendo valore di esperienza. Il colloquio di restituzione può inoltre rappresentare l'ambito all'interno del quale l'operatore può ragionare insieme agli adulti circa nuovi possibili sviluppi della loro vicenda. In fase di chiusura dell'intervento, il colloquio tra l'operatore e il bambino offre al bambino stesso l'opportunità di accomiatarsi da una persona con la quale ha condiviso un percorso di crescita e di esperienze.ada costituisce una modalità operativa.

Dove

Il luogo individuato per gli incontri è la sede operativa 'Geyser', sita in piazzale Forni 1 a Lodi. La struttura è composta da sala di accoglienza, spazi polifunzionali, laboratori, spazio cucina e bagno. È dotato della possibilità di doppia entrata e uscita.

Costi

Il servizio prevede un costo di 40,00 € + iva 5% per ogni incontro da 1h e comprende:

- struttura: affitto, utenze e materiale ludico ricreativo

- educatore: incontro preliminare con i beneficiari dell'intervento, intervento diretto con i beneficiari, tenuta di un diario, partecipazione a incontri di rete, stesura di una relazione

- coordinatore: organizzazione e monitoraggio interno degli incontri, partecipazione a incontri di rete.

Personale

Si prevede di coinvolgere per l'intervento i seguenti operatori:

- coordinatore: con esperienza nel campo dei servizi per la tutela dei minori, si pone quale riferimento interno per l'educatore e garante del buon esito dell'intervento stesso; funge anche da referente per il Servizio inviante in merito agli aspetti organizzativi del servizio
- educatore: deputato alla gestione diretta degli incontri protetti e parte dell'equipe dei servizi educativi integrati della Cooperativa

Aiutaci a migliorare

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

I servizi di accoglienza 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 o elogi e consigli finalizzati al miglioramento del servizio, indirizzandoli al responsabile del servizio dottoressa Cristiana Passerini cristiana.passerini@famnuova.com e/o all'Ufficio di Direzione Generale direzione@famnuova.com.
Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati sotto qualsiasi forma, sarà fornita una risposta entro un mese.

La scheda Reclami Suggerimenti ed Elogi è l'allegato n. 1 di questa carta, ma è anche disponibile presso la sede di Famiglia Nuova o può essere scaricata dal sito www.famiglianuova.com

Emergenze sanitarie

Lo spazio 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.

Come raggiungerci

Indirizzo:

Piazzale Forni 1
26900 Lodi

Telefono

3770839073

E-mail

cristiana.passerini@famnuova.com

Famiglia Nuova
cosa facciamo, come e perché

Famiglia Nuova nasce come Cooperativa Sociale nel 1981.
Nel tempo ha ampliato l'offerta dei propri servizi e varcato i confini della Lombardia: oggi opera anche in Emilia Romagna e in Umbria.

LA FILOSOFIA

Famiglia Nuova, con spirito laico, propone e promuove nei suoi servizi progetti migliorativi della qualità della vita, costruiti puntando sulla valorizzazione delle risorse, talora residuali.
Famiglia Nuova opera secondo valori di solidarietà ed equità e li trasferisce nell'attività che svolge.
Ritiene che sia possibile affrancarsi dalla propria vulnerabilità implementando le competenze personali potenziate da esperienze lavorative e sociali rigenerative.

I NOSTRI SERVIZI

La Cooperativa progetta e sviluppa azioni di sensibilizzazione, di informazione e formazione, di prevenzione, di consulenza, di educazione, di diagnosi, di pronto intervento, socio-assistenziali, di cura, terapeutiche e riabilitative, di accoglienza.

