



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA'

ANNO 2022

FAMIGLIA NUOVA

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS





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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Firme:

Documento redatto dall'Ufficio di Direzione Generale

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

firma

data: 31 marzo 2023

Documento approvato da CdA:
Maglio Gian Michele (Presidente)

firma

data: 11 aprile 2023

INDICE

1. FAMIGLIA NUOVA	3
2. ORGANIGRAMMA	8
3. IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	8
3.1 Premessa.....	8
3.2 Il sistema qualità.....	9
3.3 Riesame.....	9
4. DATI ANNO 2022 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	10
4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi.....	10
4.2 Customer satisfaction.....	13
4.2.1 Customer satisfaction Dipendenti e collaboratori	14
4.2.2 Customer satisfaction Utenti	18
4.3 Risorse umane.....	27
4.4 Non conformità e Raccomandazioni	32
5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2023	34
6. SISTEMA DI DIFFUSIONE.....	43



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

1. FAMIGLIA NUOVA

La storia della Cooperativa Famiglia Nuova è strettamente legata alla storia delle Organizzazioni nate nel tempo all'interno del 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, 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



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

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, al 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 Crespianca (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 Società Cooperativa Sociale La Formica 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 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 degna di questo nome. 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 avuto l'obiettivo generale di promuovere lo sviluppo e l'affermazione di forme partecipate e comunitarie di gestione del fenomeno migratorio che favorissero la diffusione di un modello di accoglienza capillare. Il progetto è terminato a novembre 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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Anno 2020 la cooperativa ha dovuto stravolgere piani, obiettivi e strategie in relazione all'emergenza sanitaria Sars - Covid 18. 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 è sperimentato a Lodi un servizio che accogliesse e accompagnasse 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 era rivolto ad adolescenti e giovani tra i 15 e i 25 anni e alle loro famiglie. Potevano accedere per ricevere informazioni e consulenza anche insegnanti, allenatori, operatori che lavorano con gli adolescenti e chiunque ne avesse necessità. L'équipe di lavoro è multidisciplinare e integrata tra servizio pubblico e privato sociale; **Reseaux** in Umbria si era costituita una équipe multi professionale formata da figure educative, sanitarie e etnoantropologiche che lavoravano 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 versavano 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 inoltre 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 è stato rimodulato e ha escluso la presenza degli operatori del Ser,T. presso lo spazio. Il progetto si chiamerà **iNnEsco** e sarà 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.

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, concretizzato nel 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 utilizza un appartamento sito nel comune di Crespiatica (LO) in un contesto che ospita altri servizi della Cooperativa. La struttura ha una capienza massima di cinque posti letto.



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Nell'anno 2022 si è aperto il quinto appartamento di **Casa Eg** che ha consentito di ampliare di 5 posti il progetto SAI Minori per minori stranieri non accompagnati che, ad oggi, è diventata una realtà significativa sul territorio lodigiano. Si è inoltre lavorato per rafforzare il progetto di housing per donne fragili senza fissa dimora **Casa Angiolina**. Grazie ad un finanziamento di Fondazione Cariplo si è potuta potenziare l'èquipe di lavoro dando maggiore stabilità e migliorando la qualità del servizio offerto. In collaborazione con l'Azienda Speciale Consortile Servizi Intercomunale di Lodi e la Cooperativa Eureka si sono aperti e si stanno gestendo appartamenti legati ad un **progetto SAI per famiglie afghane** e **CAS per famiglie ucraine**. Il progetto **iNnEsco**, aperto a ragazzi, adolescenti e giovani adulti under 25 e alle loro famiglie, ha iniziato la sua attività e durante l'anno si è consolidato. Ricordiamo che tale servizio, nato dall'esperienza di Rise Up, ha come oggetto l'erogazione di servizi finalizzati alla prevenzione del disagio. Nell'anno 2023 si punterà a pubblicizzare e promuovere il servizio psicologico erogato da psicologi psicoterapeuti specializzati. Nel 2022 c'è stata anche la riconferma del doposcuola **DonMi** che ha ricominciato l'attività ad ottobre.

Si è invece concluso il progetto Mano a Mano che dal 2019, grazie al contributo di Fondazione Cariplo e con il sostegno di diverse associazioni del territorio lodigiano, ha avuto come obiettivo quello di promuovere e sviluppare forme partecipate e comunitarie di gestione del fenomeno migratorio favorendo la diffusione di un modello di accoglienza capillare. Si è chiusa anche l'esperienza della Metallica afferente all'area attività produttive ed inserimento lavorativo. Tale chiusura ha consentito al responsabile del servizio di continuare autonomamente l'attività sempre nei locali di Famiglia Nuova attraverso la stipula di un comodato d'uso.

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) attraverso accreditamento istituzionale o autorizzazione al funzionamento; 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: 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.



