

Terra blu

unità d'offerta residenziale a bassa intensità assistenziale



Società Cooperativa Sociale Onlus
Famiglia Nuova

carta
dei servizi

La politica

Lo scopo della Carta dei servizi che stai leggendo è quello di presentare all'utenza, alle famiglie, al territorio e alle amministrazioni pubbliche, l'unità di offerta residenziale a bassa intensità assistenziale Terra Blu 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 utile a comunicare le attività assistenziali garantite e ad indicare la qualità, e come essa viene valutata, dei servizi che erogiamo 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 a Suisio, presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e scaricabile dal nostro sito internet www.famiglianuova.com.

Il servizio

L'U.O.Terra Blu è un servizio socio sanitario accreditato, gestito da Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale.

Il servizio si occupa di prevenzione degli episodi di riacutizzazione, di trattamento e riabilitazione delle patologie da abuso e dipendenza da sostanze legali e illegali e di altre forme di dipendenza problematica.

Le unità d'offerta a bassa intensità assistenziale accolgono persone prive di comportamenti antisociali gravi che hanno alle spalle lunghi percorsi di dipendenza, di devianza e di emarginazione, di povertà economica e di precarietà abitativa, in condizioni di salute fragile, che non riescono a sostenere un'autonomia individuale.

Si tratta di una unità d'offerta rivolta a utenti stabilizzati, anche in trattamento farmacologico sostitutivo, ovvero non in una fase di dipendenza attiva, che propone, in alternativa a un ulteriore programma terapeutico-riabilitativo residenziale, un programma modulato in una serie specifica di attività e prestazioni finalizzate al raggiungimento del massimo grado di autonomia possibile agendo sugli aspetti sociali e civili.

La struttura

ACCREDITAMENTO

L'unità d'offerta residenziale a bassa intensità assistenziale fa riferimento ai seguenti documenti ufficiali:

Accreditamento Dds. 1522 del 03.03.2016 Regione Lombardia;

Accreditato come servizio a bassa intensità assistenziale nell'area delle dipendenze;

Codice Struttura 325004610.

DISPONIBILITÀ RICETTIVA

La disponibilità ricettiva della nostra struttura è di 5 posti letto. È previsto il funzionamento per 365 giorno l'anno.

**La mission:
prevenzione degli
episodi di
riacutizzazione,
di trattamento e
riabilitazione delle
patologie da abuso e
dipendenza da sostanze
legali e illegali e di altre
forme di dipendenza
problematica.**



Nella foto
dalla finestra di Terra blu

Presentazione

L'unità d'offerta residenziale a bassa intensità assistenziale è un'unità d'offerta sociosanitaria rivolta a persone con vissuti di dipendenza problematica che hanno sostenuto pregressi e pluriennali percorsi terapeutici ambulatoriali o residenziali, con difficoltà di reinserimento sociale, abitativo, relazionale, la cui anamnesi clinica è contraddistinta da importanti comorbilità. Per pregressi e pluriennali percorsi terapeutici si intendono almeno sette anni nel sistema ambulatoriale o cinque anni in comunità.

Il percorso nella nuova unità di offerta non preclude comunque, nei casi dove sia ritenuto opportuno dai servizi ambulatoriali accreditati, il proseguimento di percorsi nei servizi definiti dalla normativa di riferimento (D.G.R. n 12621 - 2003).



Nella foto
pausa lettura a Terra blu

I criteri d'accesso

L'accesso è subordinato alla certificazione di condizione di dipendenza problematica e all'indicazione della tipologia di servizio di assistenza richiesto.

La certificazione è rilasciata dai Servizi Territoriali per le Dipendenze (SerT) e dai Servizi Multidisciplinari Integrati (SMI), come da determinazioni relative ai servizi accreditati nell'area dipendenze.

Tali servizi ambulatoriali per le dipendenze effettuano inoltre la valutazione multidimensionale del bisogno e definiscono il progetto individuale.

