

# 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 Caprino Bergamasco, presso gli uffici amministrativi di Famiglia Nuova e scaricabile dal nostro sito internet [www.famiglianuova.com](http://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, aggiornato con Deliberazione n. 1026 del 31.12.2019 a firma del Direttore Generale dell'ATS Bergamo.**

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

**Codice Struttura 325004610.**

### DISPONIBILITÀ RICETTIVA

La disponibilità ricettiva della nostra struttura è di 7 posti letto: numero 6 posti a contratto con ATS Bergamo e a disposizione delle ATS di Regione Lombardia, numero 1 posto contrattualizzabile con Aziende Sanitarie extra Regione.

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 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. 3945 - 2015).



**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 (ATS, ASST e Comuni) 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 € 31,10 (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.

## Emergenze sanitarie

La struttura residenziale adotta le prescrizioni sanitarie indicate dai sistemi sanitari regionali e nazionali.

- adotta protocolli e procedure di prevenzione e gestione del rischio, volto a contenere la diffusione di contagi;
- aggiorna costantemente tutto il personale in servizio in merito alle disposizioni igienico sanitarie da seguire;
- adotta tutti i dispositivi di protezione individuale e applica le norme igienico sanitarie previste.

**"La 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. Nell'appartamento B.I.A. Terra Blu ogni progetto nasce dal rispetto dei fondamentali diritti della persona escludendo ogni forma di coercizione fisica, psichica e morale e garantendo la volontarietà dell'accesso e la permanenza nella struttura.
2. 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.
3. È proibito introdurre e fare uso all'interno dell'alloggio di qualsiasi tipo di sostanza psicotropa e di bevande alcoliche.
4. È vietata qualsiasi forma di violenza fisica, verbale e/o psicologica.
5. L'eventuale trasgressione di queste due norme (punto 2 e 3) può comportare la dimissione immediata.
6. È obbligatorio sottoporsi ai prelievi delle urine previsti dal programma terapeutico e quando richiesto dall'equipe di riferimento.
7. Si richiede un'igiene personale e dell'ambiente adeguata a standard ottimali.
8. Gli operatori effettuano incontri di verifica periodica delle condizioni dell'alloggio.
9. Visite ed eventuali pernottamenti di familiari e amici presso l'appartamento dovranno essere concordati con gli operatori.
10. La permanenza in alloggio può prevedere la compartecipazione alle spese in misura concordata.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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](http://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.com](mailto:terrablue@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 Relazioni con il Pubblico (URP) ASST BERGAMO OVEST  
[urp@asst-bgove.it](mailto:urp@asst-bgove.it)  
tel. 0363.424325

## 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 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

**"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."**



**Nella foto**  
Il fiume Adda

## Come raggiungerci

**Indirizzo:**

Terra blu  
Unità d'offerta residenziale a  
bassa intensità assistenziale  
Via Cava di Sopra, 21  
24030 Caprino Bergamasco  
BERGAMO

**Telefono** 375.5407224

Per urgenze Comunità Kairòs  
035 4364517

**E-mail:**

terrablue@famnuova.com

**Sulle mappe di Google:**

ci puoi trovare digitando  
[https://goo.gl/maps/JxhGTuS  
a71jgBBtx5](https://goo.gl/maps/JxhGTuS<br/>a71jgBBtx5)

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



# 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. 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 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. Ritene 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, educative, 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
- Servizio multidisciplinare integrato

## AREA ADULTI AMBITO SOCIALE

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

## COMPARTO ATTIVITÀ LAVORATIVE

- Manutenzioni e giardinaggio
- Pulizie industriali
- Inserimento lavorativo

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, bussando 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

## LA FONDAZIONE

Don Leandro costituisce anche la Fondazione che porta il suo nome. Scopo di questa organizzazione è la promozione della cultura dell'accoglienza.

## LE COMUNITÀ TERAPEUTICHE

Famiglia Nuova si fonda sulla proposta di Comunità residenziale come strumento di accoglienza e supporto delle persone che chiedono di essere aiutate a curare le dipendenze da droghe. Sono previsti moduli specialistici per persone che vivono problemi di dipendenza con comorbilità psichiatrica certificata e un posto per gap; in risposta alle dipendenze è attivo anche un appartamento dove è prestata attività di supporto a bassa intensità assistenziale per le dipendenze.

Dal 2008 la Cooperativa è accreditata per un servizio ambulatoriale, multidisciplinare integrato, che offre prestazioni di tipo sociale e sanitario. Il servizio si occupa di prevenzione, trattamento e riabilitazione: possono accedere al servizio anche minorenni non accompagnati..

