

FAMIGLIA NUOVA

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITÀ

2021



Famiglia Nuova



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Firme:

Documento redatto dall'Ufficio di Direzione Generale

Documento verificato da:
Gandelli Alessandra (Ufficio controllo e qualità)

firma

data: 30 marzo 2022

Documento approvato da CdA:
Devecchi Mariarosa (Presidente)

firma

data: 08 aprile 2022

INDICE

1. FAMIGLIA NUOVA	3
2. ORGANIGRAMMA	8
3. IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	9
3.1 Premessa.....	9
3.2 Il sistema qualità	9
3.3 Riesame	10
4. DATI ANNO 2021 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	10
4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi	10
4.2 Customer satisfaction	14
4.2.1 Customer satisfaction Dipendenti e collaboratori.....	15
4.2.2 Customer satisfaction Utenti.....	19
4.3 Risorse umane	27
4.4 Non conformità e Raccomandazioni	32
5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2022	34
6. SISTEMA DI DIFFUSIONE.....	44



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

1. FAMIGLIA NUOVA

La storia della Cooperativa Famiglia Nuova è strettamente legata alla storia delle Organizzazioni nate dal percorso di impegno sociale realizzato negli anni da don Leandro Rossi.

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

La canonica di Cadilana Nel 1979, per rendere concreta ed evidente la sua scelta evangelica, ha accolto nella canonica di Cadilana il primo tossicodipendente. Quello è stato l'inizio di un percorso di testimonianza che ha visto nascere nel tempo 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 sua porta.

La Cooperativa Dal privato 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 di solidarietà e lavoro che gestisce ad oggi numerose Comunità terapeutiche offrendo un'occasione di recupero ai tossicodipendenti e altri servizi sempre rivolti alla persona e ai loro bisogni o difficoltà.

La legge e le scelte Queste esperienze si consolidarono e nel 1991 furono regolate da una legge (L. 381) che imponeva alle cooperative una scelta precisa distinguendo l'attività sociale e socio sanitaria di cura delle persone (cooperative di tipo "A") dall'attività di inserimento lavorativo di categorie "svantaggiate" (cooperative di tipo "B").

Arriva La Formica Famiglia Nuova assume quindi la tipologia di Cooperativa Sociale di tipo "A". Per facilitare l'inserimento lavorativo delle persone in uscita dai servizi di Famiglia Nuova, nasce nel 1997 la Formica (Cooperativa Sociale di tipo "B").

L'attenzione costante verso i bisogni emergenti nell'area delle dipendenze La Cooperativa Famiglia Nuova ha continuato in tutti questi anni a sviluppare nuovi Servizi alla Persona, leggendo i bisogni che emergevano nella società e sviluppando un proprio pensiero sociale. Nel campo delle dipendenze, oltre alle Comunità Residenziali, sono nati negli anni una Casa Alloggio per malati di AIDS, un Servizio Multidisciplinare Integrato per il trattamento ambulatoriale delle dipendenze patologiche e un appartamento a Bassa Intensità Assistenziale.

I servizi alla famiglia Dal 2000 la cooperativa, sollecitata da un lavoro di ricerca e sperimentazione portato avanti dall'Associazione Comunità Famiglia Nuova, ha posto l'attenzione ai servizi indirizzati alle famiglie e ai minori gestendo, in accordo con le istituzioni e ispirata al pensiero ideale di don Leandro, servizi rivolti alla prima infanzia quali gli asili, all'adolescenza come i doposcuola e i centri ricreativi estivi, una comunità educativa residenziale, servizi educativi integrati (educativa di strada,



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

servizi educativi diurni, interventi mirati a domicilio e interventi intensivi ospedalieri ed extra ospedalieri, interventi ADM).

La Fondazione La scelta di diversificare l'ambito di intervento rivolgendo l'attenzione anche a fasce non patologiche è stata fortemente stimolata dalla decisione di don Leandro di costituire, con il proprio patrimonio personale, la Fondazione don Leandro Rossi Onlus. Scopo di questa organizzazione è specificatamente la promozione della cultura dell'accoglienza senza mai abbandonare il tratto di concretezza che ha sempre contraddistinto l'opera di don Leandro. 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 affiancato da un luogo per l'accoglienza di minori, la Comunità Casa Oceano.

L'accoglienza dei migranti Famiglia Nuova ha saputo dare particolare attenzione e rapide risposte attraverso l'accoglienza, sempre più strutturata, del dramma dei cittadini migranti. Poveri ed in fuga dagli orrori di una vita sono approdati sempre più numerosi. Insieme abbiamo qualificato ed accreditato il sistema dell'Accoglienza profetizzando risposte a nuove povertà e vecchi bisogni, creando una articolazione fitta di rapporti sociali, politici ed umani.

Casa Eg Nel settembre 2015 viene dato avvio all'esperienza dell'Alloggio a Bassa intensità Educativa Mohamed Bouazizi nel Comune di Crespiatica (LO) per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati dai 16 ai 18/21 anni di età. Nel gennaio 2016 si dà avvio ad un progetto analogo nel Comune di Lodi, Famiglia Nuova apre un nuovo appartamento che prende il nome di alloggio a bassa intensità educativa Casa Eg. A settembre 2016, a fronte di bisogni emersi, viene avviata una terza esperienza di appartamento. Le tre strutture prendono il nome di alloggi a bassa intensità educativa Casa Eg. Attualmente Famiglia Nuova gestisce 4 appartamenti afferenti al sistema SAI per minori stranieri non accompagnati.

Anno 2017, conclusione del processo di fusione Fino ad alcuni anni fa non era ammesso che una unica cooperativa avesse come scopo sociale sia le attività di cui alla lettera a) che alla lettera b) dell'articolo 1, primo comma della legge 381/91. Durante il 2016, stante l'attuale normativa che sancisce l'esistenza di cooperative miste di tipo A e B, si è avviato un processo con l'obiettivo di portare alla fusione per incorporazione di La Formica Società Cooperativa Sociale in Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale. Il processo di fusione per incorporazione si è concluso nell'anno 2017. Dalla fusione è nata una cooperativa sociale di maggiori dimensioni e quindi con maggior capacità di operare e la possibilità di gestire al meglio la somma delle risorse finanziarie non più frazionate in due soggetti indipendenti. Oltre a ciò l'attuale assetto consente risparmi in ambito amministrativo, societario e gestionale.

Anno 2019, Famiglia Nuova rinuncia alla partecipazione dei Bandi della Prefettura per la gestione dei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) tale decisione, condivisa con l'assemblea dei soci, è stata presa dopo una attenta analisi dei contenuti dei nuovi bandi. Oltre alla significativa riduzione della base d'asta che da € 35,00 die sarebbe passata a € 18,00 die, le modalità di gestione richieste contrastavano fortemente con quelle della Cooperativa. Si chiedeva ai gestori di esercitare



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

una significativa ed ingiustificata attività di controllo su persone libere, in attesa di eventuale riconoscimento del diritto a rimanere in Italia, e non veniva chiesto al gestore alcuna azione rivolta all'integrazione ed all'autonomia delle persone accolte che erano e sono, per la nostra Organizzazione, i fondamentali strumenti per un percorso di vita umano. A fronte di tale decisione nel 2019 sono stati chiusi i CAS Utopia nella Provincia di Pavia mentre i CAS presenti sulle altre province sono andati in proroga sul vecchio bando. Prosegue il servizio SAI di Gubbio (PG).

Progetto Mano a Mano vista l'esperienza professionale maturata in anni di gestione dei progetti rivolti a popolazione migrante, grazie al contributo di Fondazione Cariplo e con il sostegno di diverse associazioni del territorio lodigiano, Famiglia Nuova ha messo in campo un progetto ambizioso che ha come obiettivo generale la promozione lo sviluppo e l'affermazione di forme partecipate e comunitarie di gestione del fenomeno migratorio che favoriscano la diffusione di un modello di accoglienza capillare. Il progetto terminerà a novembre 2022.

Anno 2020 la cooperativa ha dovuto stravolgere piani, obiettivi e strategie in relazione all'emergenza sanitaria in atto. I vincoli imposti dalle normative non hanno però fermato la progettualità, sono partiti nel 2020 importanti e innovativi progetti: "Caccialanza" da inizio pandemia e fino a settembre, in accordo con il Comune di Lodi e in collaborazione con l'associazione Progetto Insieme e la cooperativa sociale Le Pleiadi di Lodi, è stato avviato in emergenza un servizio residenziale rivolto a persone senza fissa dimora in condizione di svantaggio e marginalità sociale. Nonostante la positiva esperienza e la volontà di proseguire in una progettualità per i senza fissa dimora, il Comune ha deciso di non rinnovare l'accordo; "Rise Up" si sperimenta a Lodi un servizio che accoglie e accompagna i giovani che fanno uso e abuso di sostanze, alcol, internet etc., coniugando interventi educativi con un modello "a bassa soglia" che contempla le prestazioni mediche e psicologiche necessarie. Il servizio è rivolto ad adolescenti e giovani tra i 15 e i 25 anni e alle loro famiglie. Possono accedere per ricevere informazioni e consulenza anche insegnanti, allenatori, operatori che lavorano con gli adolescenti e chiunque ne abbia necessità. L'équipe di lavoro è multidisciplinare e integrata tra servizio pubblico e privato sociale; "Reseaux" in Umbria si è costituita una équipe multi professionale formata da figure educative, sanitarie e etnoantropologiche che lavorano a sostegno della rete dei servizi pubblici e privati per l'intercettazione precoce del disagio psicologico e per la gestione delle situazioni di post acuzie riscontrate in cittadini di paesi terzi, in particolar modo in coloro che versano in condizioni di vulnerabilità relazionali e/o psico-sociali, a supporto e in concerto con la rete dei servizi territoriali e degli enti del terzo settore. Si sono invece concluse le esperienze dei CAS presenti nelle province di Lodi, Piacenza e Perugia che erano andati in proroga sul vecchio bando. Nel 2020, per non volontà a continuare l'esperienza, l'Unione dei Comuni Oltreadda Lodigiano ha chiuso il progetto SPRAR/SIPROIMI di Crespiatica (LO).

Anche nell'anno **2021** Famiglia Nuova è stata impegnata nell'affrontare l'emergenza sanitaria in atto. Nell'anno si sono conclusi due importanti progetti: Reseaux in Umbria, e Rise Up a Lodi. Per quest'ultimo servizio si è deciso di avviare per il 2022 una nuova sperimentazione sulla base dell'esperienza acquisita. Il progetto sarà rimodulato e non vedrà più la presenza degli operatori del Ser,T. presso lo spazio. Il progetto si chiamerà **iNnEsco** e sarà aperto a ragazzi, adolescenti e giovani



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

adulti under 25 e alle loro famiglie, sia in carico ai servizi sociali territoriali, di tutela, ai servizi specialistici e per la salute mentale, sia in accesso spontaneo. Il focus è posto sulle fragilità dell'adolescente e delle famiglie. La sperimentazione si colloca all'interno di una pianificazione di interventi più ampia, avente come oggetto l'erogazione di servizi finalizzati alla prevenzione del disagio.

Sempre nel 2021 si è conclusa la collaborazione col Comune di Montanaso per i servizi di Pre-Post e Doposcuola, il servizio è stato appaltato ad altra cooperativa. Da ottobre si è dato avvio ad un nuovo servizio di Doposcuola **DonMi** presso la scuola media Don Milan di Lodi. Sempre sul versante minori a fine 2021 è stato concesso l'ampliamento dei posti SAI minori, per il 2022 **Casa Eg** avrà un nuovo appartamento che accoglierà 5 minori stranieri non accompagnati. Altra importante progettualità sperimentale avviata nell'anno è quella relativa al progetto **Casa Angiolina**, progetto di housing per donne fragili senza fissa dimora. Lo scopo della proposta di housing sociale è nata dall'esigenza del territorio lodigiano di fornire un servizio a donne che vivono una condizione di vulnerabilità, prive di una rete sociale di supporto sufficientemente strutturata. Persone che vivono situazioni di esclusione sociale e necessitano di aiuto. Il progetto di accoglienza in housing si svolge in un appartamento sito nel comune di Crespatica (LO) in un contesto che ospita altri servizi della Cooperativa. La struttura per il progetto di accoglienza in housing ha una capienza massima di cinque posti letto.

Famiglia Nuova è una Cooperativa Sociale senza scopo di lucro, nata nel 1981, dalla volontà di don Leandro Rossi, si propone, con spirito laico, di promuovere una cultura di integrazione sociale dei cittadini e di contrastare il rischio di emarginazione di persone in difficoltà attraverso servizi di accoglienza e sostegno. Lavora da sempre in collaborazione con gli Enti pubblici e privati dei territori in cui sono presenti le sue sedi operative: Lodi, Pavia, Bergamo, Lecco, Piacenza, Perugia.

La nostra missione La missione di Famiglia Nuova è quella di creare per tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi le condizioni affinché realizzino pienamente il proprio potenziale e raggiungano una ragionevole felicità.

Come ci sosteniamo Convenzioni con Enti pubblici (ATS/Asl/USL, Regioni e Comuni); Partecipazione a bandi sia pubblici che privati; 5 per mille; Donazioni da privati (imprese e cittadini); Conferimento gratuito di beni (arredi, alimentari, ecc.); Contributo operativo di volontari.

Chi può accedere ai nostri servizi Tutte le persone che, per motivi diversi, chiedono aiuto e si trovano in uno stato di necessità.

Cosa offriamo L'ambito di intervento della cooperativa si articola in due macro aree, una che si occupa del "disagio e fragilità dell'adulto" e l'altra che si occupa dell'intervento educativo in ambito "minori e famiglie".

Disagio adulto (area socio sanitaria e sanitaria) Comunità terapeutiche residenziali per persone dipendenti da alcool, da sostanze psicotrope, da gioco patologico, diversificate per tipologia:



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

pedagogico riabilitative, terapeutico riabilitative e un modulo di doppia diagnosi (tossicodipendenza/patologia psichiatrica), un Servizio Multidisciplinare Integrato (SMI) per il trattamento ambulatoriale delle dipendenze, un Servizio a Bassa Intensità Assistenziale nell'area delle dipendenze, una Casa Alloggio per persone che vivono l'Aids in condizione di grave vulnerabilità sociale.

Disagio adulto (area sociale) un centro di ascolto e distribuzione di generi di prima necessità; progetti che favoriscono l'incontro e il dialogo tra cittadini italiani e stranieri, tra Amministrazioni Locali e addetti ai lavori e tra Prefettura e Amministrazioni Locali; progetti che favoriscono l'autonomia delle persone migranti con servizi finalizzati al post-accoglienza in famiglia e co-housing, alla cura attraverso supporto psicologico specializzato, all'inserimento lavorativo tramite tirocini e microcredito e alla formazione con l'ausilio di borse di studio, formazione professionale e corsi per l'acquisizione della patente di guida; progetto per l'intercettazione precoce del disagio psicologico e per la gestione delle situazioni di post acuzie riscontrate in cittadini di paesi terzi, in particolar modo in coloro che versano in condizioni di vulnerabilità relazionali e/o psico-sociali, a supporto e in concerto con la rete dei servizi; educativa di strada adulti; servizio di pronto intervento sociale con ospitalità in emergenza.

Minori e famiglie Una comunità educativa residenziale per minori e quattro appartamenti SIRPOIMI per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati, due asili nido, un centro educativo per la prima infanzia, doposcuola e servizi estivi ricreativi, centri diurni per adolescenti, interventi di educativa di strada, Assistenza Domiciliare Mirata per adolescenti.

Comparto attività produttive ed inserimento lavorativo è il comparto che si occupa in Famiglia Nuova di creare lavoro per le fasce più deboli, attraverso servizi semplici, svolti con il più alto indice di attenzione. Sono presenti il servizio Metallica per lavori di carpenteria e il servizio Comparto Attività Produttive che svolge diverse attività: pulizie industriali, piccole manutenzioni, manutenzione giardini, sgomberi e traslochi.



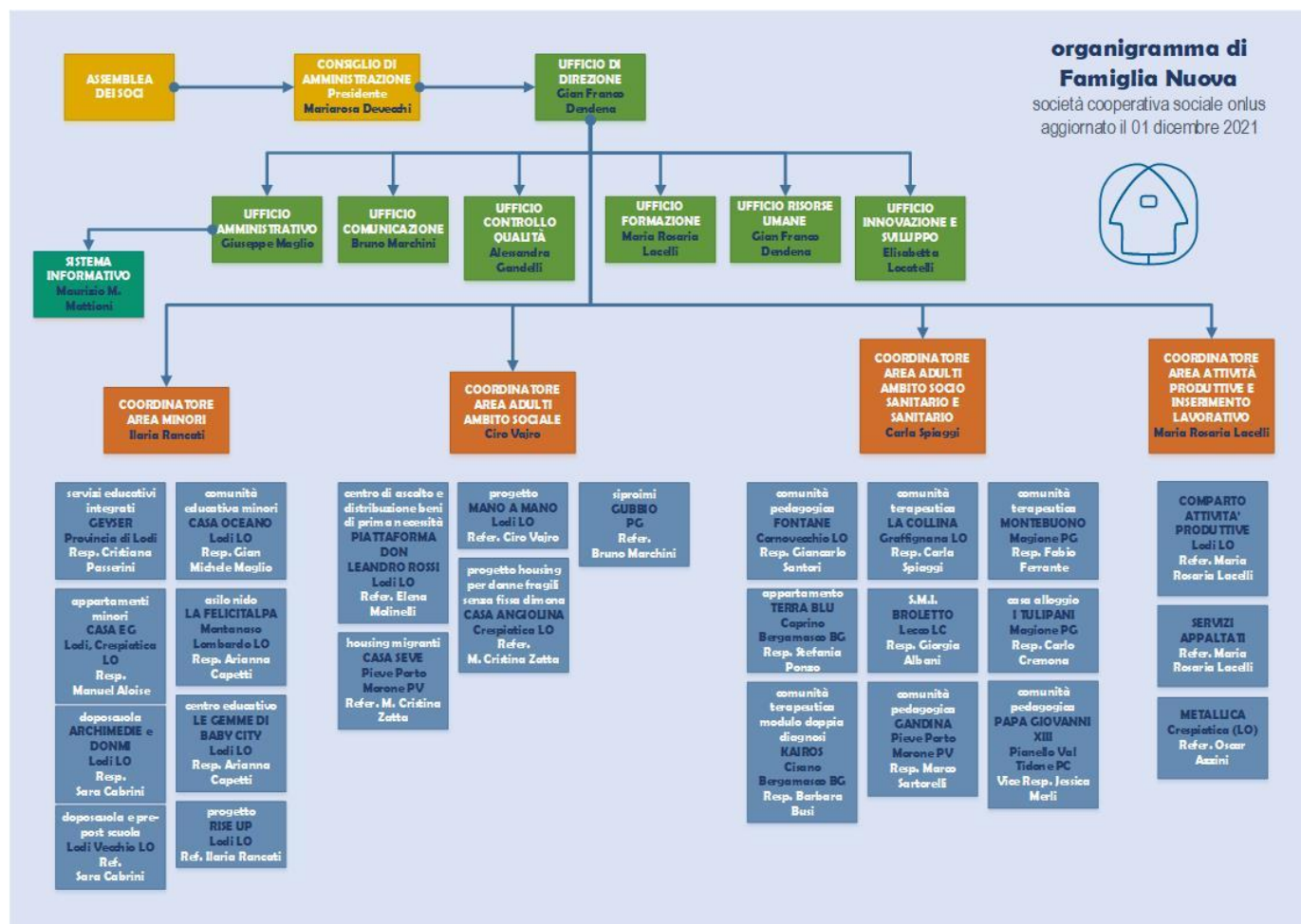
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

2. ORGANIGRAMMA





Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

3. IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

3.1 Premessa

Secondo quanto riportato nello statuto, l'oggetto sociale della cooperativa è il seguente: Scopo della cooperativa è quello di svolgere, senza fini di lucro e con spirito mutualistico, qualsiasi attività di servizio inerente al soddisfacimento dei bisogni e all'inserimento sociale di chiunque si trovi in uno stato di indigenza o di emarginazione sotto qualsiasi forma o aspetto: anziani, handicappati, tossicodipendenti, carcerati, ex carcerati, alcoolisti ecc. In concreto la Cooperativa ai sensi del D.L.C.P.S. del 14 dicembre 1947 n. 1577 e successive modifiche e integrazioni, si prefigge lo scopo di perseguire l'interesse generale e della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi, così come previsto dall'articolo 1, primo comma, lettera a) della legge 381/91".

Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus vuole valorizzare la propria predisposizione verso "l'altro" nell'offrire servizi utili nei seguenti settori di attività:

- Educazione e servizi scolastici,
- Specializzazione socio-sanitaria,
- Minori e giovani,
- Tossicodipendenti/ Alcol-dipendenti e persone affette da gioco d'azzardo patologico,
- Pazienti psichiatrici ed ex degenti in istituti psichiatrici,
- Sieropositivi / malati di AIDS,
- Persone e famiglie in difficoltà.

L'organizzazione intende sviluppare il mantenimento e miglioramento del Sistema con lo scopo di perseguire risultati sotto il profilo sociale di tutti i soggetti interessati:

- dipendenti, collaboratori e fornitori
- utenti
- ambiente economico e sociale di riferimento delle attività svolte
- istituzioni

3.2 Il sistema qualità

La Cooperativa tutela 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 per impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce. Le attività previste dal sistema qualità mirano ad ottenere la costante soddisfazione degli utenti e dei servizi inviati, il miglioramento dei servizi resi e la ricerca continua dell'efficienza ed efficacia dell'Organizzazione.



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

3.3 Riesame

Il Consiglio di Amministrazione di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a riesaminare una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema, a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema stesso, a comunicare all'esterno la rendicontazione sociale come strumento di interesse verso gli stakeholder individuati.

Elementi di ingresso per il riesame: Gli impegni della Politica della qualità sono periodicamente verificati attraverso l'analisi dei parametri individuati dalla cooperativa quali strumento di controllo e monitoraggio delle performance del sistema. I principali elementi in ingresso sono:

- non conformità segnalate dal personale operante nelle strutture di Famiglia Nuova
- non conformità rilevate da audit interni;
- non conformità rilevate dalle verifiche di vigilanza
- segnalazioni dei responsabili d'area e/o dei direttori/responsabili degli uffici di Famiglia Nuova;
- dati derivanti dalla somministrazione del questionario "soddisfazione percepita dall'utente"
- dati derivanti dalla somministrazione del questionario "soddisfazione percepita dal dipendente e collaboratore"
- dati derivanti dall'analisi dei reclami/suggerimenti/elogi
- azioni derivanti da precedenti riesami della direzione

4. DATI ANNO 2021 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

La situazione pandemica ha impedito una gestione pianificata delle attività. La cooperativa ha dovuto far fronte all'emergenza e le funzioni in capo alla direzione generale e all'ufficio controllo e qualità sono state impegnate nel monitoraggio normativo straordinario, nella stesura della documentazione richiesta dagli uffici pubblici afferenti ai vari Servizi che, attuando le norme nazionale nei territori regionali in modo "variegato", hanno richiesto un lavoro di attenta analisi delle richieste. Per tale motivo alcuni dati saranno incompleti o mancanti.

4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi

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 ed elogi ai singoli responsabili delle strutture e/o all'Ufficio Controllo e Qualità. Ricevute le segnalazioni e i reclami presentati sotto qualsiasi forma si provvede a fornire una risposta scritta entro trenta giorni. La scheda Reclami Suggerimenti ed Elogi può essere richiesta ai responsabili delle singole strutture, è anche disponibile presso la sede di Famiglia Nuova o può essere scaricata dal sito www.famiglianuova.com.



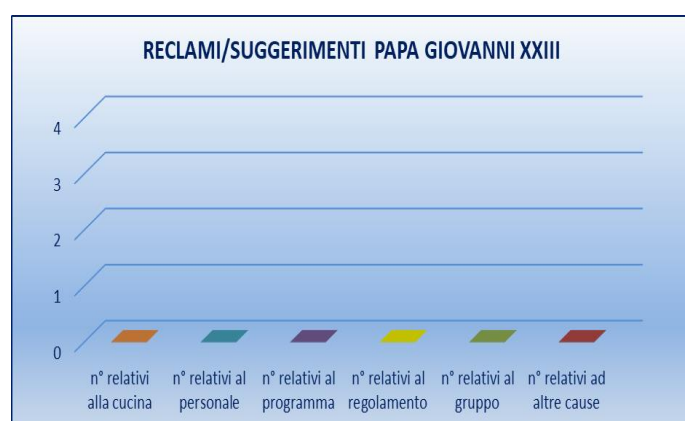
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

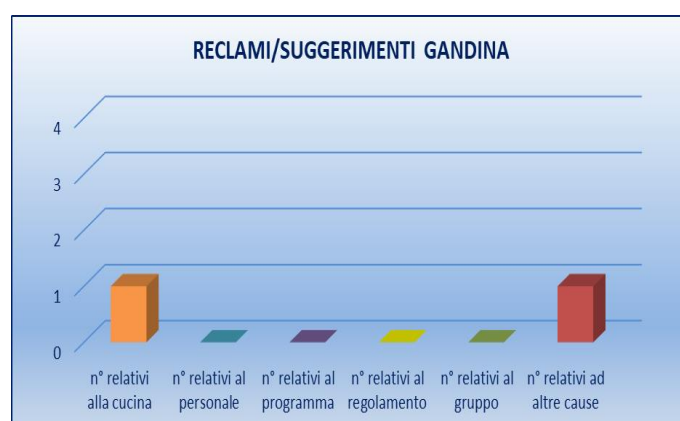
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Comunità Papa Giovanni XXIII

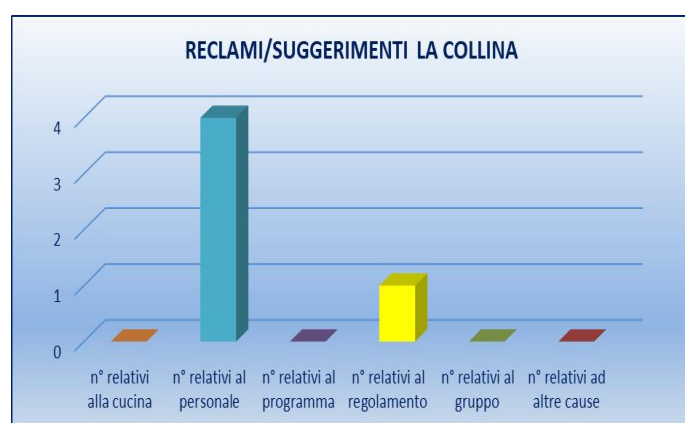


Comunità Gandina

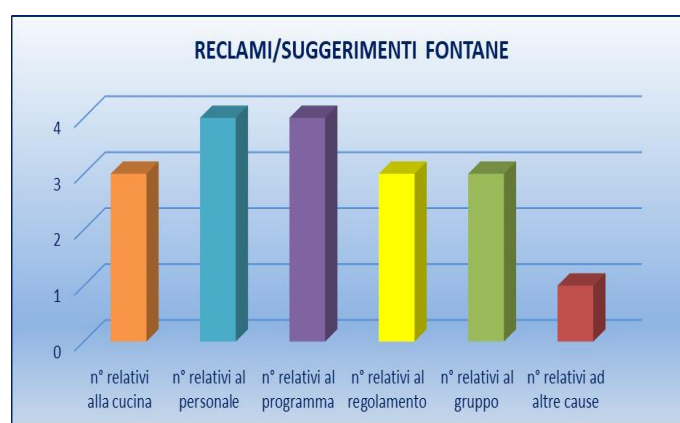


A comunità Papa Giovanni XXIII non sono stati rilevati reclami a causa di difficoltà interne all'equipe di lavoro che non hanno consentito una corretta applicazione delle procedure. A tutti i reclami di Comunità Gandina è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune.

Comunità La Collina



Comunità Fontane



In entrambe le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. Non si rilevano anomalie nell'applicazione della procedura.



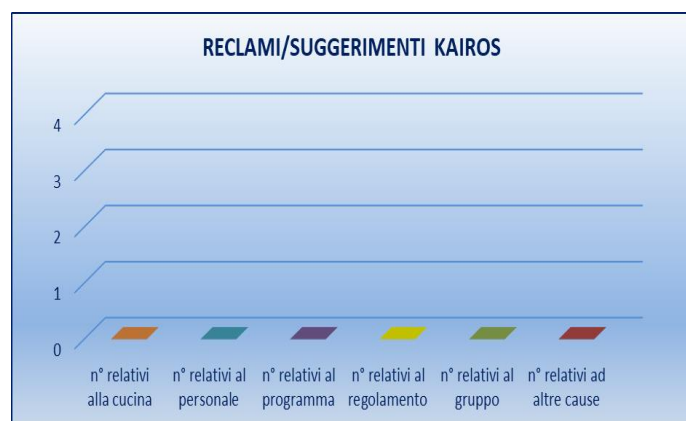
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

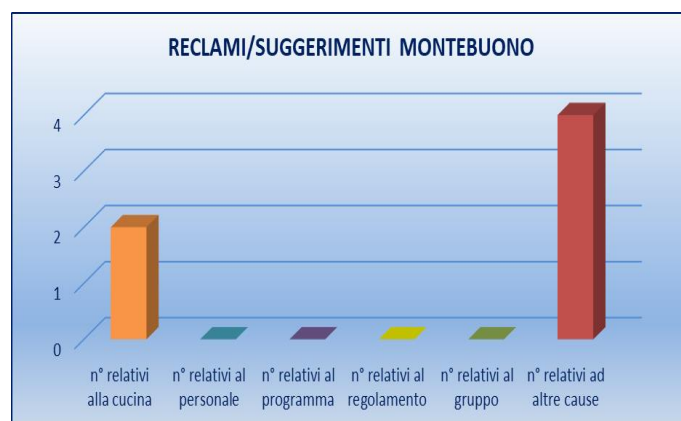
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Comunità Kairòs

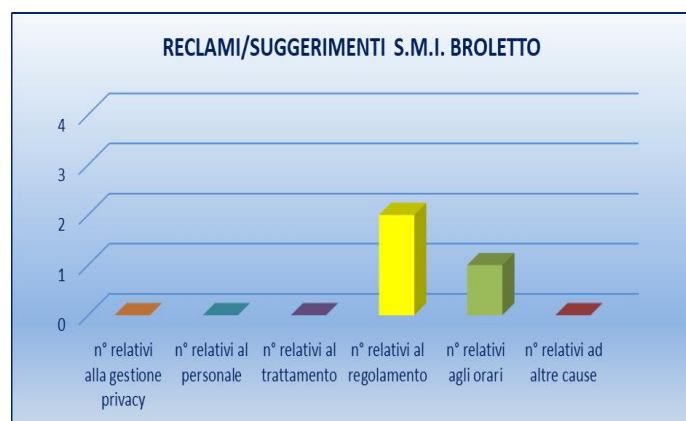


Comunità Montebuono

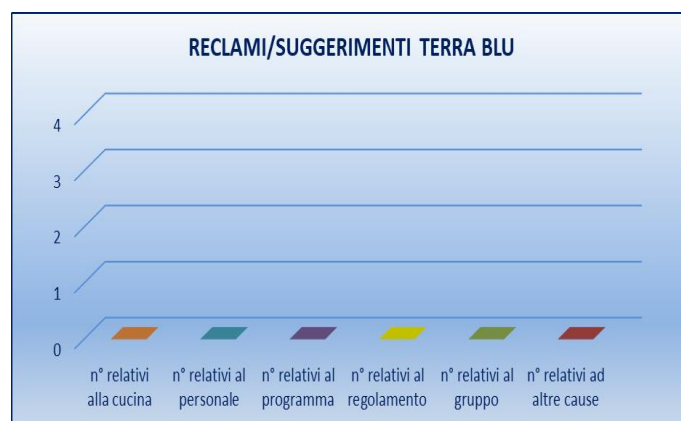


A Comunità Kairòs non sono stati rilevati reclami. Tale situazione risulta anomala ed andrà indagata dall'Ufficio Controllo Qualità. Presso Comunità Montebuono a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune.

Servizio Multidisciplinare Integrato Broletto



U.d.O. a bassa intensità assistenz. Terra Blu



Presso lo SMI Broletto a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. A Terra Blu non sono stati rilevati reclami. Tale situazione risulta anomala ed andrà indagata dall'Ufficio Controllo Qualità.



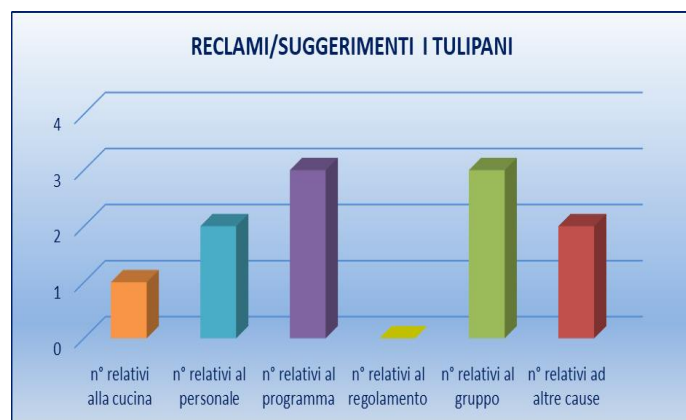
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

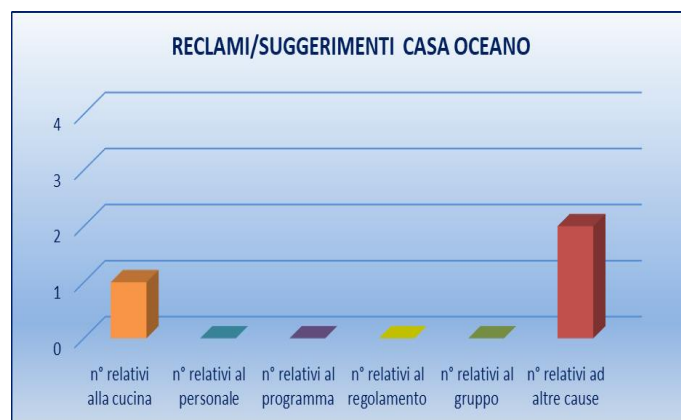
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Casa Alloggio I Tulipani

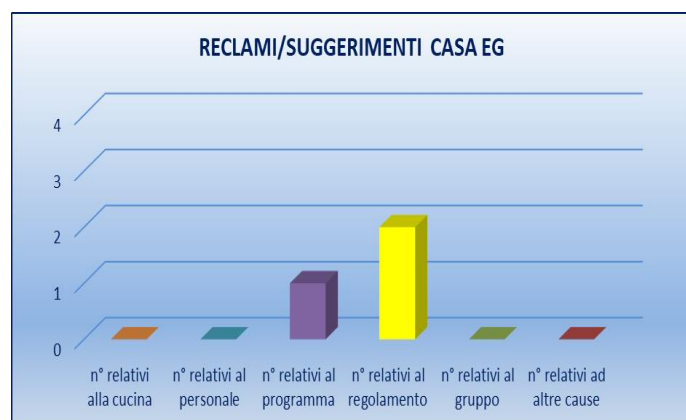


Comunità Minori Casa Oceano

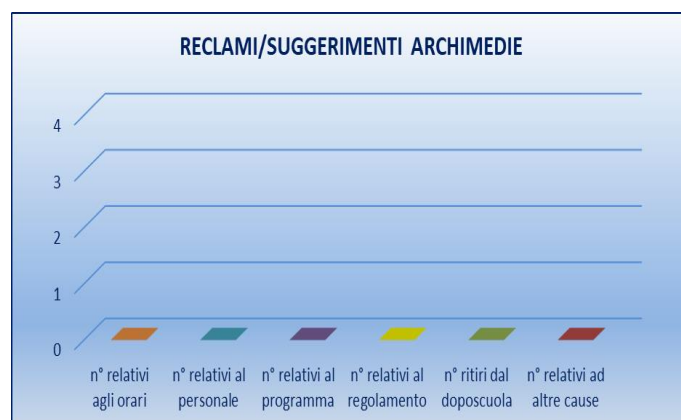


In entrambe le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. Non si rilevano anomalie nell'applicazione della procedura.

SAI Minori Casa Eg



Doposcuola Archimede



Presso gli appartamenti SAI Minori a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. Al Doposcuola non sono stati rilevati reclami. Tale situazione risulta anomala ed andrà indagata dall'Ufficio Controllo Qualità.