Il progetto individuale deve prevedere una durata temporale non superiore a diciotto mesi, al termine dei quali, se ritenuto

utile per il raggiungimento della piena autonomia dell'utente è possibile proseguire nel programma. In questo caso è necessario riadeguare il percorso di valutazione.

L'eventuale prosecuzione del programma deve essere effettuata nell'ottica del raggiungimento della possibile autonomia dell'utente e con il fine di evitare una permanenza definitiva.

Prestazioni garantite all'utenza

La presa in carico dell'utente prevede la stesura del piano di assistenza individuale, redatto sulla base della certificazione, della valutazione multidimensionale del bisogno e del progetto individuale predisposti dai servizi ambulatoriali per le dipendenze pubblici o privati accreditati.

Ogni piano di assistenza individuale deve garantire la personalizzazione e la flessibilità dei percorsi, l'interazione tra i servizi territoriali, sociosanitari e sociali e l'integrazione delle attività proposte, la valorizzazione dei legami familiari e sociali, dei contesti di vita e delle opportunità offerte dal territorio.

Il funzionamento del servizio è permanente nell'arco delle ventiquattro ore e non prevede interruzioni nel corso dell'anno.

L'unità d'offerta residenziale a bassa intensità assistenziale offre le seguenti prestazioni:

- soluzione abitativa;
- cura dell'igiene di base;
- supervisione alla preparazione dei pasti;
- menù che prevede dieta equilibrata con possibilità di diete specifiche in caso di esigenze particolari;
- colloqui di sostegno individuali;
- riunioni di gruppo;
- counselling, informazione ed educazione sanitaria;
- accompagnamento presso strutture mediche e servizi specialistici del territorio, ove necessario;

- somministrazioni farmacologiche, anche avvalendosi delle strutture sanitarie di riferimento;
- attività formative orientate al recupero e al mantenimento di competenze sociali e lavorative residue;
- lavoro di rete e rapporti con il territorio (ASL, Comuni e Uffici di Piano) finalizzato al reinserimento sociale e lavorativo;
- organizzazione del tempo libero;
- attività socializzanti;
- cura dei rapporti familiari e amicali.

La tariffa

La tariffa sanitaria regionale giornaliera è di € 30,00 (IVA compresa) ed è completamente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

La nostra vision:

Vi sono specifiche visioni del mondo tante quanti sono gli esseri umani; le linee di confine tra queste visioni del mondo si amalgamano nella dialettica della relazione umana.

“Accogliere” significa rispettare e comprendere la visione del mondo dell'utente nel contesto di una relazione terapeutica che inizia con la narrazione prodotta dalla persona.



Nella foto
nella cucina di Terra blu

L'équipe e le sue funzioni

RESPONSABILE DI PROGRAMMA:

Psicologo.

OPERATORE:

Educatore Professionale.

PSICOLOGO

Lo psicologo svolge, attraverso strumenti professionali propri come il colloquio clinico e l'applicazione testistica, una funzione di valutazione psicodiagnostica.

È compito dello psicologo occuparsi dell'esame e cura della salute psichica del soggetto, ella inoltre si relaziona con le figure di riferimento che potrebbero partecipare al progetto terapeutico.

L'EDUCATORE

Nella relazione con la persona l'educatore favorisce la riflessione dell'utente su di sé. 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 dipendenza problematica.

Lo strumento utilizzato è il colloquio, che può essere di supporto informativo, di counseling, diagnostico-anamnestico, di contenimento, di accompagnamento.

Tali colloqui sono caratterizzati da competenze specialistiche.

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Attività tipo o giornata tipo

07:00 alle 09:00 il tempo del risveglio e della colazione, preparata in cucina con ciò che è disponibile in dispensa, e se possibile in compagnia.

09:00 alle 12:00 la mattina è riservata all'igiene personali, degli ambienti individuali e degli spazi comuni, e alla preparazione del pranzo.