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

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 cinque appartamenti SAI 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 e supporto psicologico per minori e famiglie.

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 svolti con il più alto indice di attenzione. Il comparto svolge diverse attività: pulizie industriali, piccole manutenzioni, manutenzione giardini, sgomberi e traslochi.



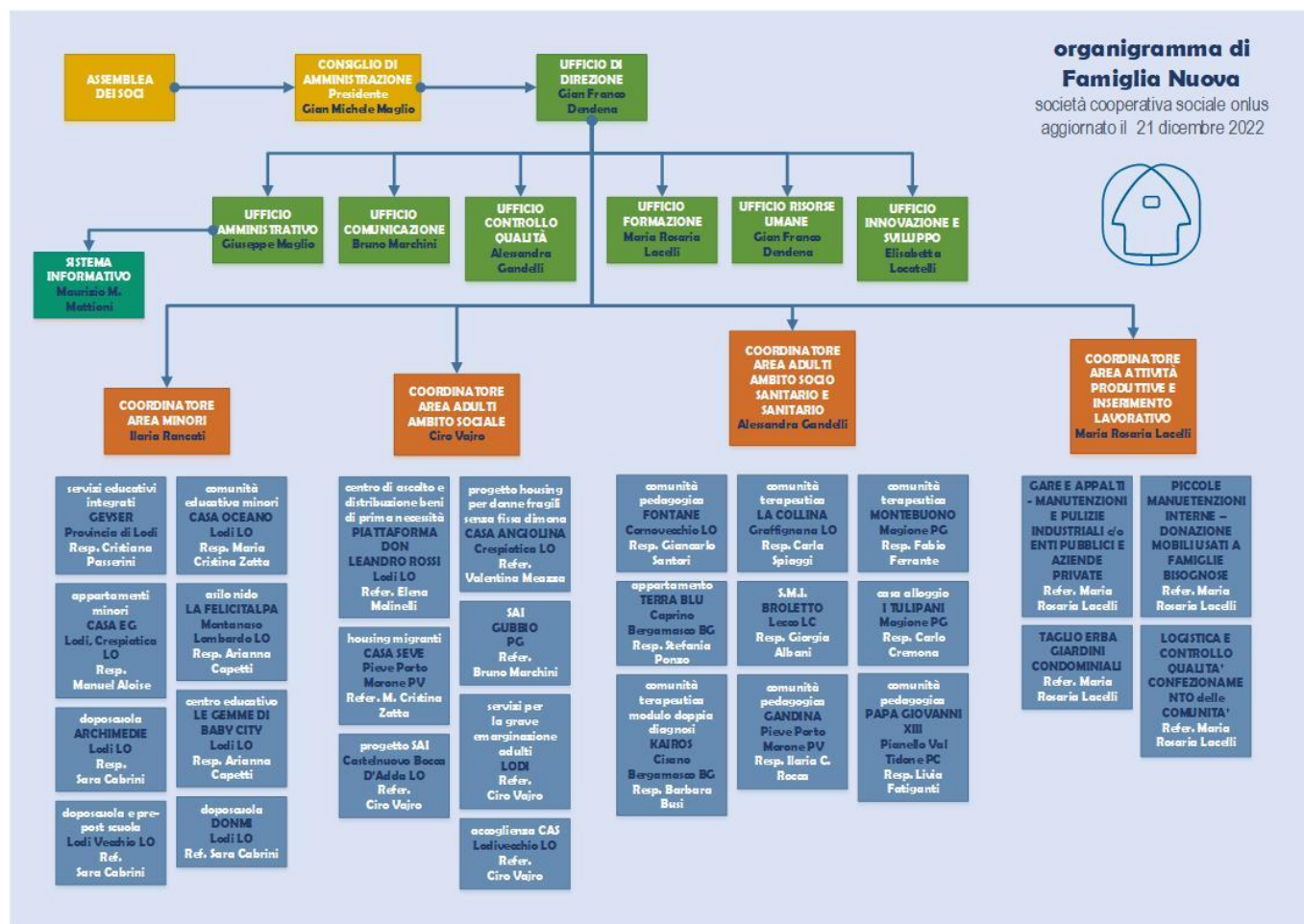
Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

2. ORGANIGRAMMA



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 attenzione verso “l'altro” nell'offrire servizi utili nei seguenti settori di attività:



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 QUALITÀ 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

- 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.