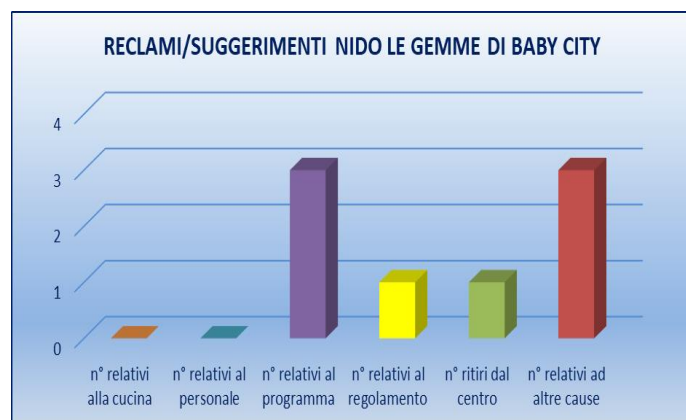
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

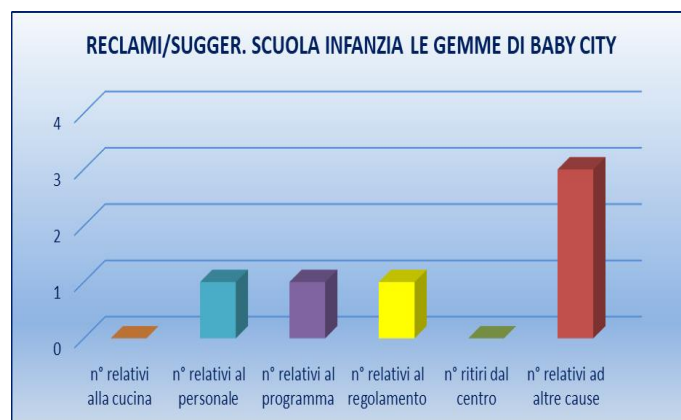
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

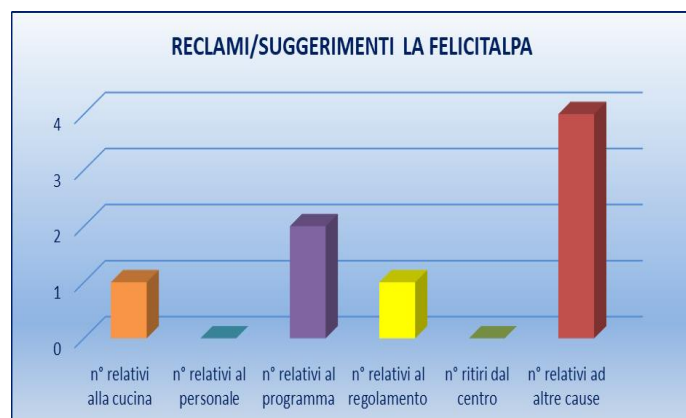
Nido Le Gemme di Baby City



Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



Nido La Felicitàlpa



In tutte e tre le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. Non si rilevano anomalie nell'applicazione della procedura.

4.2 Customer satisfaction

Con l'obiettivo di affrontare le eventuali criticità e apportare un continuo miglioramento del prodotto offerto in termini di prestazioni di interventi e del sistema organizzativo è stata predisposta, per gli utenti, i loro famigliari 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, dei famigliari 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.



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

4.2.1 Customer satisfaction Dipendenti e collaboratori

La raccolta dei dati è stata effettuata dal TEAM DI GARANZIA composto dal Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità Alessandra Gandelli coadiuvata da Gian Franco Dendena dell'ufficio di Direzione Generale, dal Responsabile di Comunità Casa Oceano Gian Michele Maglio e dall'Educatrice di Comunità La Collina Noemi Chiappa. Nell'anno 2021 sono stati rilevati n. 125 questionari così distribuiti:

Questionari rilevati per singola unità d'offerta/servizio

U.d.O./Servizio	N° questionari
Comunità Papa Giovanni XXIII	05
Comunità Gandina	05
SMI Broletto	07
Casa Alloggio I Tulipani	14
Comunità Montebuono	07
Comunità Fontane	05
Comunità la Collina	07
Comunità Kairòs e Appartamento Terra Blu	07
Nido La Felicità	05
Centro Educativo Le Gemme di Baby City	10
Doposcuola Archimede e DonMi + pre post scuola/doposcuola Lodivecchio	06
Servizi Educativi Integrati - Minori	09
Comunità Casa Oceano	06
Appartamenti Minori Casa Eg	04
Progetto Mano a Mano, Piattaforma, Casa Angiolina, SAI Gubbio	06
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	11
Segreteria + "Altri"	11
TOTALE QUESTIONARI	125



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Durante l'anno 2016 l'Ufficio Controllo e Qualità aveva avviato un processo di analisi volto ad accertare la validità ed efficacia del questionario di rilevazione adottato dalla cooperativa fino al 2015. L'analisi fatta aveva portato ad una completa revisione dello strumento al fine di renderlo maggiormente attento all'oggetto da indagare. Con l'adozione del nuovo questionario si era passati da un'indagine orientata al reperimento di informazioni di carattere conoscitivo del funzionamento della cooperativa ad un orientamento più centrato sulla rilevazione della reale soddisfazione percepita dal dipendente/collaboratore. Nel 2017 era stata introdotta una nuova formula di suddivisione dei questionari per aree, tale divisione risultava essere maggiormente funzionale al fine di analizzare la soddisfazione percepita dai dipendenti e collaboratori nei diversi settori dell'Organizzazione. L'impianto utilizzato nel 2017 è stato confermato anche per il 2018. Per il 2019 il team di garanzia, su suggerimento dell'Ufficio di Direzione della Cooperativa, ha ulteriormente ampliato la divisione andando ad indagare, per la prima volta, il grado di soddisfazione nell'area attività produttive ed inserimento lavorativo. Quest'area si era infatti dotata in quell'anno di una struttura e di un referente d'area divenendo di importante rilevanza nei piani strategici degli anni a venire. Le aree indagate sono pertanto le seguenti:

- Area Adulti Ambito Socio-Sanitario e Sanitario
- Area Adulti Ambito Sociale
- Area Minori – Servizi “complessi”
- Area Minori – Servizi “leggeri”
- Area Attività Produttive ed Inserimento Lavorativo
- Dipendenti Segreteria + “Altri”***

Nel 2021 è stato confermato l'impianto del 2019 e del 2020 ed è quindi stata indagata, per il terzo anno consecutivo, l'Area Attività Produttive ed Inserimento Lavorativo. Ciò ha consentito, nell'analisi qui di seguito riportata, di confrontare i dati facendo un raffronto “reale” con tutte le aree della Cooperativa inserite.

Questionari rilevati per aree

Area	N° quest.	N° nulli	Tot. quest.
Area Adulti Ambito Socio-Sanitario e Sanitario	57	00	57
Area Adulti Ambito Sociale	06	00	06
Area Minori – Servizi “complessi”*	19	00	19
Area Minori – Servizi “leggeri”**	21	00	21
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	11	00	11
Segreteria + “Altri”***	11	00	11
TOTALE QUESTIONARI	125	00	125



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

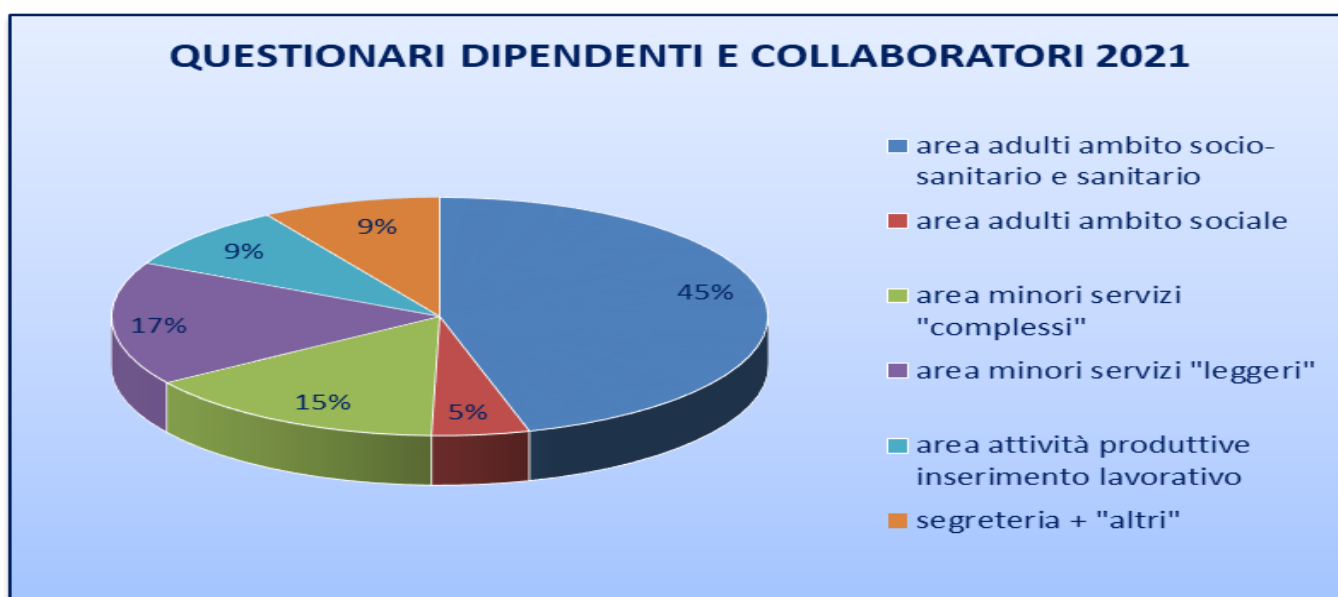
(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

* i servizi minori "complessi" comprendono la Comunità Casa Oceano, gli Appartamenti Minori Casa Eg e i Servizi Educativi Integrati

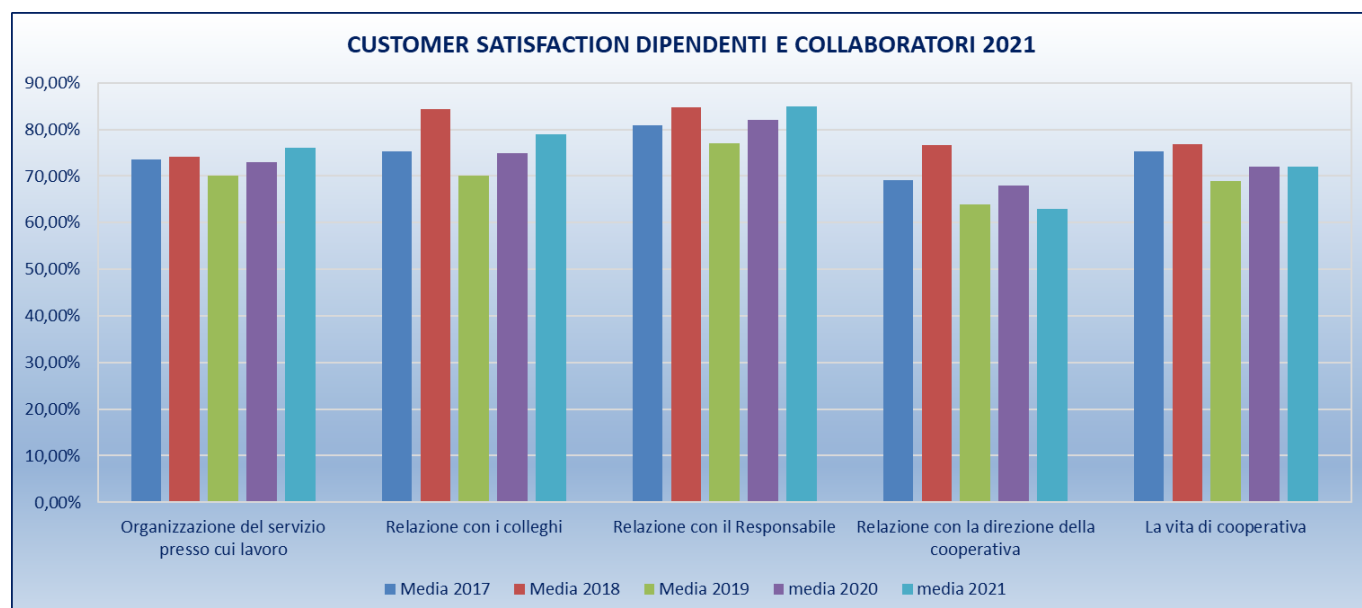
** i servizi minori "leggeri" comprendono il Centro Educativo Le Gemme di Baby City, il Nido La Felicità, il Doposcuola di Lodi Archimede e DonMi, i servizi pre post scuola/doposcuola di Lodivechio;

*** oltre alla segreteria, sono inclusi in questa categoria quei dipendenti e collaboratori che non rientrano specificamente nelle aree dell'organizzazione

Totale questionari rilevati nell'anno 2021 n. 125



Nel seguente grafico riportiamo l'andamento della soddisfazione percepita dai dipendenti e collaboratori dal 2017 al 2021:





Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

ANALISI DEI DATI

Area A. Organizzazione del servizio presso cui lavoro: Indice efficacia medio 76.00% (indice medio anno 2020 73%)

Dato in leggera crescita rispetto all'anno precedente. Il perdurare dell'emergenza sanitaria legata alla pandemia ha continuato a mettere a dura prova le équipe, il sovraccarico di lavoro, le richieste sempre più pressanti da parte degli organismi istituzionali, la preoccupazione e l'incertezza non hanno certo contribuito a rendere e promuovere un clima sereno nelle strutture che, in ogni caso, hanno continuato a far fronte alle notevoli difficoltà. Permangono come già segnalato l'anno scorso, in particolare nei servizi residenziali, criticità in merito alla strutturazione dei turni e al non pieno riconoscimento dei turni notturni come emerge dai consigli e suggerimenti dei dipendenti/collaboratori. Anche le supervisioni e i momenti formativi, come suggerito, andrebbero incrementati. Ulteriore criticità che mette in sofferenza le équipe di lavoro è data dalla difficoltà di trovare figure professionali richieste dagli accreditamenti. La segreteria chiede anche per quest'anno, come già avvenuto in passato, riunioni quindicinali per l'organizzazione del lavoro.

Area B. Relazione con i colleghi: Indice efficacia medio 79.00% (indice medio anno 2020 75%)

Dato in crescita che dice di un buon clima all'interno delle équipe di lavoro e una buona coesione tra colleghi nel lavoro quotidiano e anche nell'affrontare le problematiche relative all'emergenza sanitaria. Dall'analisi incrociata con altri dati in ingresso alla cooperativa si rilevano ancora difficoltà nella gestione di alcune équipe con problematiche legate all'elevato livello di stress determinato dalla complessità del lavoro e da un numero di risorse umane non sufficiente.

Area C. Relazione con il Responsabile: Indice efficacia medio 85.00 % (indice medio anno 2020 82%)

Dato in leggera crescita rispetto all'anno precedente. Il dato relativo al clima relazionale tra coordinatori e operatori continua a confermarsi soddisfacente. Viene evidenziata, anche per il 2021, la buona capacità dei coordinatori/responsabili di Famiglia Nuova (a vari livelli) nell'essere attenti ai bisogni degli operatori e di adottare prassi di lavoro che tengano conto delle peculiarità e dei bisogni specifici dei singoli. Per l'anno 2022 e 2023 occorrerà tenere conto di un cambio generazionale determinato da pensionamenti di figure di responsabilità, processo che andrà presidiato e ben gestito.

Area D. Relazione con gli organi direttivi (Presidenza, CdA, Direzione, Coordinatori d'Area) di Famiglia Nuova: Indice efficacia medio 63.00 % (indice medio anno 2020 68%)

Significativa diminuzione di 5 punti percentuali della soddisfazione percepita, dato che deve necessariamente far riflettere per trovare dei dispositivi che aiutino una più fluida comunicazione tra gli organi direttivi e i dipendenti/collaboratori. Le azioni messe in campo nel 2021, in particolare gli eventi aggregativi legati ai festeggiamenti dei 40 anni di Famiglia Nuova (l'elefante, gli webinar, la mostra fotografica, le camminate nelle varie strutture/servizi, lo spettacolo "una ragionevole felicità" e il graffito di Don Leandro dell'artista Jorit), sono serviti ad incontrarsi, a creare contatti e scambi ma non sembrano aver intercettato il bisogno dei dipendenti/collaboratori che appare essere più legato alla necessità di trovare momenti di confronto e scambio sulle scelte della cooperativa. Occorrerà tenere conto di questo dato per prevedere momenti di confronto e scambio che partano dalla lettura individuale della situazione delle singole U.d.O./servizi.



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Area E. La vita di Cooperativa: Indice efficacia medio 72,00 % (indice medio anno 2020 72%)

Il dato è stabile rispetto all'anno precedente. A fronte di una leggera flessione del dato relativo all'assetto organizzativo si evidenzia un incremento della soddisfazione percepita in relazione alla circolazione delle informazioni sulla vita di cooperativa. La campagna messa in campo per pubblicizzare e far conoscere gli eventi per i 40 anni di Famiglia Nuova sembra essere stata un canale per far conoscere "cosa si fa". Sempre apprezzata la capacità della cooperativa di far fronte ai bisogni sociali emergenti.

L'Ufficio di Direzione Generale di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale in concerto con l'Ufficio Controllo e Qualità ha redatto una relazione contenente l'analisi dei dati e il piano delle azioni di miglioramento che è stata approvata dal C.d.A. e diffusa in tutti i servizi.

4.2.2 Customer satisfaction Utenti

RESIDENZIALITA' ADULTI, MINORI E S.M.I.: Tale rilevazione riguarda le comunità residenziali per tossicodipendenti, le residenzialità minori Casa Oceano e Casa Eg, la Casa Alloggio I Tulipani, lo SMI Broletto e l'appartamento a bassa intensità assistenziale Terra Blu. La somministrazione della scheda avviene ad opera del Responsabile dell'U.d.O./Servizio in modo di garantire il massimo dell'anonimato e viene effettuata una volta all'anno nel mese di novembre.

L'operatore incaricato dal Responsabile dell'U.d.O./Servizio compila il Report "raccolta dati customer" e lo consegna al Responsabile dell'U.d.O./Servizio entro una settimana dalla somministrazione delle schede. Archivia quindi le schede nell'apposito raccoglitore nell'ufficio del Responsabile dell'U.d.O./Servizio.

A cadenza annuale e precisamente ad inizio dicembre, il responsabile dell'U.d.O./Servizio con il supporto dell'équipe di lavoro analizza il Report "raccolta dati customer". Dall'analisi dei dati il Responsabile e l'équipe di lavoro definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio. È possibile quindi apportare in tempo reale, correttivi e miglioramenti, contribuendo con ciò ad aumentare la soddisfazione del cliente.