12:00 alle 14:00 pranzo conviviale con analisi dei temi d'attualità, riassetto della zona cucina e della zona pranzo.

14:00 alle 18:00 attività artistiche, laboratoriali, culturali, sportive, di relax, individuali o di gruppo. Le attività esterne devono essere concordate con l'operatore.

18:00 alle 21:00 igiene individuale e preparazione cena leggera. Convivialità. Riassetto zona cucina e zona cena.

21:00 alle 24:00 attività di svago culturale, informativo e di relax.

Riposo.

Le dimissioni

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 all'unità d'offerta.

**"La scelta dell'ultimo non è perché si disprezzi il primo, ma perché si considera l'ultimo uguale al primo. Lo si privilegia non per sancire una nuova discriminazione, ma per togliere la vecchia discriminazione che non accenna a morire."
don Leandro Rossi**

Regolamento

1. La qualità della permanenza in appartamento è parte integrante del progetto terapeutico personalizzato sottoscritto tra ospite, ente inviante e ente gestore, che definisce obiettivi e tempi dell'inserimento.
2. È proibito introdurre e fare uso all'interno dell'alloggio di qualsiasi tipo di sostanza psicotropa e di bevande alcoliche.
3. È vietata qualsiasi forma di violenza fisica, verbale e/o psicologica.
4. L'eventuale trasgressione di queste due norme (punto 2 e 3) può comportare la dimissione immediata.
5. È obbligatorio sottoporsi ai prelievi delle urine previsti dal programma terapeutico e quando richiesto dall'equipe di riferimento.
6. Si richiede un'igiene personale e dell'ambiente adeguata a standard ottimali.
7. Gli operatori effettuano incontri di verifica periodica delle condizioni dell'alloggio.
8. Visite ed eventuali pernottamenti di familiari e amici presso l'appartamento dovranno essere concordati con gli operatori.
9. La permanenza in alloggio può prevedere la compartecipazione alle spese in misura concordata.
10. Ogni ospite avrà un mazzo di chiavi che dovrà essere personale e non cedibile ad alcuno; le chiavi non potranno essere lasciate incustodite ed ovviamente dovranno essere riconsegnate al momento delle dimissioni. Una copia delle chiavi resterà in possesso degli operatori.
11. gli utenti del servizio sono responsabili anche in solido di intenzionale danneggiamento o sparizione di oggetti e beni di utilità comune e di proprietà dell'Ente gestore. Un elenco di essi aggiornato sarà consegnato ogni volta si renda necessario modificarlo e a ciascun fruitore del servizio.
12. Gli inquilini sono tenuti a rispettare anche tutte le norme previste dal regolamento condominiale in cui l'alloggio è inserito, di cui devono prendere visione.
13. L'appartamento è a tutti gli effetti parte del programma personalizzato, per cui tutte le decisioni, in particolare quelle relative all'ammissione, dimissione e a eventuali interventi educativi e disciplinari, verranno concordati con il servizio inviante.
14. In caso di ricaduta nell'utilizzo di alcol o sostanze è prevista la possibilità di sospendere temporaneamente la permanenza in alloggio e di effettuare un breve periodo in ambiente protetto.



Nella foto
nella cucina di Terra blu

Liste d'attesa

GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

Terra Blu è dotata di una lista di attesa (Scheda Lista di attesa) costituita dalle richieste di ingresso ritenute congrue, ma che non possono essere soddisfatte al momento della presentazione della richiesta per mancanza di posto.

Le richieste d'inserimento sono valutate dal responsabile di comunità tenendo conto in prima istanza dei seguenti criteri: provenienza da altre strutture di Famiglia Nuova, livello di emergenza e livello di rischio.

In linea generale i criteri definiti dall'Organizzazione che determinano la priorità di ingresso sono declinati nell'Istruzione Operativa Ingressi Trasferimenti Dimissioni Utenti consultabile presso la sede della struttura.