AREA MINORI

- Asili e servizi per l'infanzia
- Istruzione e servizi scolastici
- Educativa di strada
- Assistenza domiciliare
- Centri diurni
- Appartamenti per l'autonomia
- Comunità educativa residenziale

AREA ADULTI
AMBITO SANITARIO E SOCIO SANITARIO

- Casa alloggio per persone con Aids
- Comunità residenziali per le dipendenze
- Appartamento a bassa intensità per le dipendenze
- Appartamenti di pronta accoglienza
- Servizio multidisciplinare integrato

AREA ADULTI
AMBITO SOCIALE

- Sistema Accoglienza e Integrazione (SAI)
- Appartamenti di housing sociale
- Centro di ascolto e distribuzione di generi di prima necessità
- Progetti di integrazione e supporto
- Servizi per la grave emarginazione adulta

COMPARTO ATTIVITÀ LAVORATIVE

- Inserimento lavorativo
- Pulizie industriali
- Manutenzioni e giardinaggio

COLLABORAZIONI

Il credito ricevuto in questi numerosi anni di servizio è il risultato dell'intensità con cui siamo stati, con competenza e passione, a fianco dei più vulnerabili; del contributo operativo di Volontari qualificati; della proficua collaborazione con gli Enti pubblici e le istituzioni dei territori.

COME CI FINANZIAMO

La Cooperativa convenzionata in accreditamento con gli Enti pubblici, si avvale anche di piccole donazioni da privati, imprese e cittadini.
Partecipa a Bandi di progetto sia pubblici che privati. Promuove per il proprio finanziamento la campagna del 5 per mille.

Nella foto
a tavola con don Leandro

Famiglia Nuova, una storia...

Le grandi figure educative non capitano per caso. Nascono anche dagli eventi della storia e Leandro è figlio di uno di questi: il Concilio Vaticano Secondo. Quella esperienza lo ha segnato nel profondo. Negli anni a seguire ha elaborato l'idea di condividere sempre di più la sua vita con quella degli ultimi. La notte di Natale del 1977, al Tormo, un giovane infreddolito e smarrito cerca aiuto, bussa alla porta della canonica, Leandro apre, lo accoglie in casa. Ben presto la canonica fu occupata da persone sole, abbandonate, che necessitavano di tutto. Ai primi se ne aggiunsero molti altri. Subito dopo Leandro venne trasferito a Cadilana, la sua nuova parrocchia. Il suo impegno principale fu di prendersi cura degli ospiti, ascoltare i parenti, scrivere ai carcerati e visitarli, seguirli nei processi, trovare nuovi posti letto: soltanto successivamente si è cercata la forma giuridica che più si avvicinasse all'idea di comunità, così è nata la Cooperativa Famiglia Nuova.

L'aspetto educativo è sempre rimasto il vero interesse dei nostri Servizi. Eravamo convinti, e lo siamo ancora, che l'Educazione si fonda sull'idea che chi è educato non è inferiore all'educatore: il tema è praticare questa profezia. Costantemente ci chiediamo di metterci in gioco, di non avere paura della libertà, di inventare e reinventare ogni giorno i metodi e le tecniche di approccio con gli ospiti, di creare dove apparentemente non esiste nulla.

L'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

Nel 1979 la prima veste istituzionale: nasce l'Associazione di Volontariato “Comunità Famiglia Nuova”. per una pronta risposta al disagio espresso dalla dipendenza che emergeva con tutta la sua forza.

LA COOPERATIVA

Dal Volontariato nascevano le prime esperienze di impresa sociale. Nel 1981, si presenta la necessità di un'evoluzione giuridica ed organizzativa: si costituiva così la “Cooperativa Famiglia Nuova”.

...con tante storie

LE COMUNITÀ TERAPEUTICHE

Famiglia Nuova si fonda sulla proposta di Comunità residenziale come strumento di accoglienza e supporto delle persone che chiedono di essere aiutate a curare le dipendenze da droghe. Sono previsti moduli specialistici per persone che vivono problemi di dipendenza con comorbilità 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: 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 .....

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. 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@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

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.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 10 dicembre 2024,
è valida per tutto l'anno 2025.

Spazio Neutro
Piazzale Forni 1,
26900 Lodi (LO)

tel. 3770839073
e-mail:
cristiana.passerini@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

Spazio Neutro

servizio per il diritto di visita
e relazione parentale