La pianificazione di questo 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" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento"



Famiglia Nuova

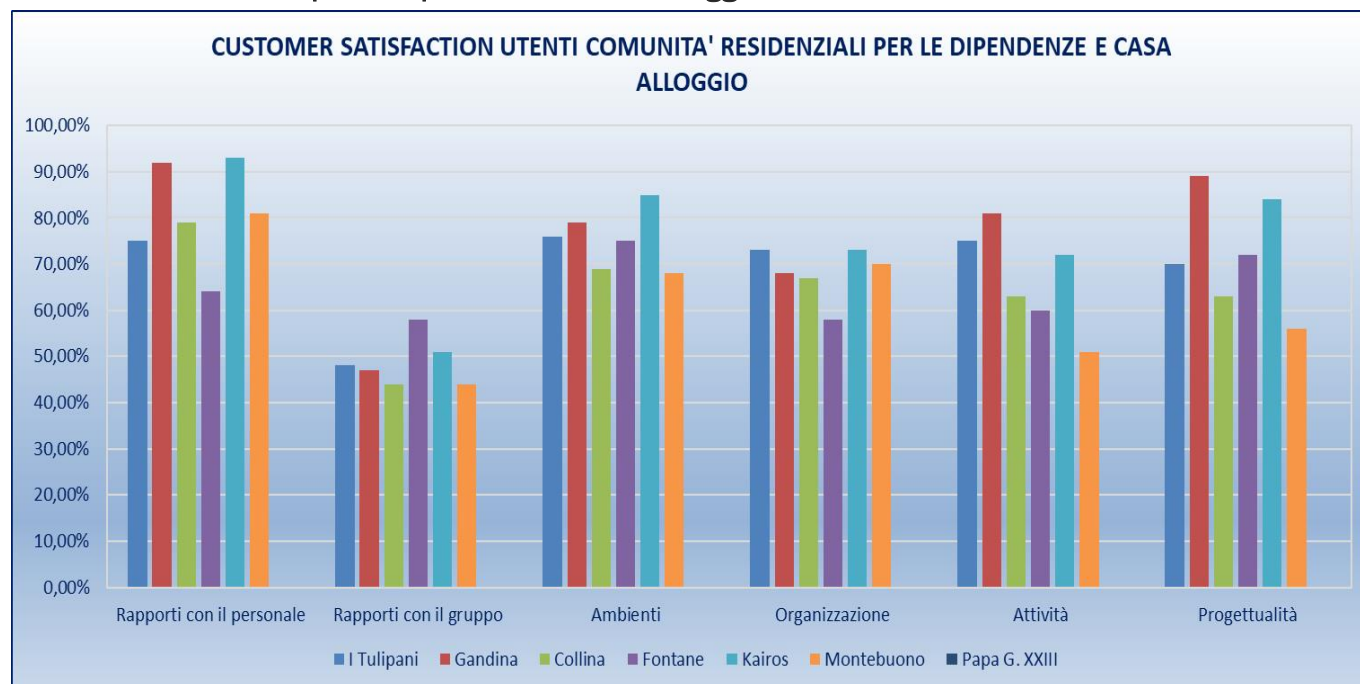
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

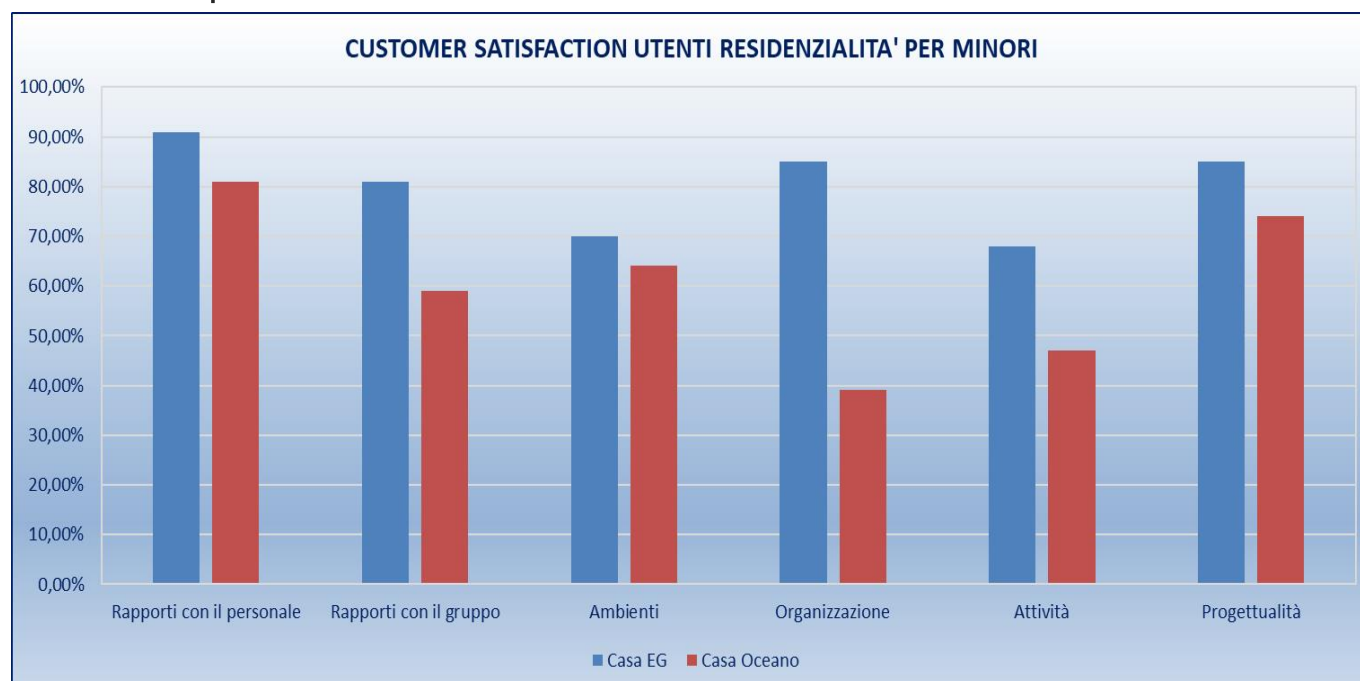
Nei grafici che seguono riportiamo i dati delle strutture sopra citate:

Comunità residenziali per le dipendenze e casa alloggio



A comunità Papa Giovanni XXIII i dati non sono stati rilevati a causa di difficoltà interne all'equipe di lavoro che non hanno consentito una corretta applicazione delle procedure

Residenzialità per minori





Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

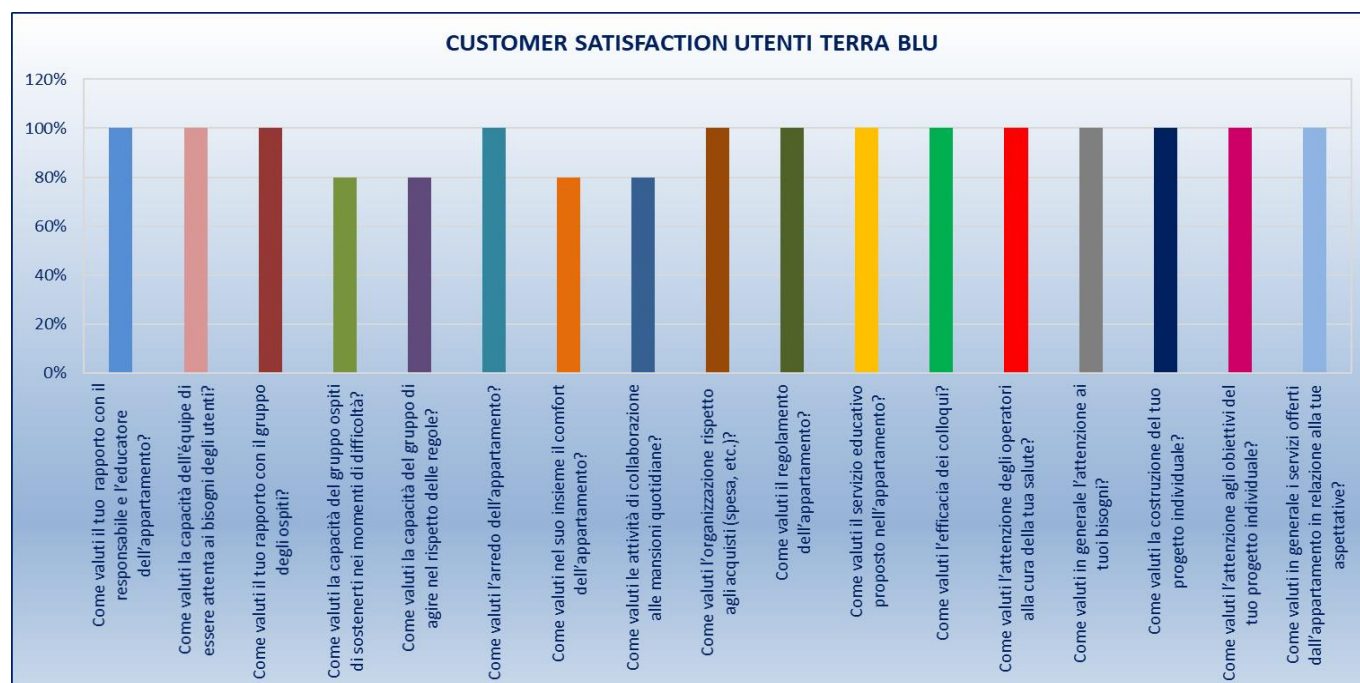
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

S.M.I. Broletto



Terra Blu



SERVIZI MINORI NON RESIDENZIALI: Tale rilevazione riguarda il Nido La Felicità, il Centro Educativo Le Gemme di Baby City e il Doposcuola Archimede. La somministrazione della scheda avviene ad opera del Responsabile che consegna la scheda da compilare ai clienti in modo da garantire il massimo dell'anonimato e viene somministrata una volta all'anno. L'operatore incaricato



Famiglia Nuova

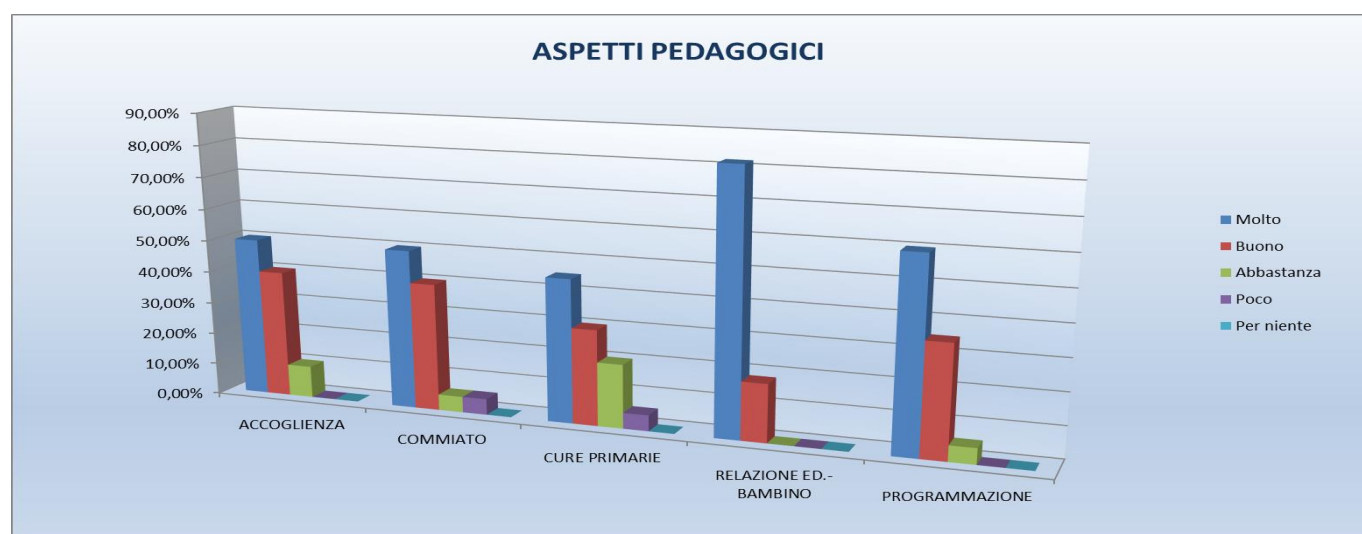
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

dal Responsabile del Servizio compila il Report “raccolta dati customer” e lo consegna al Responsabile. A cadenza annuale il responsabile del Servizio con il supporto dell'équipe di lavoro analizza il Report “raccolta dati customer”. Dall'analisi dei dati il Responsabile e l'équipe di lavoro definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio. È possibile quindi apportare in tempo reale, correttivi e miglioramenti, contribuendo con ciò ad aumentare la soddisfazione del cliente. Entro il 15 dicembre invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report “raccolta dati customer” e la Scheda “Piano delle azioni di miglioramento”. Nei grafici che seguono riportiamo il grado di soddisfazione medio dei clienti dei servizi minori non residenziali.

Nido Le Gemme di Baby City



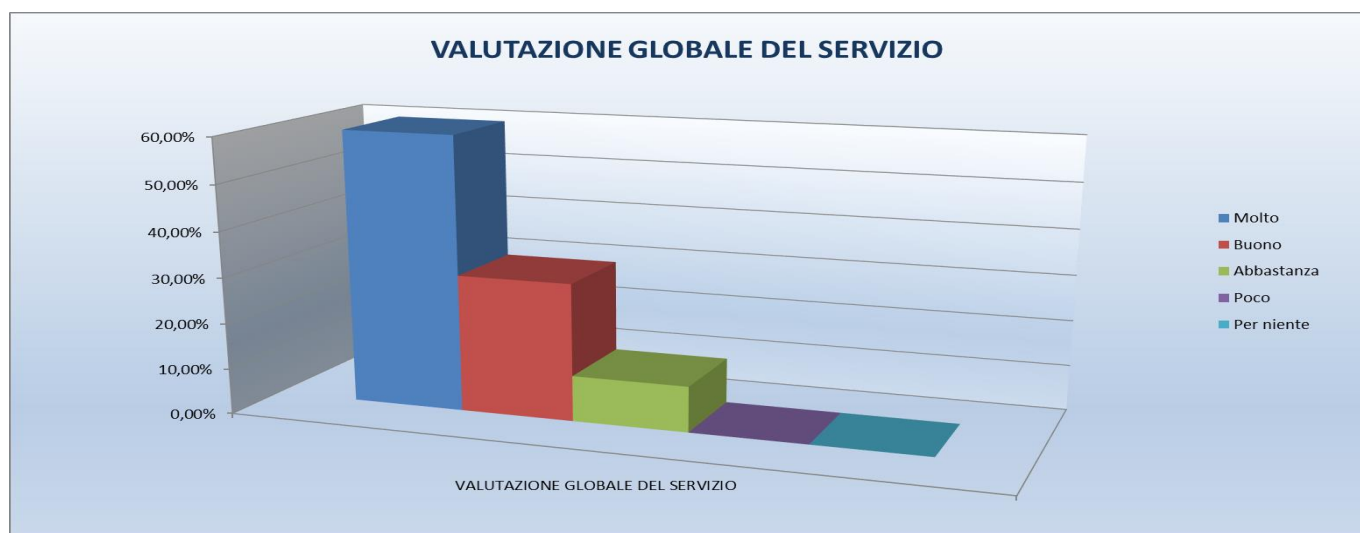
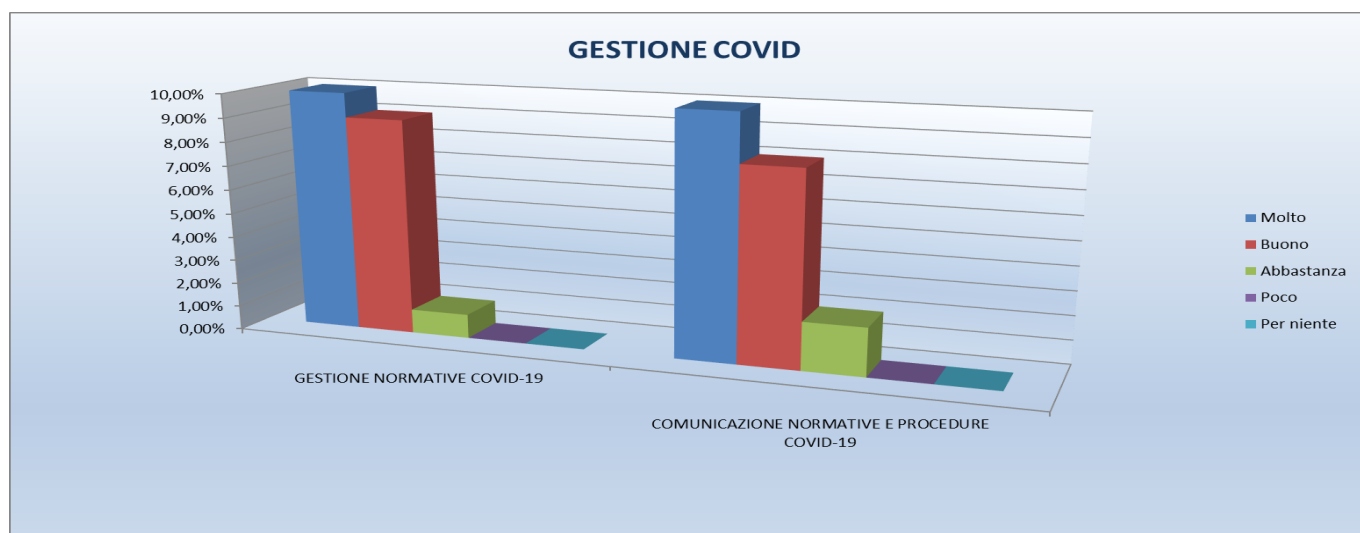


Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)