Il numero di utenti in lista di attesa è consultabile sul sito web di Famiglia Nuova www.famiglianuova.com

**"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**

Aiutaci a migliorare

IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

L'unità d'offerta residenziale a bassa intensità assistenziale Terra blu e la cooperativa Famiglia Nuova tutelano i diritti dei propri clienti garantendo loro, laddove possibile, la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati.

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

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

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

COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e/o i loro familiari, i committenti e tutti gli operatori possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli alla responsabile della struttura dott.ssa Stefania Ponzo terrablue@famnuova.come/o all'Ufficio Controllo e Qualità ufficioqualita@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

Ufficio di Pubblica Tutela (UPT)
Agenzia di Tutela della Salute
via Gallicciolli n. 4 BERGAMO
Responsabile Dr. Pierangelo Aresi upt@ats-bg.it
tel. 035.385296

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 pedagogici 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.



Accesso alla documentazione

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

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

L'istanza di accesso agli atti va presentata alla sede legale di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus via Agostino da Lodi n. 11 26900 Lodi.

Costi:

Tariffe del Diritto di Ricerca:

- Documenti con data anteriore ad 1 anno € 6,00
- Documenti con data oltre 1 anno e fino a 10 anni € 20,00
- Documenti con data oltre 10 anni € 40,00

Costi di Riproduzione di atti e documenti (Formato Fisso per Atto e Costo per ogni foglio):

- Formato A4 € 1,00 + € 0,60
- Formato A3 € 1,00 + € 1,00

**"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
Il fiume Adda
nei pressi di Suisio

Come raggiungerci

Indirizzo:

Terra blu
Unità d'offerta residenziale a
bassa intensità assistenziale
Via Vittorio Emanuele, 17
24040 Suisio
BERGAMO

Telefono 375.5407224

Per urgenze Comunità Kairòs
035 4364517

E-mail:

terrablublu@famnuova.com

Sulle mappe di Google:

ci puoi trovare digitando
goo.gl/maps/3H9QscCEfhF2

Informazioni

**Per informazioni e
appuntamenti:**

contattare la Responsabile al
cell. 375.5407224

i colloqui di accesso si
svolgono presso:

- SMI Broletto
Corso Matteotti 5c LECCO

- Comunità Kairòs, via
Lacchiaduro 22 Cisano
Bergamasco (BG)

La documentazione
socio-sanitaria dell'unità
d'offerta residenziale a bassa
intensità assistenziale Terra blu
è depositata presso
S.M.I. Broletto
Corso Matteotti 5c
23900 Lecco

Famiglia Nuova, cosa facciamo e perché

Famiglia Nuova nasce come Cooperativa Sociale nel 1981 per rispondere con un modello di Comunità residenziale all'emergenza della tossicodipendenza che in quegli anni colpiva tanti giovani, uomini e donne che perdevano tutto, anche la vita. Fondata da don Leandro Rossi con il gruppo di Volontari della prima ora, negli anni, è diventata Società Cooperativa Sociale: oggi abbiamo inglobato la cooperativa per l'inserimento lavorativo, nata tempo fa da Famiglia Nuova, e aggiunto Onlus all'identità dell'organizzazione per rimarcare l'interesse non lucrativo che ci contraddistingue. Nel tempo ha ampliato l'offerta dei propri servizi e varcato i confini della Lombardia: oggi opera anche in Emilia Romagna e in Umbria. Il credito istituzionale ricevuto in questi numerosi anni di servizio è il risultato dell'intensità con cui siamo stati a fianco dei più vulnerabili, del contributo operativo di Volontari qualificati, della proficua collaborazione con gli Enti pubblici. La Cooperativa 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.

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 interviene con operatori qualificati; utilizza strumenti incisivi per incoraggiare nuove esperienze e nuove possibilità di confronto. Progetta e sviluppa azioni di sensibilizzazione, di informazione e formazione, di prevenzione, di consulenza, educative, di diagnosi, di pronto intervento, socio-assistenziali, di cura, terapeutiche e riabilitative, di accoglienza.