## I SERVIZI EDUCATIVI

Dal 2000, sollecitata da un lavoro di ricerca e sperimentazione portato avanti dall'Associazione Comunità Famiglia Nuova, la Cooperativa ha rivolto l'attenzione anche alle famiglie con bambini gestendo asili e servizi per l'infanzia, di istruzione e scolastici, e in estate centri

ricreativi. Altri servizi sono dedicati a una adolescenza vulnerabile come l'educativa di strada, le attività assistenziali, territoriali, a domicilio; i centri diurni semiresidenziali, gli appartamenti per minori stranieri e una comunità educativa residenziale.

## FRAGILITÀ PARTICOLARI

A metà anni '90 in piena pandemia Aids la Cooperativa apre in Umbria, dove già è insediata una delle comunità terapeutiche, un servizio residenziale ad alta intensità assistenziale dedicato a persone che vivono con l'Aids, in grave vulnerabilità sociale. L'équipe multidisciplinare da allora gestisce la casa alloggio adeguandosi a scenari epidemiologici mutati in stretta collaborazione con i servizi specialistici del territorio.

## MIGRANTI ADULTI

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

## LA PIATTAFORMA SOLIDALE

Al deflagrare della crisi economica che ha investito il nostro Paese, la Cooperativa ha deciso di attivarsi, con altri enti, per garantire beni di prima necessità per le persone in difficoltà, organizzando il "Centro di Ascolto e Sostegno materiale Piattaforma don Leandro", e percorrendo 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.

# SCHEDA RECLAMI, SUGGERIMENTI ED ELOGI

(allegato n. 1)

**RECLAMO**

**SUGGERIMENTO**

**ELOGIO**

cognome ..... nome .....

residente in via ..... n° ..... comune .....

provincia ..... telefono ..... e-mail .....

in qualità di    utente     familiare     committente     operatore     altro

segnalo per l'Unità d'Offerta o Servizio (specificare) .....

quanto segue: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (GDPR) concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisco il mio consenso a che codesta organizzazione tratti i miei dati personali, generici e sensibili, ai fini della gestione del contenuto della presente scheda.

Data .....

Firma .....

## PARTE RISERVATA ALLA STRUTTURA

Scheda ricevuta:    direttamente     telefonicamente     fax     e-mail

altro (specificare) .....

Valutazione della segnalazione / azioni di miglioramento:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

Firma .....

# SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE / FAMILIARE

Appartamento a Bassa Intensità Assistenziale

(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 Assistenziale

(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  
info@famnuova.com

## COMUNITÀ FONTANE

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

## COMUNITÀ KAIROS

Struttura terapeutico  
riabilitativa e modulo  
comorbilità psichiatrica  
via Lacchiaduro, 22  
24034 Cisano Bergamasco -  
Bergamo  
tel. 0354364517  
cel. 3482401346  
kairos@famnuova.com

## TERRA BLU

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

## COMUNITÀ LA COLLINA

residenza terapeutico  
riabilitativa  
località Cascine Boraccine  
26813 Graffignana - Lodi  
tel. 0371209200  
cel. 3319522969  
lacollina@famnuova.com

## COMUNITÀ MONTEBUONO

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

## CASA ALLOGGIO I TULIPANI

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

## COMUNITÀ

### PAPA GIOVANNI XXIII

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

### COMUNITÀ GANDINA

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

### SMI BROLETTO

via Matteotti 5c  
23900 Lecco  
tel. 0341353619  
smibroletto@famnuova.com

### PIATTAFORMA DON LEANDRO ROSSI

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

### CASA OCEANO

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

### APPARTAMENTI PER L'AUTONOMIA DEI MINORI CASA EG

tel. 3311081752  
casa.eg@famnuova.com

### GEYSER - SERVIZI EDUCATIVI INTEGRATI

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

### 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  
felicitarpa@famnuova.com

### DOPOSCUOLA ARCHIMEDIE

26900 Lodi  
tel. 3494990808  
doposcuolalodi@famnuova.com

### DOPOSCUOLA DONMI

26900 Lodi  
tel. 3494990808  
doposcuoladonmilani@famnuova.  
com

### ASSOCIAZIONE COMUNITÀ FAMIGLIA NUOVA

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

### COMPARTO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

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

### FONDAZIONE DON LEANDRO ROSSI

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



**terra blu**

La presente carta,  
approvata dal C.d.A. di Famiglia Nuova  
il 13 dicembre 2022,  
è valida per tutto l'anno 2023.

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

**Terra blu**

Via Cava di Sopra, 21  
24030 Caprino Bergamasco  
BERGAMO  
tel. 375.5407224  
terrablu@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 Gian Michele Maglio  
presidenza@famnuova.com

**www.famiglianuova.com**



**Famiglia Nuova**

**Terra blu**

Unità d'offerta residenziale  
a bassa intensità assistenziale