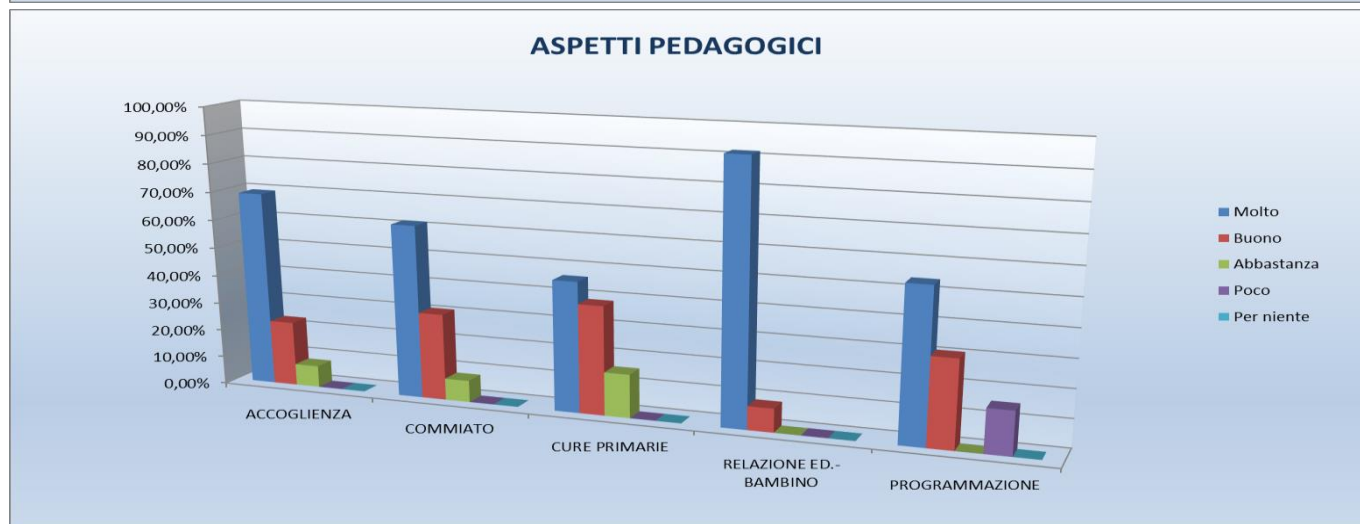
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
 via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
 tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Nido La Felicitàlpa



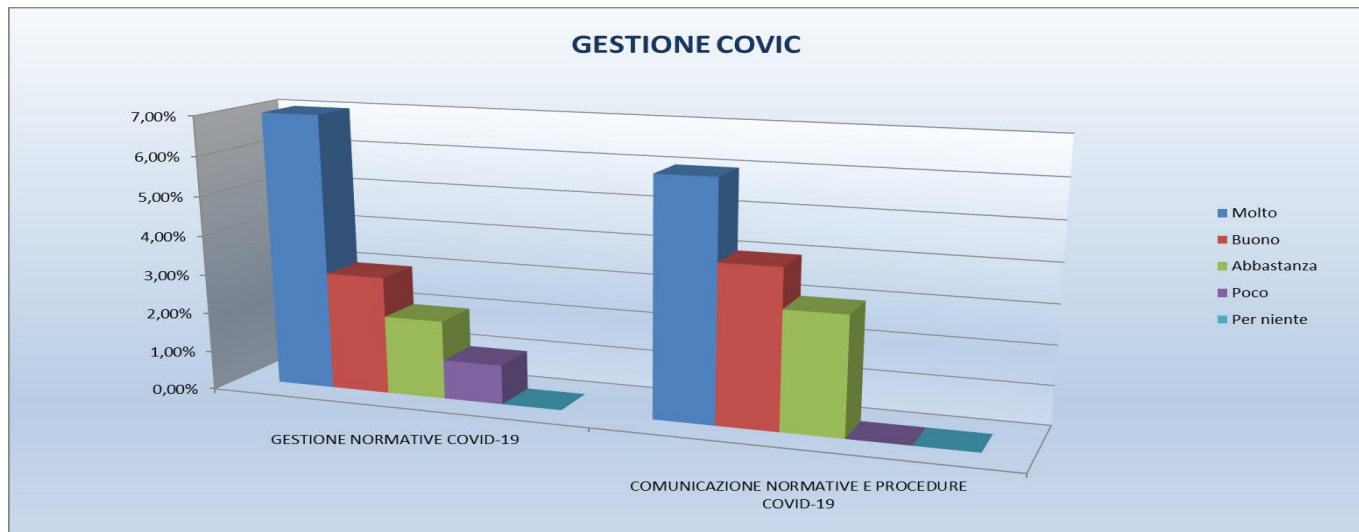


Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)



Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



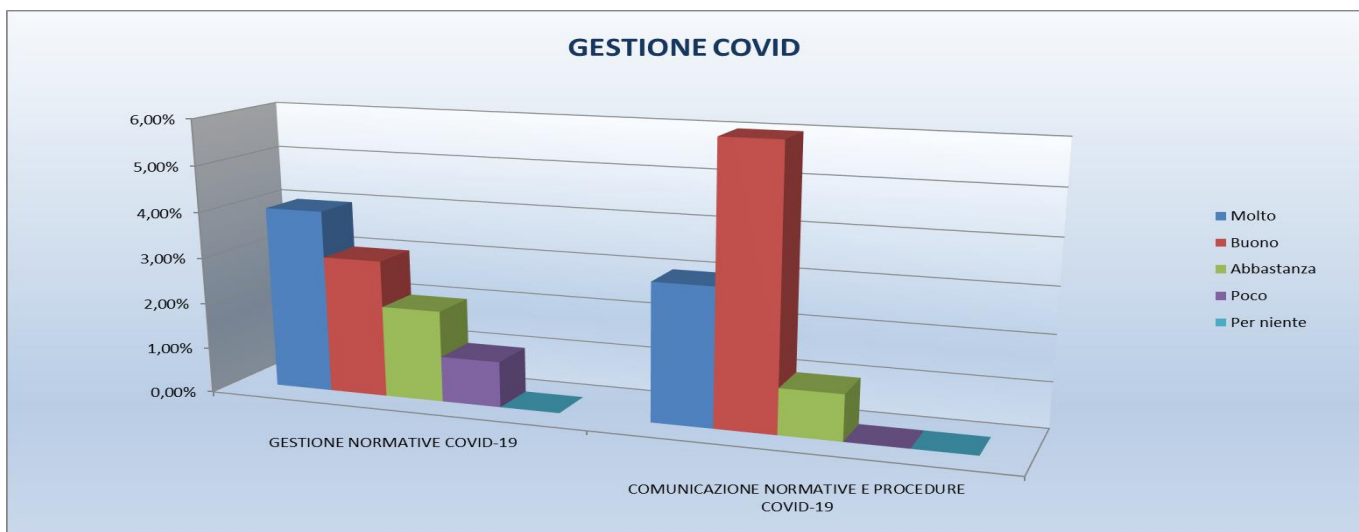
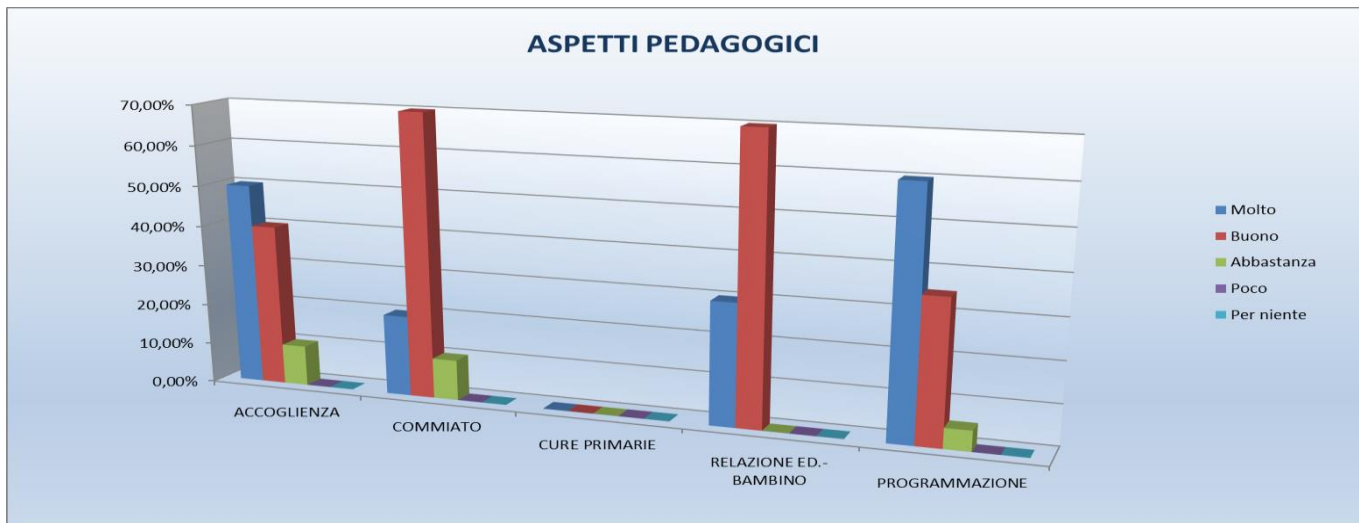


Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
 via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
 tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)





Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)



Doposcuola Archimедie

Al doposcuola Archimедie i dati non sono stati rilevati a causa del cambio di coordinamento che ha reso difficoltosa la corretta applicazione delle procedure

4.3 Risorse umane

L'ufficio Risorse Umane è il comparto d'impresa sociale che pianifica e organizza le attività di assunzione, di gestione e di dimissione del personale di Famiglia Nuova società Cooperativa Sociale. Al Direttore dell'ufficio risorse umane compete il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'ufficio di direzione generale nel rispetto delle norme cogenti. Il Direttore dell'ufficio risorse umane pertanto definisce le attività di assunzione, di gestione e dimissione del personale. Monitora e avvala la selezione del personale, attività che viene svolta dai coordinatori d'area e/o responsabili di servizi. Il Direttore monitora e supervisiona l'attività di gestione degli orari e delle ferie presso le singole UdO o servizi, attività che è delegata da questi ai responsabili/coordinatori. È l'area più complessa dell'intero Sistema Qualità, che per la gestione di tutto il personale utilizza le seguenti procedure e istruzioni operative:

- Procedura - presa in carico del personale
- Procedura - operatori per sostituzioni occasionali
- Istr. Oper. - ruolo del direttore dell'ufficio risorse umane
- Istr. Oper. - modalità di compilazione e di gestione del registro presenze
- Istr. Oper. - pianificazione orario servizi e compilazione report mensile
- Istr. Oper. - gestione ferie

Il Sistema Qualità, oltre ad aggiornare tali procedure ogni volta che se ne ravvisa la necessità, mantiene monitorato la presenza ed il livello di qualità del personale.



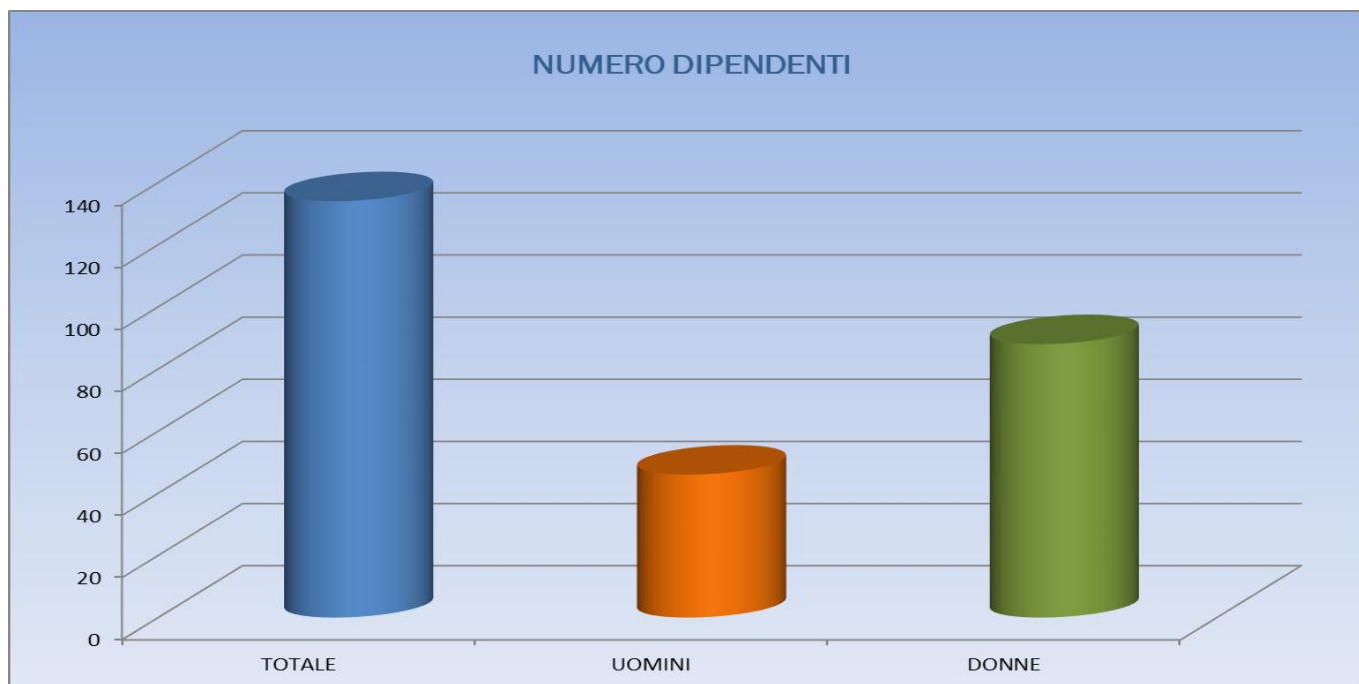
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

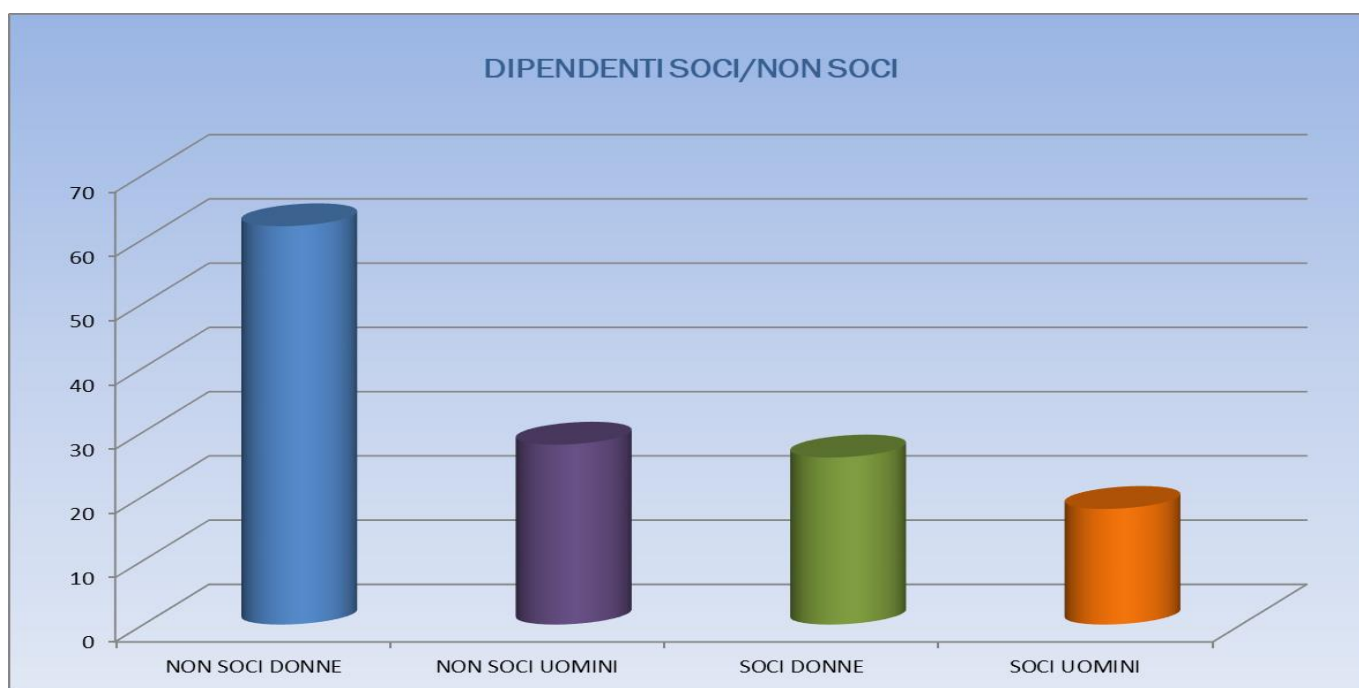
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Il totale dei lavoratori al 31.12.2021 è di 134 unità 46 persone di sesso maschile e 88 di sesso femminile, 9 unità in meno rispetto al 2019.



Dipendenti soci/non soci: donne totali n. 88 di cui 26 socie e 62 non socie, uomini totali n. 46 di cui 18 soci e 28 non soci.