AREA MINORI

- Asili nido
- Scuole per l'infanzia
- Doposcuola
- 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: pedagogiche, terapeutiche, riabilitative per le dipendenze
- Appartamento a bassa intensità assistenziale per le dipendenze
- Servizio di trattamento ambulatoriale delle dipendenze

AREA ADULTI - AMBITO SOCIALE

- Centri di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR e CAS)
- Centro di ascolto e distribuzione di generi di prima necessità



Nella foto
a tavola con don Leandro

Famiglia Nuova, una storia...

La storia di Famiglia Nuova è strettamente legata al percorso di impegno sociale realizzato negli anni da don Leandro Rossi, ampliato da Egisto Taino e consolidato da Severino Berneri.

DON LEANDRO ROSSI

Sacerdote lodigiano, laureato in teologia morale e diritto canonico, si è dedicato, nella prima parte della sua vita ad attività di studio sapienziale e di insegnamento dottrinale.

LA CANONICA DI CADILANA

Nel 1979, per rendere concreta la sua scelta evangelica, ha accolto nella canonica di Cadilana il primo tossicodipendente. È stato l'inizio di un percorso di testimonianza che ha originato diverse organizzazioni.

L'ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO

La prima è stata, proprio nel 1979, l'Associazione di Volontariato "Comunità Famiglia Nuova". Il disagio espresso dalla dipendenza da sostanze emergeva con tutta la sua forza negli anni 80 e don Leandro, con i volontari dell'Associazione, comprese che, in assenza di una risposta istituzionale, si rendeva urgente accogliere le persone che bussavano alla porta.

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.

LA FONDAZIONE

Nasce dalla decisione di don Leandro di costituire, anche con il proprio patrimonio personale, la Fondazione don Leandro Rossi Onlus. Scopo di questa organizzazione è la promozione della cultura dell'accoglienza. L'impegno che la Fondazione si è assunta è proprio la realizzazione di un luogo di pensiero sociale e pedagogico (Centro Studi) fruibile da tutto il territorio Lodigiano.

...con tante storie

LE COMUNITÀ TERAPEUTICHE

Famiglia Nuova dalla sua fondazione crede e investe per il contrasto alle dipendenze problematiche e per attenuare l'isolamento che circonda gli utenti: la sua proposta riabilitativa è la comunità terapeutica residenziale. Si dedicano dei posti alla comorbilità psichiatrica. Sono anche accolti utenti in misura alternativa.

I tempi che cambiano hanno imposto una diversificazione trattamentale, Famiglia Nuova diventa con un ente innovatore in Lombardia per quanto riguarda i servizi ambulatoriali: apre a Lecco uno SMI.

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 a servizi per le famiglie e per i minori gestendo servizi rivolti alla prima infanzia quali gli asili, all'adolescenza come i doposcuola, i centri ricreativi estivi. Altri servizi come l'educativa di strada, i centri diurni e una comunità educativa residenziale sono dedicati ad una adolescenza vulnerabile.

FRAGILITÀ PARTICOLARI

A metà anni '90 in piena epidemia Aids la cooperativa crea un servizio residenziale dedicato a persone con l'Aids ma che vivono in grave vulnerabilità sociale. L'équipe multidisciplinare gestisce da allora la casa alloggio adeguandosi a scenari epidemiologici mutati.

Da poco è attivato un servizio a bassa intensità assistenziale riservato agli utenti storici.

LA PIATTAFORMA SOLIDALE

Nel 2013 inauguriamo la Piattaforma don Leandro Rossi nel tentativo di rispondere a crescenti povertà e per riciclare virtuosamente sopravvenienze alimentari diversamente sprecate. La distribuzione di generi di prima necessità è integrata da attività di ascolto e di sostegno.

