

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.

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.

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

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'équipe 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
Accreditamento 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.



Nella grafica
le figure multidisciplinari

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.

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.

L'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 cartellino esposto.

Emergenza covid-19

Lo SMI Broletto in relazione alla situazione di emergenza sanitaria da covid-19 informa che il servizio:

- ha adottato protocolli e procedure di prevenzione e gestione del rischio - covid-19, volto a contenere la diffusione del contagio;
- 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 dalla normativa;
- collabora con l'Autorità sanitaria competente nella gestione di casi di accertata infezione da covid-19.

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



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.

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 predispone 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.



Nella foto
l'ingresso a garanzia dell'anonimato

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.

GAP

TRATTAMENTO PER LA DIPENDENZA PROBLEMATICAMENTE 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 équipe 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 orari possono subire modificazione in funzione delle esigenze degli assistiti



Progetto adolescenti

INTERVENTI

Supporto a carattere psico/socio/educativo in presenza di fattori di vulnerabilità o manifeste problematiche anche connesse all'uso/abuso di sostanze.

L'intervento viene svolto all'interno del servizio con le modalità indicate dal «Progetto individualizzato» formulato dall'ente inviante (ATS Brianza).

“Implementazione di percorsi territoriali attraverso la realizzazione di un modello d'intervento flessibile e integrato con le risorse del territorio, in risposta alle difficoltà e alle problematiche di disagio sociale di giovani e adolescenti e delle loro famiglie - dgr x/7602 del 20/12/2017”

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 e/o all'Ufficio di Direzione Generale
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

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
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.



Nella foto
il tavolo all'interno
dello S.M.I.

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.

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

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

Dalla stazione ferroviaria:

prendere via Francesco
Centrone, alla rotonda
prendere la prima uscita,
continuare per 100 m. salire la
scalinata a sinistra.

In automobile:

dalla SS 36 prendere la
seconda uscita per Lecco
centro, Alla rotonda prendere la
prima uscita e imboccare Via XI
Febbraio; Alla rotonda
prendere la seconda uscita e
imboccare Corso Giacomo.
Matteotti.

Sulle mappe di Google:

ci puoi trovare digitando
goo.gl/maps/MoyjGdgTFtx

Indirizzo

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

Telefono

tel. 034 1353619
fax 034 1287432

E-mail

smibroletto@famnuova.com

Sito internet

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. 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. Subito dopo Leandro venne trasferito a Cadilana, la sua nuova parrocchia. Ai primi se ne aggiunsero molti altri. 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, anche durante la presidenza di Egisto Taino e la direzione generale affidata a Severino Berneri, ed è ancora prevalente durante questi anni di riassetto organizzativo complessivo nella presidenza di Mariarosa Devecchi, da sempre al loro fianco. Eravamo convinti, e lo siamo ancora, che l'Educazione si fonda sull'idea che chi è educato non è inferiore all'educatore. Il problema era e resta ancora tradurla in pratica. 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

La prima organizzazione è stata, proprio nel 1979, l'Associazione di Volontariato "Comunità Famiglia Nuova". Il disagio espresso dalla dipendenza 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

Nasce dalla volontà di don Leandro di costituire 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.

LE COMUNITÀ TERAPEUTICHE

Famiglia Nuova dalla sua fondazione crede nel contrasto alle dipendenze problematiche e investe per attenuare lo stigma che circonda gli utenti. La comunità terapeutica residenziale, proposta in differenti sfumature pedagogiche e riabilitative, oggi opera concordando con l'utenza e i servizi d'invio i progetti individuali. Sono previsti moduli specialistici per persone che vivono problemi di dipendenza con comorbilità psichiatrica certificata e servizi 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: da qualche anno è operativo nello stesso Servizio un progetto adolescenti.

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 ad una adolescenza vulnerabile come l'educativa di strada, 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 ammalate di 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; sono attivi i progetti «Mano a Mano» e si è concluso da poco il progetto Réseaux, attività di capacity building con capofila una Prefettura provinciale.

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”.

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, impegnandosi così alla loro emancipazione economica.

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 |

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE / FAMILIARE

S.M.I. Servizio Multidisciplinare Integrato

(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 Cava di Sopra, 21
24030 Caprino Bergamasco -
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 05231798271
arcello@famnuova.com

COMUNITÀ GANDINA

struttura pedagogico
riabilitativa
via Gandina 36 27017
Pieve Porto Morone - Pavia
tel. 0382788023
fax 03821931032
gandina@famnuova.com

SMI BROLETTO

via Matteotti 23900 Lecco
tel. 0341353619
fax 0341287432
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
fax 0371090770
oceano@famnuova.com

CASA ANGIOLINA

Progetto di housing
tel. 3336824024
fax 0371410374
casa.angiolina@famnuova.com

CASA EG

appartamenti per minori
tel. 3311081752
casa.eg@famnuova.com

SERVIZI EDUCATIVI INTEGRATI PER ADOLESCENTI E GIOVANI

via Agostino da Lodi, 11
26900 Lodi
tel. 0371413610
servizi.edu.int@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
fax 0371410374
associazione@famnuova.com

METALLICA

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

COMPARTO ATTIVITÀ PRODUTTIVE

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

FONDAZIONE DON LEANDRO ROSSI

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



La presente carta,
approvata dal C.d.A. di Famiglia Nuova
il 14 dicembre 2021,
revisionata dall'Ufficio Controllo Qualità
in data 05/09/2022 per nomina del
nuovo legale rappresentante,
è valida per tutto l'anno 2022.

S.M.I. Broletto

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

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



Famiglia Nuova

S.M.I. Broletto

Servizio multidisciplinare integrato