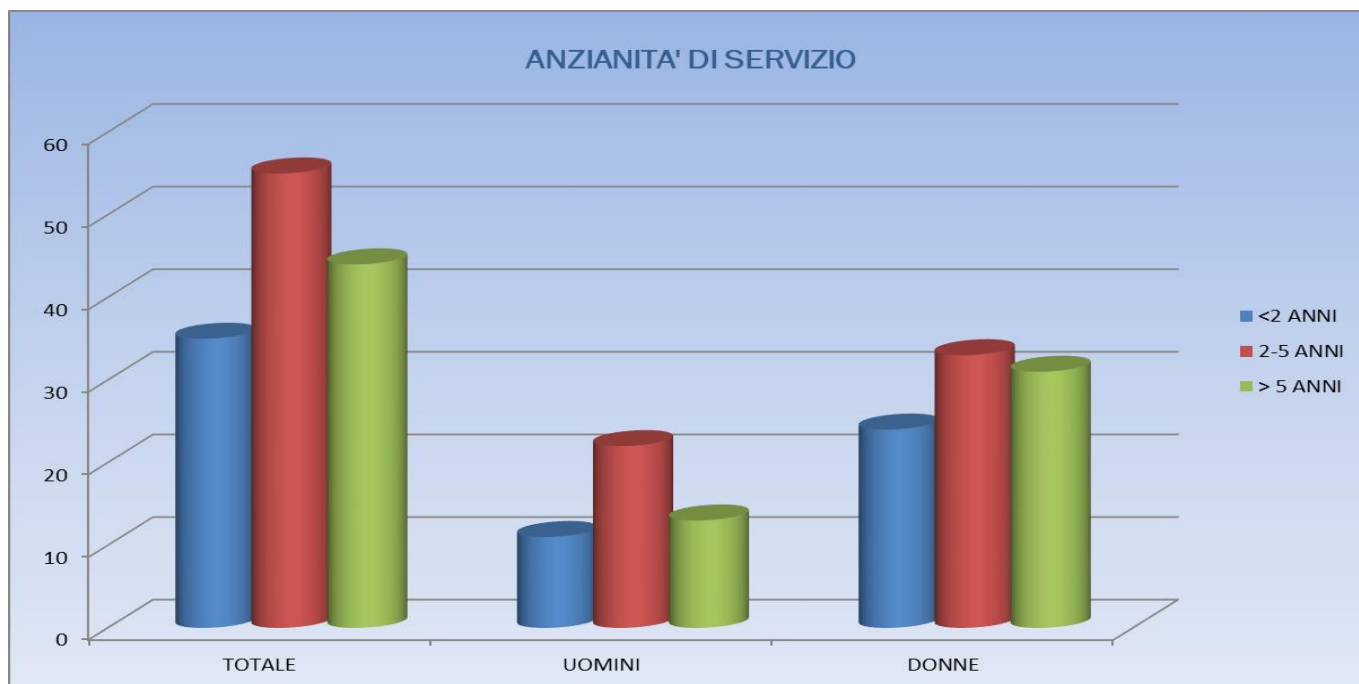
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

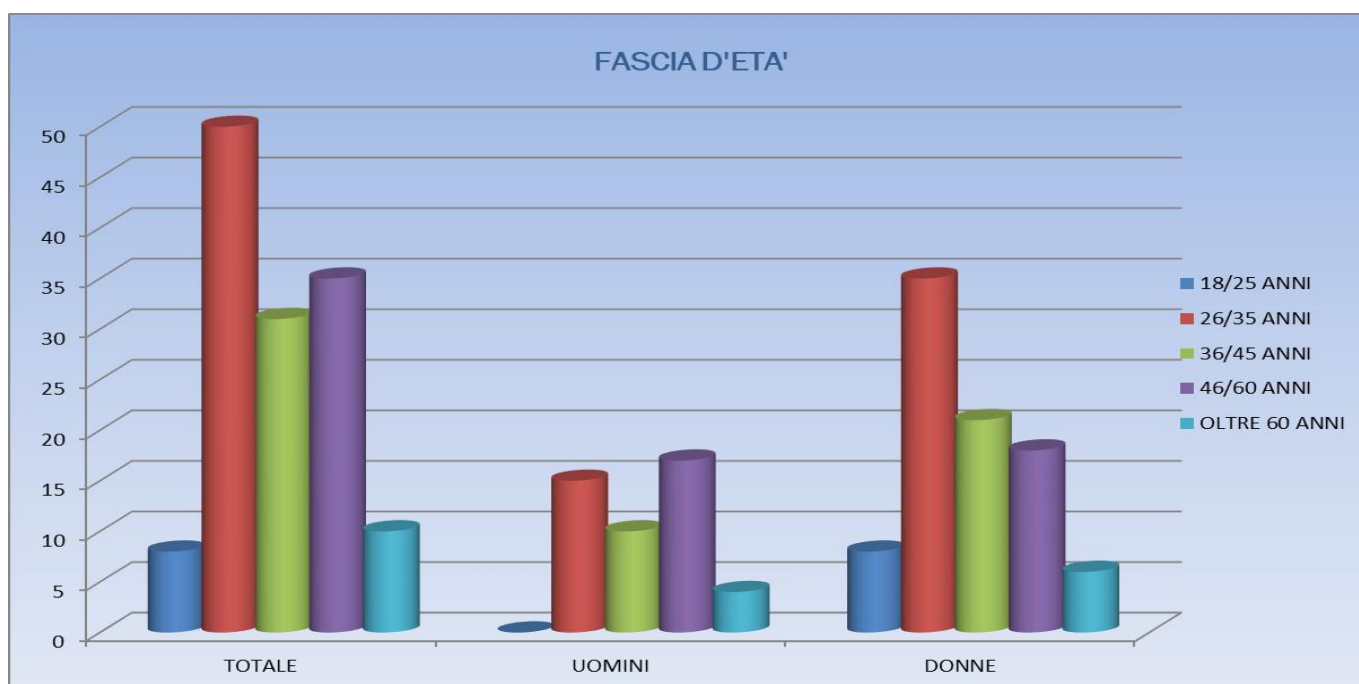
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Anzianità di servizio: Fino a due anni totale 35 di cui 24 femmine e 11 maschi, da due a cinque anni totale 55 di cui 33 femmine e 22 maschi, oltre 5 anni totale 44 di cui 31 femmine e 13 maschi



Fascia di età: 18/25 anni 8 di cui femmine 8 e maschi 0; 26/35 anni 50 di cui 35 femmine e 15 maschi; 36/45 anni 31 di cui 21 femmine e 10 maschi; 46/60 anni 35 di cui 18 femmine e 17 maschi; Oltre 60 anni 10 di 6 femmina e 4 maschi





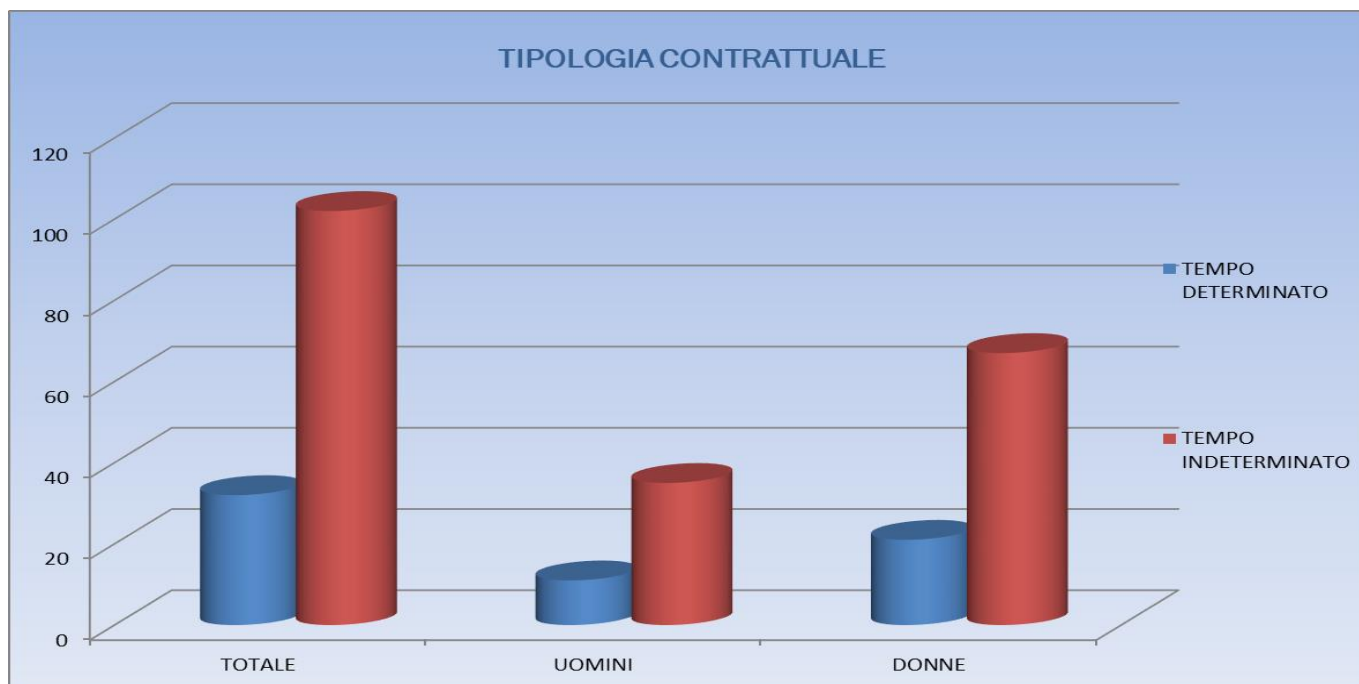
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

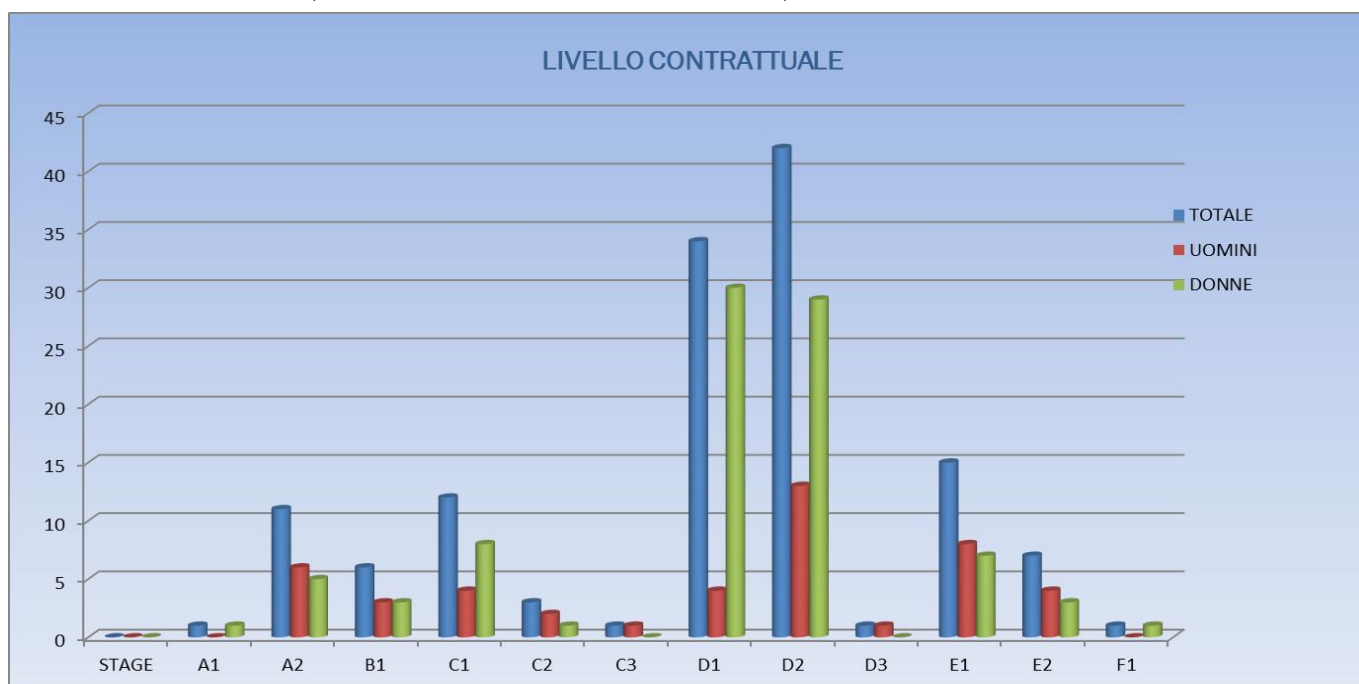
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Tipologia contrattuale: Tempi determinati totale 32 di cui 21 femmine e 11 maschi; Tempi indeterminati totale 102 di cui 67 femmine e 35 maschi



Livello contrattuale: A1 1 femmina; A2 11 di cui 5 femmine e 6 maschi; B1 6 di cui 3 femmine e 3 maschi; C1 12 di cui 8 femmine e 4 maschi; C2 3 di cui 1 femmine e 2 maschio; C3 1 maschio; D1 34 di cui 30 femmine e 4 maschi; D2 42 di cui 29 femmine e 13 maschi; D3 1 maschio; E1 15 di cui 7 femmine e 8 maschi; E2 7 di cui 3 femmine e 4 maschi; F1 1 femmina





Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

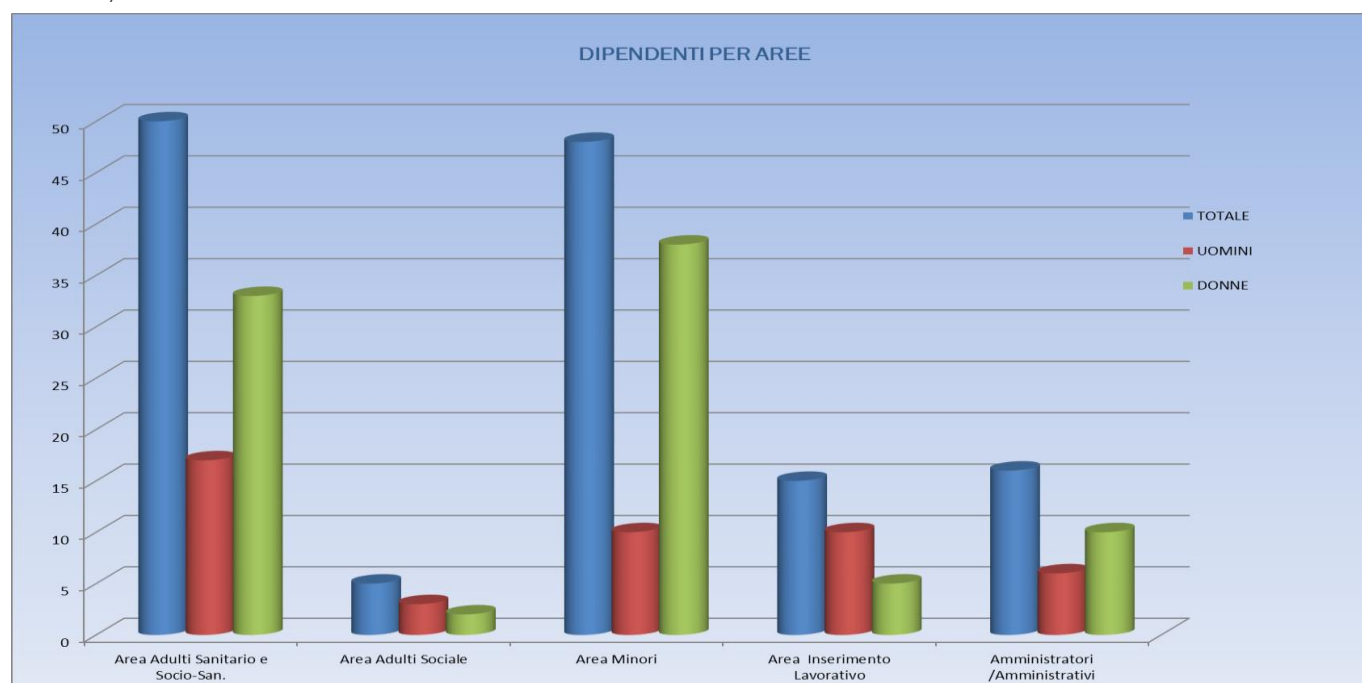
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Part time – Full time: Totale part time 86 di cui 67 femmine e 19 maschi; Totale full time 48 di cui 21 femmine e 27 maschi.



Dipendenti suddivisi per aree: Area Adulti Ambito Socio Sanitario e Sanitario 50 di cui 33 femmine e 17 maschi; Area Adulti Ambito Sociale 05 di cui 2 femmine e 3 maschi; Area Minori 48 di cui 38 femmine e 10 maschi; Area Attività Produttive e Inserimento Lavorativo 15 di cui 5 femmine e 10 maschi; Amministratori e Amministrativi 16 di cui 10 femmine e 6 maschi.





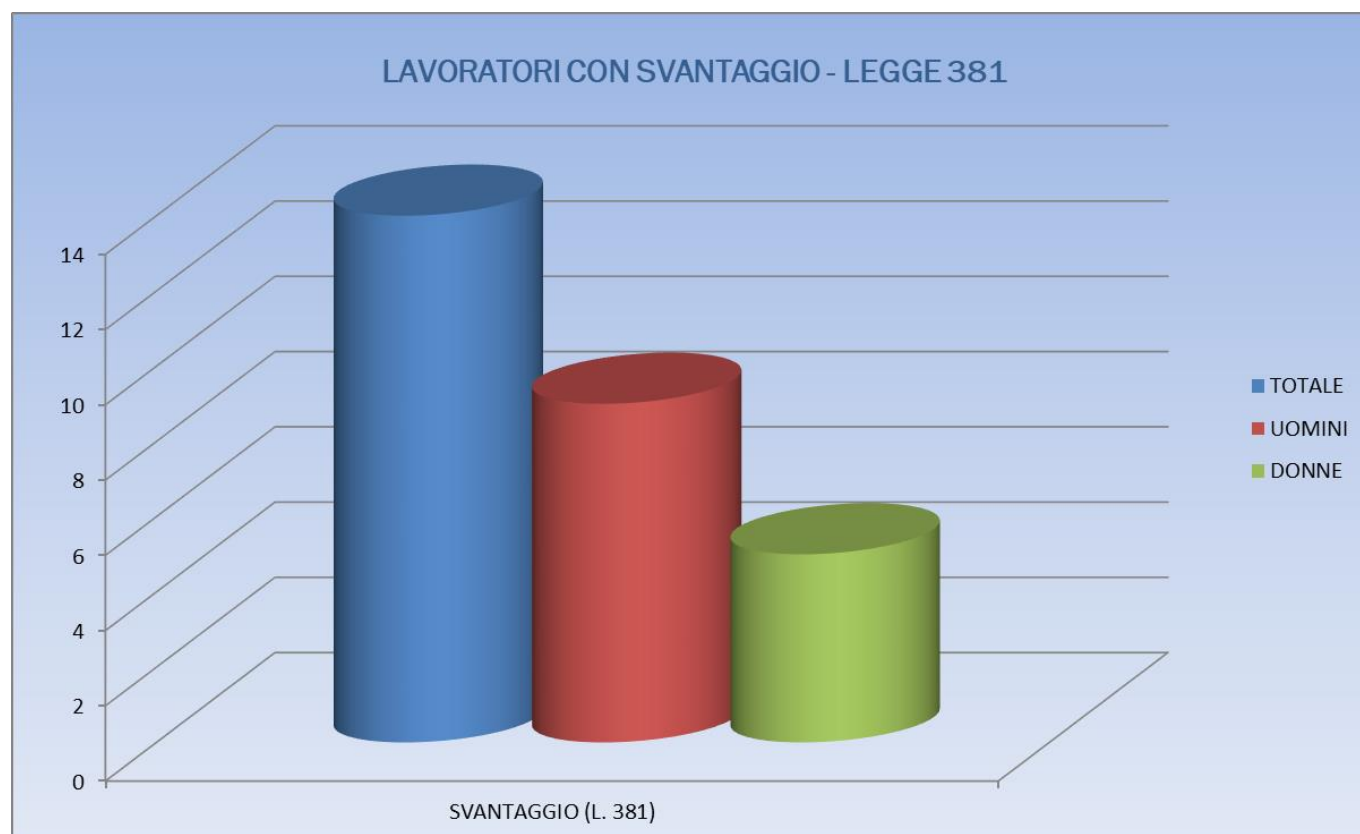
Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Lavoratori con svantaggio – Legge 381/91: totale 14 unità di cui 5 femmine e 9 maschi.



4.4 Non conformità e Raccomandazioni

Rapporto ciclo di audit sul sistema di gestione integrato:

Nel presente rapporto sono state inserite le non conformità/raccomandazioni segnalate direttamente all'Organizzazione dai responsabili dei servizi e da tutto il personale operante nelle sedi operative e le non conformità/raccomandazioni segnalate dai Responsabili d'Area e/o dei Direttori-Responsabili degli Uffici di Famiglia Nuova. Si specifica che, in merito alle non conformità rilevate, sono state avviate azioni di miglioramento correttive; in merito alle raccomandazioni (potenziali non conformità) si è avviato un processo di analisi atto a valutare la necessità di possibili azioni correttive.