L'ACCOGLIENZA DEI MIGRANTI

I flussi migratori hanno imposto una strutturazione ai servizi dedicati. I migranti, inizialmente accolti anche informalmente, oggi sono ospitati in servizi SPRAR e CAS.

IL CODICE ETICO

Il Codice Etico è il documento principe che traccia e definisce come ciascuno in Famiglia Nuova deve abitare lo spazio e il tempo delle relazioni educative, terapeutiche, cooperativistiche per garantire attraverso l'eticità dei rapporti l'eccellenza valoriale delle prestazioni.

LA STORIA CONTINUA

Per governare al meglio le risorse finanziarie e patrimoniali si è ottimizzato l'ambito amministrativo, societario e gestionale. Non perdendo di vista i servizi, a favore delle persone accolte, si sono valorizzate le qualità professionali dei soci lavoratori e dei collaboratori, affinando le competenze relative ai sistemi di convenzione e accreditamento.

L'ENTE OGGI

La Cooperativa ha ampliato la propria offerta di servizi, implementato il bacino di professionisti e collaboratori di cui si avvale, ed è un riferimento importante per le politiche sociali e sanitarie dei cittadini.

"La missione di Famiglia Nuova è di creare, per tutte le persone che usufruiscono dei suoi servizi, le condizioni affinché realizzino pienamente il loro potenziale e raggiungano una ragionevole felicità." dal Codice Etico di Famiglia Nuova

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 della Legge 196/03 concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisco il mio consenso a che codesta Associazione 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

Appartamento a Bassa Intensità Terapeutica

(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

Appartamento a bassa intensità terapeutica Terra Blu

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

- | | | |
|----|--|-----------|
| 1 | Come valuti il tuo rapporto con il responsabile e l'educatore dell'appartamento? | 0 1 2 3 4 |
| 2 | Come valuti la capacità dell'équipe di essere attenta ai bisogni degli utenti? | 0 1 2 3 4 |
| 3 | Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti? | 0 1 2 3 4 |
| 4 | Come valuti la capacità del gruppo ospiti di sostenerti nei momenti di difficoltà? | 0 1 2 3 4 |
| 5 | Come valuti la capacità del gruppo di agire nel rispetto delle regole? | 0 1 2 3 4 |
| 6 | Come valuti l'arredo dell'appartamento? | 0 1 2 3 4 |
| 7 | Come valuti nel suo insieme il comfort dell'appartamento? | 0 1 2 3 4 |
| 8 | Come valuti le attività di collaborazione alle mansioni quotidiane? | 0 1 2 3 4 |
| 9 | Come valuti l'organizzazione rispetto agli acquisti (spesa, etc.)? | 0 1 2 3 4 |
| 10 | Come valuti il regolamento dell'appartamento? | 0 1 2 3 4 |
| 11 | Come valuti il servizio educativo proposto nell'appartamento? | 0 1 2 3 4 |
| 12 | Come valuti l'efficacia dei colloqui? | 0 1 2 3 4 |
| 13 | Come valuti l'attenzione degli operatori alla cura della tua salute? | 0 1 2 3 4 |
| 14 | Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni? | 0 1 2 3 4 |
| 15 | Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale? | 0 1 2 3 4 |
| 16 | Come valuti l'attenzione agli obiettivi del tuo progetto individuale? | 0 1 2 3 4 |
| 17 | Come valuti in generale i servizi offerti dall'appartamento in relazione alla tue aspettative? | 0 1 2 3 4 |

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE / FAMILIARE

Appartamento a Bassa Intensità Terapeutica

(allegato n. 2)

pagina 1 di 2

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!