Tabella 1: non conformità/raccomandazioni da verifiche della vigilanza ASL/ATS e da altri organi istituzionali (controllo di vigilanza ASL/ATS routinaria, controllo di vigilanza ASL/ATS strutturale e controllo di appropriatezza, vigili del fuoco, etc.)

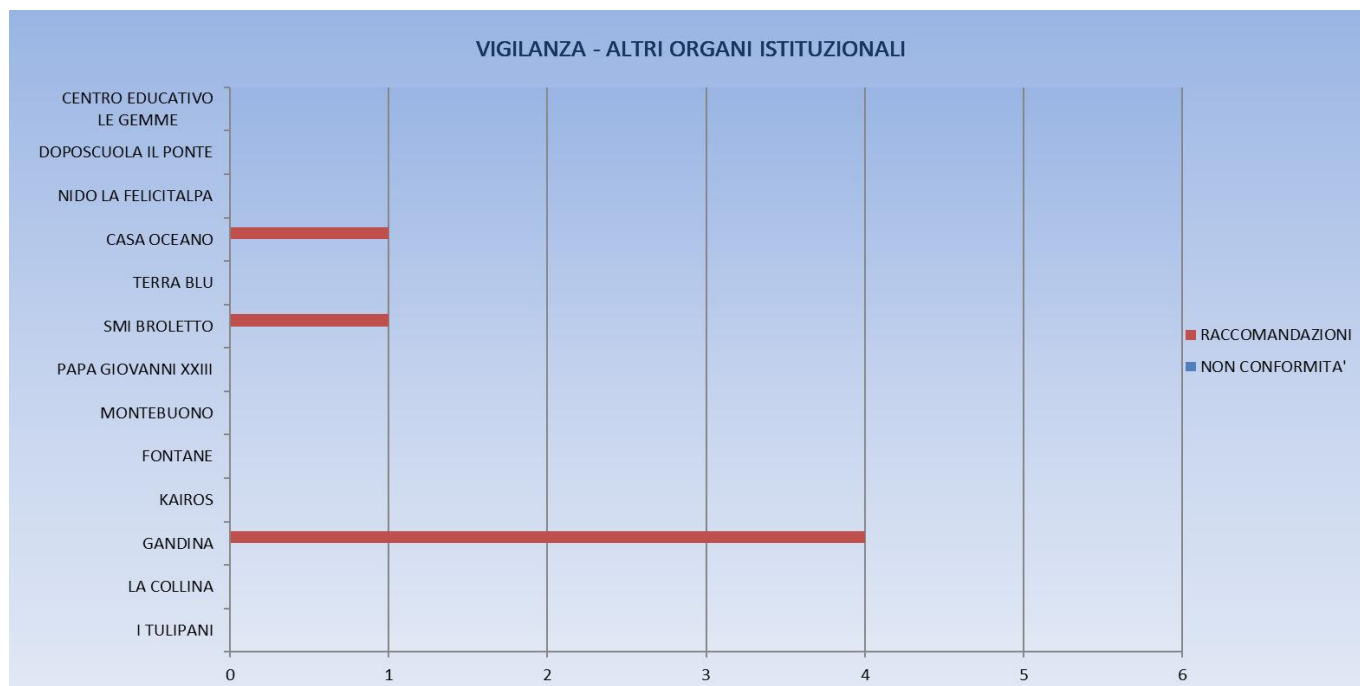


Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

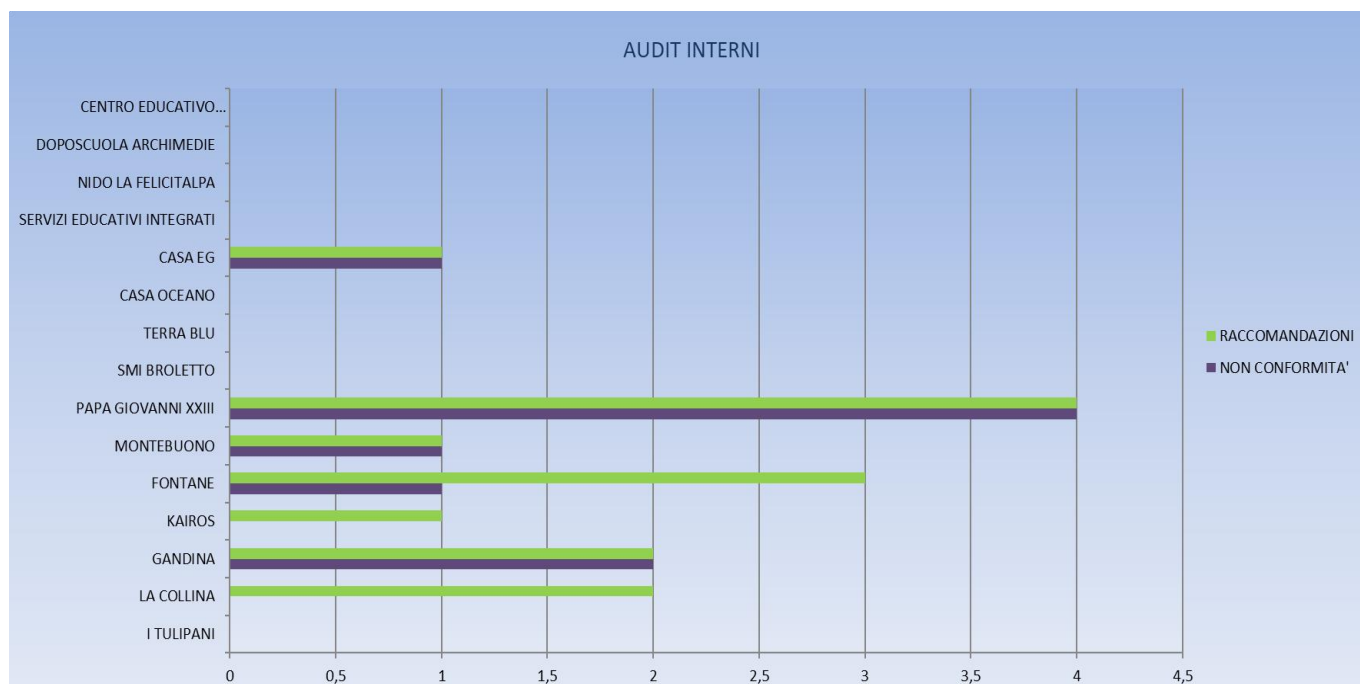
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)



Nel corso del 2021 i sopralluoghi effettuati dalle vigilanze, come si evince dal grafico, hanno rilevato 6 raccomandazioni e nessuna non conformità in tre strutture. In relazione a quanto rilevato si è tenuto conto delle raccomandazioni per migliorare la qualità del servizio offerto.

Tabella 2: non conformità/raccomandazioni rilevate attraverso audit interni effettuati dall'ufficio controllo e qualità.





Famiglia Nuova

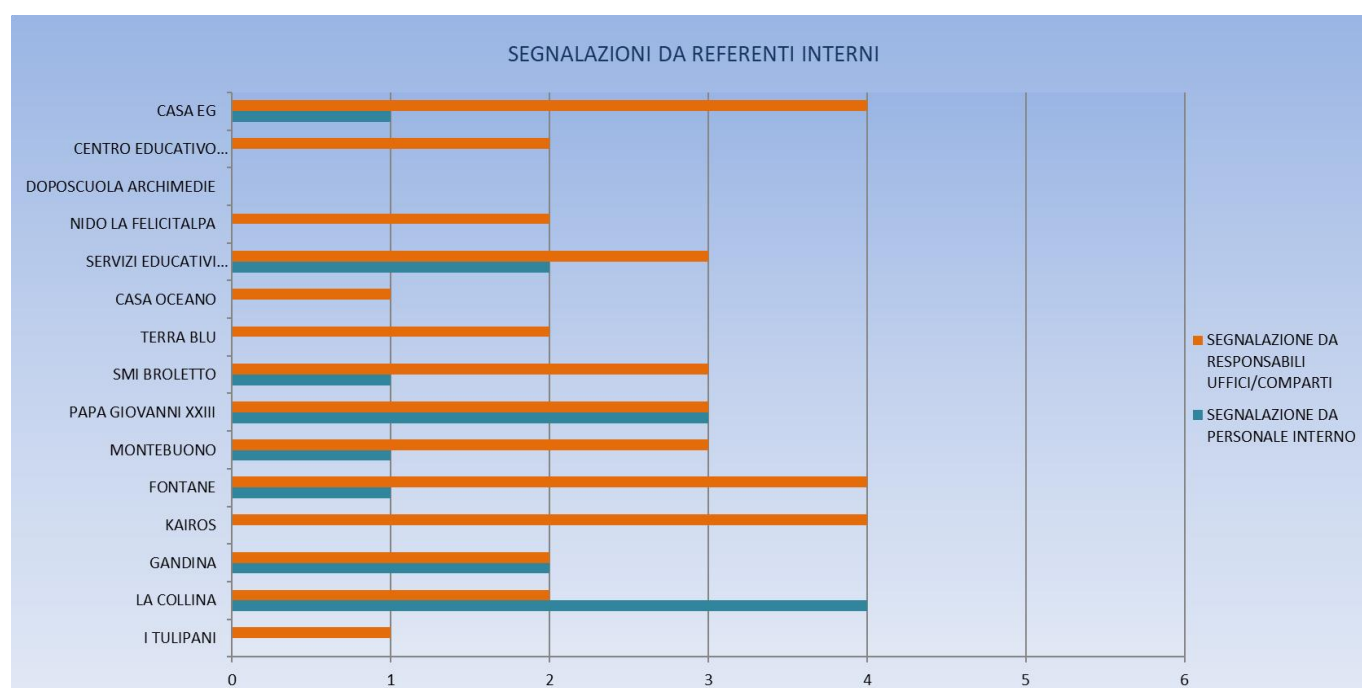
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Audit interni L'anno 2021 è stato ancora un anno di forte incertezza e la pianificazione degli audit è stata pensata partendo da azioni di verifica documentale che è stato possibile svolgere direttamente dalla sede di Lodi, almeno per i mesi che ad alto rischio contagio. Alcune verifiche, per lo più sul versante strutturale, sono stati effettuati nelle sedi operative tenendo conto delle norme anti covid-19.

Tabella 3: non conformità/raccomandazioni segnalate da referenti interni ovvero dai responsabili dei servizi e da tutto il personale operante nelle sedi operative e dai Responsabili d'Area e/o dai Direttori-Responsabili degli Uffici e Comparti di Famiglia Nuova.



5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2022

Casa Alloggio I Tulipani

Analisi azioni di miglioramento 2021: in relazione agli obiettivi per il 2021 occorre sottolineare come le lungaggini burocratiche unite ai rallentamenti dovuti all'emergenza sanitaria Covid-19, abbiano fatto slittare al 2022 parte delle azioni previste. Nello specifico è stato prorogato per tutto l'anno l'accreditamento della struttura e sono stati spostati al 2022 i lavori rifacimento della fognatura e la ristrutturazione della casetta I Bulbi. Sono invece stati portati avanti da Regione Umbria i lavori della commissione che aveva il compito di elaborare una proposta di classificazione e definizione di requisiti aggiuntivi in materia di strutture sanitarie e socio-sanitarie residenziali e semiresidenziali definizione. A settembre 2021 Regione Umbria ha deliberato un documento avente come oggetto "Preadozione del regolamento regionale recante requisiti aggiuntivi e classificazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie di assistenza territoriale extra-ospedaliera". Sarà compito dell'ufficio di direzione generale e dell'ufficio controllo qualità confrontarsi con Regione Umbria sull'effettiva collocazione della Casa Alloggio nelle strutture classificate nel regolamento in quanto struttura "diversa" rispetto a tutte quelle presenti sul territorio.



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Superamento della visita ispettiva e ottenimento del rinnovo dell'accreditamento (salvo ulteriori proroghe)	Entro il 2022	Dott. Radicchi consulente esterno	Ufficio Direzione
2. Interlocuzione con Regione Umbria al fine di definire i requisiti per la Casa Alloggio sulla base della Delibera Regionale 859.	Entro settembre 2022	Ufficio Direzione; Uff. controllo qualità	C.d.A.
3. Lavori di rifacimento della fognatura e ristrutturazione della casetta I Bulbi	Da giugno 2022	Geometra Posti Consulente esterno	Comparto beni e acquisti- Direzione

Comunità Papa Giovanni XXIII

Analisi azioni di miglioramento 2021: Relativamente al sostegno dell'équipe di lavoro già avviato negli anni 2019-2020, sono stati fatti incontri con l'intera équipe da parte della direzione, incontri individuali con la responsabile e i singoli operatori ed è stata intensificata la presenza della coordinatrice d'area alle riunioni di équipe allo scopo di monitorare il clima di lavoro in particolare rispetto ad alcuni "non detti" tra i colleghi e sulla sfiducia da parte degli operatori nei confronti della responsabile. Tale lavoro avrebbe dovuto condurre al superamento delle criticità evidenziate migliorando così la qualità del lavoro e incidendo positivamente, di conseguenza, nell'attività con l'utenza. Le azioni messe in campo non hanno modificato le dinamiche relazionali disfunzionali all'interno del gruppo ma le hanno ulteriormente acuite mettendo in evidenza l'impossibilità di proseguire come "insieme" nel lavoro. Tale situazione unita alle resistenze mostrate dalla responsabile nei confronti di un cambiamento proposto dalla direzione, hanno portato l'organizzazione alla decisione di rimuoverla dall'incarico. A seguito della risoluzione del contratto l'incarico di "facente funzione" della responsabile, in attesa di selezionare e individuare un nuovo responsabile, è stato affidato ad una educatrice già presente in struttura. Tale situazione ha di fatto "bloccato" altre azioni previste. Rimangono pertanto invariate per il 2022 le azioni relative alla promozione del progetto di pronta accoglienza e la modifica del progetto appartamento in una unità a bassa intensità terapeutica.

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione del monitoraggio attraverso costanti sopralluoghi e audit da parte della Direzione e della Coordinatrice d'Area.	Per tutto il 2022	Referente dr.ssa Spiaggi - Ufficio controllo qualità	Ufficio di direzione
2. Inserimento della nuova responsabile di struttura, Azioni di supporto alla definizione di ruolo. Individuazione ed inserimento di educatori per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro.	Da gennaio a giugno 2022	Ufficio risorse umane - Referente dr.ssa Spiaggi	Ufficio di direzione



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

3. Modifica del progetto di pronta accoglienza e pubblicizzazione del servizio	Tutto il 2022	Responsabile di C.tà, Referente dr.ssa Spiaggi, U.I.S.	Ufficio di direzione
4. Modifica progetto reinserimento in appartamento a Bassa Intensità terapeutica, pubblicizzazione ai Ser.T. del territorio e avvio	Da marzo a dicembre 2022	Responsabile di C.tà- Referente dr.ssa Spiaggi; U.I.S.	Ufficio di direzione

Comunità Gandina

Analisi azioni di miglioramento 2021: le azioni messe in campo in merito all'individuare nuove figure per stabilizzare l'équipe di lavoro non hanno prodotto un significativo miglioramento della criticità già messa in evidenza nel 2020. La difficoltà maggiore sta nel trovare figure con titolo indispensabili per mantenere l'accreditamento e integrarle con altre figure in qualità di operatori di supporto. Per il 2022 si prevede di continuare a sostenere la Comunità nello stabilizzare l'assetto dell'équipe. Oltre a questa criticità rimane la difficoltà di trovare soluzioni che consentano il pareggio di bilancio della struttura. A tal proposito è stato accantonato il progetto di housing per poter utilizzare gli spazi per accreditare un modulo di pronta accoglienza per 4 persone. La Comunità sarà inoltre interessata dal lavoro di ristrutturazione degli immobili utilizzando il bonus 110%

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale preparato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Tutto il 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane
2. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro	Tutto il 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane
3. Presentazione richiesta accreditamento modulo di pronta accoglienza per 4 persone; inserimento utenti nel modulo	Da aprile a dicembre 2022	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Ufficio di direzione
4. Lavori di ristrutturazione utilizzando il bonus 110%	Da giugno 2022	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione

Comunità La Collina

Analisi azioni di miglioramento 2021: il 2021 è stato caratterizzato da una serie di cambi di personale che hanno portato alla necessità di ridare stabilità all'équipe di lavoro con la difficile individuazione di personale titolato e il successivo inserimento nell'organico. Nel 2021, come da obiettivo, La Collina ha raggiunto la media presenze da budget che ha consentito di migliorare la produzione e di ridurre quindi la perdita di bilancio, perdita che rimane una criticità. Per trovare una soluzione si è pensato per il 2022 di accreditare un modulo di 4 posti per persone in morbilità psichiatrica che dovrebbe, a regime, dare stabilità al bilancio della



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Comunità. La struttura sarà inoltre interessata dal lavoro di ristrutturazione degli immobili utilizzando il bonus 110%

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro	Tutto il 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane
2. Presentazione richiesta accreditamento modulo di comorbilità psichiatrica per 4 persone; inserimento utenti nel modulo	Da aprile a dicembre 2022	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Ufficio di direzione
3. Lavori di ristrutturazione utilizzando il bonus 110%	Da giugno 2022	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione

Comunità Fontane

Analisi azioni di miglioramento 2021: una delle criticità emerse nel 2021 è riferita alla difficoltà di individuare educatori da inserire in organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro. Tale situazione ha messo in forte sofferenza la struttura, in particolare in un lungo periodo di assenza di alcuni operatori per Covid. Sul fronte *media presenze* la Comunità è riuscita a superare il budget di presenze da contratto. Questo ha portato alla riflessione di non confermare per l'anno 2021 la disponibilità a proseguire l'esperienza dell'attività legata al progetto di Regione Lombardia per il contrasto al gioco d'azzardo patologico che prevedeva un posto a disposizione per utenti con tale patologia certificata. Nonostante l'incremento di presenze il bilancio della struttura risulta ancora in perdita. Per arrivare al pareggio di bilancio si è deciso di utilizzare la casetta posta a fianco della Comunità e completamente ristrutturata di recente per accreditare un modulo di pronta accoglienza per 4 persone. La struttura sarà inoltre interessata dal lavoro di ristrutturazione degli immobili utilizzando il bonus 110%

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale preparato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Tutto il 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane
2. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro	Tutto il 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane
3. Presentazione richiesta accreditamento modulo di pronta accoglienza per 4 persone; inserimento utenti nel modulo	Da aprile a dicembre 2022	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Ufficio di direzione
4. Lavori di ristrutturazione utilizzando il bonus 110%	Da giugno 2022	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Comunità Kairòs

Analisi azioni di miglioramento 2021: La criticità maggiore rilevata nel 2021, così come era già avvenuto nel 2020, è stata legata all'inserimento degli utenti tali da consentire l'utilizzo dell'intero budget assegnato da ATS. Nel corso dell'anno non si sono raggiunte le giornate di presenza stabilite, ciò rischia di non veder riconfermato il budget e una decurtazione dello stesso. Per il 2022 la situazione presenze dovrà essere attentamente monitorata affinché non ci sia uno scostamento negativo dal budget. Oltre a ciò si dovrà valutare la possibilità di incrementare i posti attualmente dedicati alle persone con comorbidità psichiatrica portandoli da 4 a 6 (azione già prevista per il 2021 ma rinviata per lungaggini nella definizione delle linee di indirizzo della Legge regionale 23 del 2020 in attuazione del "Nuovo sistema d'intervento sulle dipendenze patologiche". Sul fronte del personale si sta lavorando per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro che ha visto, durante l'anno, un turn over abbastanza importante.

Azioni di miglioramento 2022

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Monitoraggio costante delle presenze per consentire l'utilizzo dell'intero budget assegnato da ATS.	Per tutto il 2022	Comparto I.T.D	Ufficio di direzione
2. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro	Tutto il 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane
3. Analisi e valutazione della possibilità di incrementare di 2 unità i posti dedicati a pazienti con comorbidità psichiatrica.	Entro dicembre 2022	U.I.S.-ufficio controllo qualità	Ufficio di direzione

Comunità Montebuono

Analisi azioni di miglioramento 2021: obiettivo primario per il 2021 era quello di incrementare il numero di utenti al fine di calmierare la perdita di bilancio che negli anni precedenti era stata importante. Dopo un inizio d'anno molto difficile la situazione si è sbloccata e si è arrivati a fine anno ad avere la Comunità a capienza massima. Il costante incremento di utenza ha coinciso con il buon lavoro svolto dall'équipe con i Ser.T. del territorio Umbro e altri Ser.T. fuori Regione, Nell'anno 2021 Regione Umbria ha inoltre rivisto la retta delle strutture per le dipendenze, il considerevole aumento unito all'incremento di presenze fa ipotizzare per il 2022 il pareggio di bilancio. Rispetto ad altri obiettivi per il 2021 occorre sottolineare come le lungaggini burocratiche unite ai rallentamenti dovuti all'emergenza sanitaria Covid-19, abbiano fatto slittare al 2022 parte delle azioni previste. Nello specifico è stato prorogato per tutto l'anno l'accreditamento della struttura e sono stati spostati al 2022 i lavori rifacimento della fognatura e la ristrutturazione della Torretta. Sono invece stati portati avanti da Regione Umbria i lavori della commissione che aveva il compito di elaborare una proposta di classificazione e definizione di requisiti aggiuntivi in materia di strutture sanitarie e socio-sanitarie residenziali e semiresidenziali. A settembre 2021 Regione Umbria ha deliberato un documento avente come oggetto "Preadozione del regolamento regionale recante requisiti aggiuntivi e classificazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie di assistenza territoriale extra-ospedaliera". I requisiti aggiuntivi per le Comunità Terapeutiche tendono a spostare sempre più l'intervento dal relazionale al sanitario con l'introduzione di figure di profilo sanitario. Sarà compito dell'ufficio di direzione generale e dell'ufficio controllo qualità confrontarsi con il Cear Umbria segnalando e chiedendo delle modifiche al regolamento per riportare al centro l'attività psicopedagogica. Altra criticità da affrontare nel 2022 è la sostituzione dell'attuale Direttore



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Sanitario dimissionario con altra figura. La ricerca non sembra del tutto facile in quanto è sempre più difficile reperire figure di questo profilo.

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Superamento della visita ispettiva e ottenimento del rinnovo dell'accreditamento (salvo ulteriori proroghe)	Entro il 2022	Dott. Radicchi consulente esterno	Ufficio Direzione
2. Interlocuzione con Cear Umbria e Regione Umbria al fine di chiedere modifiche al regolamento relativo alla Delibera Regionale 859.	Entro settembre 2022	Ufficio Direzione; Uff. controllo qualità	C.d.A.
3. Lavori di rifacimento della fognatura e ristrutturazione della Torretta	Da giugno 2022	Geometra Posti Consulente esterno	Comparto beni e acquisti- Direzione
4. Individuazione e sostituzione del Direttore Sanitario dimissionario	Entro giugno 2022	Responsabile di Comunità, Uff. risorse umane	Ufficio Direzione

S.M.I. Broletto

Analisi azioni di miglioramento 2021: nel 2021 lo SMI Broletto ha continuato a convogliare le proprie energie nella rimodulazione di spazi, appuntamenti ed orari per consentire l'apertura del servizio in emergenza sanitaria. Anche nel 2021 una delle criticità è stato l'alto turn over dei medici che mette in difficoltà l'intera équipe multidisciplinare. Sul fronte politico si è sempre alla ricerca di canali e strategie per farsi adeguare il budget, da parte di ATS e Regione, in relazione all'effettivo volume di prestazioni prodotto. L'azione politica volta ad ottenere l'adeguamento del budget è proseguita e proseguirà nel 2022 attraverso il confronto con altre associazioni all'interno del CEAL e dell'ASAD. Il lavoro di rete ha avuto, e sta continuando ad avere, una costante interfaccia con la Regione. Importante sarà l'avvio dei tavoli tecnici per la definizione delle linee di indirizzo della Legge regionale 23 del 2020 in attuazione del "Nuovo sistema d'intervento sulle dipendenze patologiche".

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione dell'azione politica volta a far adeguare il budget all'effettivo volume di prestazioni prodotto	Per tutto il 2021	Presidente	C.d.A.
2. Stabilizzazione dell'équipe di lavoro con il consolidamento della compagine medica e l'inserimento in organico di un Educatore part time.	Da giugno 2022	Direttore Sanitario e Respons. SMI	Ufficio risorse umane



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Appartamento a bassa intensità assistenziale Terra Blu

Analisi azioni di miglioramento 2021: l'attività di Terra Blu è proseguita per il secondo anno consecutivo nel nuovo appartamento di Caprino Bergamasco.

Anche nel 2021 si segnala come la collaborazione tra la Comunità Kairos, lo SMI Broletto e i servizi della zona ha contribuito a creare un buon lavoro di rete che, di riflesso, si è tradotto in un lavoro di relazione efficace ed efficiente con gli utenti del servizio. L'andamento positivo del servizio si evince anche dal costante trend positivo della media presenze che nell'anno ha superato la media presenze stanziata da budget ATS.

Unico obiettivo che rimane da raggiungere è l'inserimento del settimo utente proveniente da fuori Regione, l'accreditamento prevede infatti di avere un posto contrattualizzabile con Aziende Sanitarie extra Regione Lombardia. Per il 2022 sono previsti lavori di ristrutturazione del bagno.

Azioni di miglioramento 2022

1. Pubblicizzazione del servizio ai servizi extra Regione Lombardia ed inserimento settimo utente nel

2. Lavori di ristrutturazione del bagno

Tempi

Tutto il 2022

Entro giugno 2022

Responsabilità

Responsabile di C.tà-Uff. Comunicazione- Comparto ITD

Arch. Garibaldi,

Verifica

Ufficio di direzione

Ufficio di direzione

Comunità Casa Oceano

Analisi azioni di miglioramento 2021: anche il 2021 è stato un anno difficile per i ragazzi Casa Oceano alle prese con limitazioni derivanti dell'emergenza sanitaria da corona virus. Ancora una volta la D.A.D., le chiusure per positività al Covid, la convivenza forzata in piccoli spazi hanno messo a dura prova l'equilibrio già precario degli adolescenti ospiti ed ha richiesto agli educatori una grande capacità di empatia e contenimento dell'angoscia e degli stati distruttivi. Sul fronte dell'ottenimento dell'accreditamento della struttura i contatti con l'ufficio di piano nel 2021 sono stati pressoché inesistenti, obiettivo del 2022 rimane quello di riprendere i contatti e capire con loro, o anche attraverso il CNCA, il percorso per accreditare la struttura. Negli ultimi mesi dell'anno due educatrici storiche, figure molto significative per i ragazzi, hanno dato le dimissioni. Per il 2022 occorrerà lavorare per stabilizzare l'équipe di lavoro che ha visto l'inserimento di due nuove educatrici. Rispetto all'obiettivo di ampliare i contatti con i servizi di tutela minori si rileva che gli invii dell'anno hanno messo in luce un buon lavoro in questa direzione, alcuni degli utenti inseriti provengono da servizi di tutela con cui l'équipe non aveva mai lavorato. Sono stati intensificati inoltre i rapporti con gli operatori del Ministero della Giustizia Ufficio di Servizio Sociale per Minorenni di Milano (U.S.S.M)



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione del percorso di accompagnamento dell'U.d.O. verso l'accreditamento con il coinvolgimento del CNCA	Tutto il 2022	Responsabile area-Ufficio contr. qualità	Ufficio di direzione
4. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2022	Responsabile di Comunità	Ufficio risorse umane

Appartamenti SIPROIMI Minori Casa Eg

Analisi azioni di miglioramento 2021: anche per i ragazzi di Casa Eg il 2021 è stato un anno complesso e caratterizzato dalle limitazioni derivanti dell'emergenza sanitaria da corona virus. L'équipe educativa ha saputo fronteggiare i non facili problemi legati a tale situazione riuscendo a mantenere un clima disteso che ha contribuito a contenere ansie e aggressività. In relazione agli obiettivi della nuova sperimentazione partita a gennaio 2021, ed in particolare rispetto alla stabilizzazione dell'équipe attraverso l'individuazione e contrattualizzazione dei custodi sociali/notturni, la coordinatrice d'area e il responsabile della struttura hanno individuato figure che ben si sono inserite nel lavoro di gruppo. L'équipe di lavoro ha subito alcuni cambiamenti determinati dalla maternità di due educatrici, una sostituita da un'educatrice di rientro dalla maternità e l'altra da un'operatrice nuova. Ad inizio 2022 si dovrà lavorare perché l'équipe si stabilizzi e trovi i giusti equilibri anche in relazione al fatto che si dovrà attivare un nuovo appartamento da 5 posti. Tale appartamento, legato alla all'ottenimento a fine anno 2021 di nuovi posti SAI minori chiesti dall'Azienda Consortile, è stato individuato a Crespiatica nella struttura di proprietà dove è già presente un altro appartamento SAI minori. Tale soluzione è stata adottata in quanto a Lodi non si è riusciti a trovare una struttura in tempi brevi.

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2022	Responsabile UdO-Coord.Area	Ufficio risorse umane
2. Avvio a assestamento del nuovo appartamento a 5 posti	Entro giugno 2022	Responsabile e operatori	Ufficio di Direzione
3. Lavori di manutenzione degli immobili	Per tutto il 2022	Arch. Garibaldi	Ufficio di Direzione
4. Acquisizione di automezzo a noleggio a lungo termine	Entro giugno 2022	Responsabile beni e acquisti	Ufficio di Direzione

Centro Educativo Le Gemme di Baby City

Analisi azioni di miglioramento 2021: anno complesso per il centro educativo che per i primi sei mesi dell'anno ha proseguito l'attività in base alle regole determinate dalle normative regionali e nazionali del 2020 atte a contenere la diffusione del virus, ciò aveva comportato una diminuzione degli iscritti



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

e di conseguenza delle rette. Da settembre il nido e la scuola dell'infanzia hanno ripreso le attività con regole più elastiche e ciò ha consentito un aumento del numero degli iscritti. Nel 2021 sono stati individuati i referenti della Banca e con loro si sono avviati i contatti in relazione al rinnovo o proroga della convenzione per l'affidamento dei servizi di gestione e coordinamento del centro educativo Le Gemme prorogata solo fino al 31/07/2022. Al momento non si hanno ancora notizie certe rispetto alle loro intenzioni. Si segnala la necessità di rinnovare alcuni arredi ormai datati.

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione dei contatti con i referenti della banca per la definizione della proroga o nuova convenzione per la gestione del centro	Entro fine luglio 2022	Presidenza-Ufficio di direzione	C.d.A
2. Reperimento fondi da bandi/progetti per rinnovare gli arredi	Per tutto il 2022	U.I.S.	Direzione amministrativa-Direzione

Nido La Felicitàlpa

Analisi azioni di miglioramento 2021: anno complesso anche per il Nido La Felicitàlpa che per i primi sei mesi dell'anno ha proseguito l'attività in base alle regole determinate dalle normative regionali e nazionali del 2020 atte a contenere la diffusione del virus, ciò aveva comportato una diminuzione degli iscritti e di conseguenza delle rette. Da settembre il nido ha ripreso le attività con regole più elastiche e ciò ha consentito un aumento del numero degli iscritti. Permane la criticità legata alla sostenibilità economico finanziaria del servizio che strutturalmente negli ultimi anni è stato sempre in perdita. Per il 2022 si prevede di incontrare l'amministrazione comunale per chiedere un sostegno economico e discutere del futuro del nido. Rimane ancora aperta la pratica relativa alla certificazione "ex certificato prevenzione incendi" in quanto il Comune non ha ancora ultimato i lavori necessari a chiudere il procedimento. Si attiveranno i contatti con il nuovo tecnico comunale per sollecitare i lavori per la chiusura della pratica

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Conclusione lavori strutturali ed acquisizione "ex Certificato Prevenzione Incendi" per attività strutture minori con presenza di più di 30 persone.	Entro dicembre '22	Tecnici Comune di Montanaso Lombardo	Ufficio di direzione
2. Incontro con il Sindaco per richiedere sostegno economico e discutere del futuro del nido	Entro giugno '22	Presidente	Direzione

Doposcuola Archimede e DonMi

Analisi azioni di miglioramento 2021: per l'anno scolastico 2021/2022 il doposcuola Archimede ha confermato la propria collocazione nei locali dell'oratorio dell'addolorata in Lodi Nell'anno 2021 c'è stato un avvicendamento nel coordinamento, la nuova referente è una educatrice che già da diversi anni collabora con la nostra Organizzazione e che ha dato continuità al servizio. Da segnalare che ad ottobre 2021 Famiglia



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

Nuova ha avviato una nuova esperienza di doposcuola professionalizzato presso la scuola media Don Milani di Lodi (doposcuola DonMi). Nel nuovo anno scolastico, in considerazione della difficoltà di sostenibilità economica del servizio Archimede, sono state riviste le rette al rialzo. Tale strategia è stata un tentativo per ridurre le perdite ma andranno pensate altre modalità per ottenere ulteriori coperture.

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Definizione e attuazione di strategia per la sostenibilità del servizio	Entro giugno 2022	U.I.S., Coordinatrice, Coord. Area	Ufficio di direzione

Geyser - Servizi Educativi Integrati

Analisi azioni di miglioramento 2021: i Servizi Educativi Integrati vengono inseriti per il secondo anno nella relazione di riesame. Negli anni passati non erano presenti in quanto la complessità del servizio, che raggruppa molteplici dispositivi, ha reso difficoltosa l'individuazione di protocolli per rilevare la soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari afferenti ai vari servizi con la conseguente difficoltà a definire le azioni di miglioramento. Un obiettivo non raggiunto nel 2021 riguarda proprio l'individuazione di strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari. Altro obiettivo che non è stato perseguito, per scelta della cooperativa, è stato l'accreditamento del SED di Lodi. Considerati i costi troppo elevati del servizio si è optato per presentare una nuova sperimentazione. Per quanto riguarda il progetto *Rise Up*, progetto finanziato da Fondazione Cariplo, "*Rise up - nuovi modelli per accompagnare adolescenti e giovani con problematiche di dipendenza*" che ha visto la collaborazione tra Famiglia Nuova, in qualità di ente capofila e l'Asst di Lodi (nello specifico il Servizio dipendenze), non si sono trovate strategie efficaci per poter proseguire l'esperienza così come era stata strutturata. Partendo però dalle buone prassi sperimentate con **Rise Up** e con i SED per il 2022 si darà avvio ad una nuova sperimentazione. INnEsco, questo il nome scelto per il nuovo servizio, è aperto a ragazzi, adolescenti e giovani adulti under 25 e alle loro famiglie, sia in carico ai servizi sociali territoriali, di tutela, ai servizi specialistici e per la salute mentale, sia in accesso spontaneo. Il focus è posto sulle fragilità dell'adolescente e delle famiglie. La sperimentazione si colloca all'interno di una pianificazione di interventi più ampia, avente come oggetto l'erogazione di servizi finalizzati alla prevenzione del disagio. In particolare la sperimentazione nasce come risposta all'aumento delle fragilità relazionali e psichiche negli adolescenti legate alla pandemia da SARS-CoV-2. Famiglia Nuova è attualmente capofila del progetto "*Behind the blackboard*", selezionato da *Con i Bambini* nell'ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile. Promuove prevenzione e contrasto a fenomeni di marginalità e povertà educativa a favore di adolescenti tramite azioni sinergiche in contesti istituzionali e informali diversificata. Il Progetto è in partenariato con altre realtà del Privato Sociale e del Pubblico e si concluderà a settembre 2022.

Azioni di miglioramento 2022	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Avvio e stabilizzazione del servizio sperimentale iNnEsco	Tutto il 2022	Coord. Area; Direzione, coord. Geyser	Ufficio di Direzione
2. Reperimento fondi da bandi/progetti per supportare le attività di iNnEsco	Per tutto il 2022	U.I.S.	Direzione amministrativa
3. Individuazione di strumenti di rilevazione della	Entro	Uff. qualità,	Ufficio di



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2021

(approvato dal C.d.A in data 08/04/2022)

soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari	dicembre 2022	Coord. area, Coord. Geysler	Direzione
4. Reperimento fondi da bandi/progetti e/o da campagna raccolta fondi per rinnovare/potenziare gli strumenti tecnologici e nuovi automezzi	Per tutto il 2022	U.I.S., Uff. Fundarasing	Direzione amministrativa

6. SISTEMA DI DIFFUSIONE

Il presente documento viene diffuso attraverso l'invio tramite mail a tutti i Servizi/U.d.O. di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale. Sarà cura del responsabile della struttura diffondere il documento in riunione di équipe ed esporlo in bacheca in modo che possa essere consultabile da chiunque. Il documento verrà pubblicato sul sito web www.famiglianuova.com