La famiglia di Famiglia Nuova

UFFICI AMMINISTRATIVI

via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371413610
fax 0371410374
info@famnuova.com

COMUNITÀ FONTANE

struttura pedagogico -
riabilitativa
località Fontane
26842 Cornovecchio - Lodi
tel. e fax 0377700009
fontane@famnuova.com

COMUNITÀ KAIROS

Struttura terapeutico
riabilitativa e modulo
comorbilità psichiatrica
via Lacchiaduro, 22
24034 Cisano Bergamasco -
Bergamo
tel. 0354364517
fax 0350773255
kairos@famnuova.com

TERRA BLU

unità d'offerta residenziale a
bassa intensità assistenziale
via Vittorio Emanuele, 17
24040 Suisio - Bergamo
tel. 3755407224
terrablue@famnuova.com

COMUNITÀ LA COLLINA

residenza terapeutico
riabilitativa
località Cascine Boraccine
26813 Graffignana - Lodi
tel. e fax 0371209200
lacollina@famnuova.com

COMUNITÀ MONTEBUONO

comunità terapeutica
riabilitativa
via San Nicola, 5
06063 Magione - Perugia
tel. e fax 0758476325
montebuono@famnuova.com

CASA ALLOGGIO I TULIPANI

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

COMUNITÀ PAPA GIOVANNI XXIII

struttura pedagogico
riabilitativa - Arcello
Cascina Cassolo
località Arcello
29010 Pianello Val Tidone -
Piacenza
tel. 0523998665
fax 0523733274
arcello@famnuova.com

COMUNITÀ GANDINA

struttura pedagogico
riabilitativa
località Pieve Porto Morone -
Pavia
tel. 0382788023
fax 03821931032
gandina@famnuova.com

SMI BROLETTO

via Matteotti 23900 Lecco
tel. 0341353619
fax 0341287432
smibroletto@famnuova.com

ACCOGLIENZE CAS E SPRAR PER RICHIEDENTI ASILO E RIFUGIATI

diffuse nelle province di Lodi,
Pavia, Piacenza e Perugia
tel. 0371413610
fax 0371410374
info@famnuova.com

PIATTAFORMA DON LEANDRO ROSSI

distribuzione beni prima
necessità
via Pace di Lodi, 9
26900 Lodi
tel. 0371417053
piattaformadonleandro@famnuo
va.com

CASA OCEANO

comunità educativa minori
via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371417719
fax 0371090770
oceano@famnuova.com

APPARTAMENTI MINORI CASA EG

tel. 3311081752
casa.eg@famnuova.com

SERVIZI EDUCATIVI INTEGRATI PER ADOLESCENTI E GIOVANI

via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371413610

CENTRO EDUCATIVO LE GEMME DI BABY CITY

via Polenghi Lombardo, 13
26900 Lodi
tel. 0371465301
legemme@famnuova.com
ASILO NIDO LA FELICITALPA
via dei Fiori
26836 Montanaso Lombardo
- Lodi
tel. 037168445
felicalpa@famnuova.com

DOPOSCUOLA IL PONTE

via X Maggio, 26900 Lodi
tel. 3494990808
doposcuolalodi@famnuova.com

ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMIGLIA NUOVA

via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371410270
fax 0371410374
associazione@famnuova.com

METALLICA

lavori di carpenteria leggera
tel. 0371484229
metallica@famnuova.com

«EL RUTAME»

sgombri e piccoli lavori a Lodi
tel. 3738004934
elrutame@famnuova.com

FONDAZIONE DON LEANDRO ROSSI

via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371413610
fax 0371410374
devecchi.mariarosa@famnuov
a.com



terra blu

La presente carta,
approvata dal C.d.A. di Famiglia Nuova
il 27 novembre 2018,
è valida per tutto l'anno 2019.

**Unità d'offerta residenziale
a bassa intensità assistenziale**

Terra blu

Via Vittorio Emanuele, 17
24040 Suisio BERGAMO
tel. 375.5407224
terrablue@famnuova.com

Responsabile del servizio
dott.ssa Stefania Ponzio

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@famnuova.com

Presidente Mariarosa Devecchi

devecchi.mariarosa@famnuova.com

www.famiglianuova.com

Terra blu

Unità d'offerta residenziale
a bassa intensità assistenziale



Famiglia Nuova