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



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' 2022

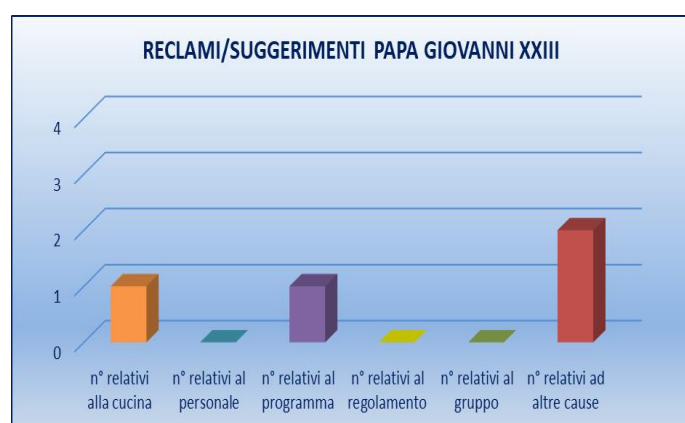
(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

4. DATI ANNO 2022 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

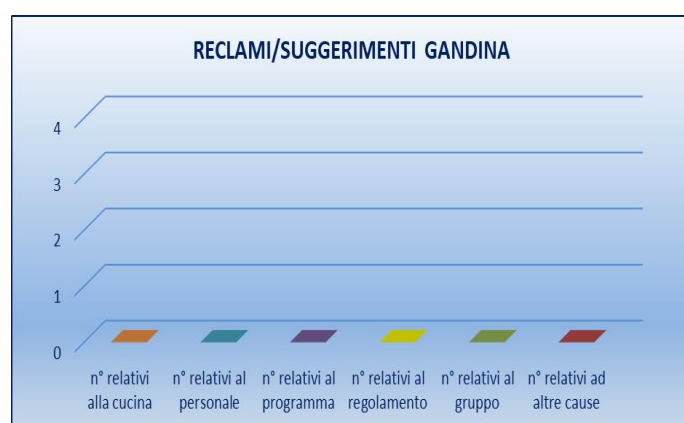
4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi

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.

Comunità Papa Giovanni XXIII

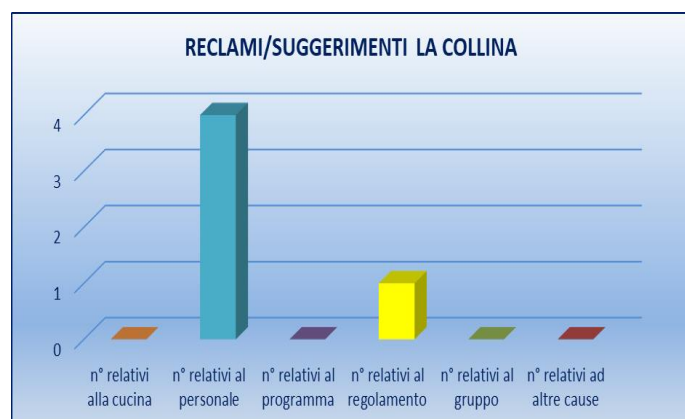


Comunità Gandina

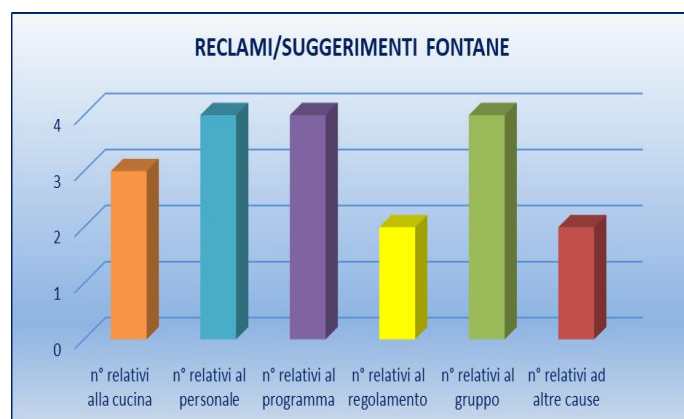


A comunità Papa Giovanni XXIII a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. Non si rilevano anomalie nell'applicazione della procedura. A Comunità Gandina non sono stati presentati reclami.

Comunità La Collina



Comunità Fontane





Famiglia Nuova

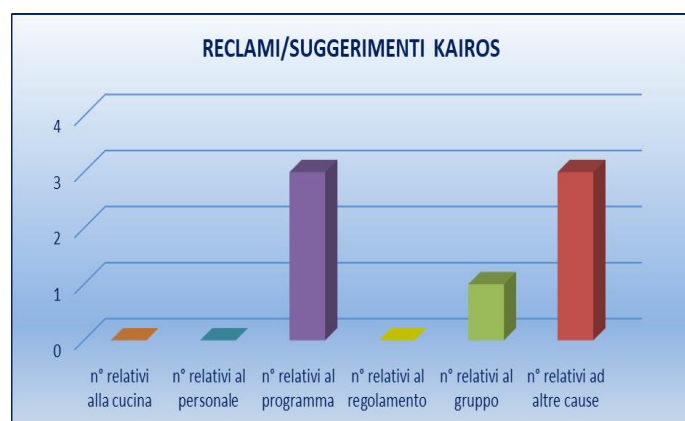
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

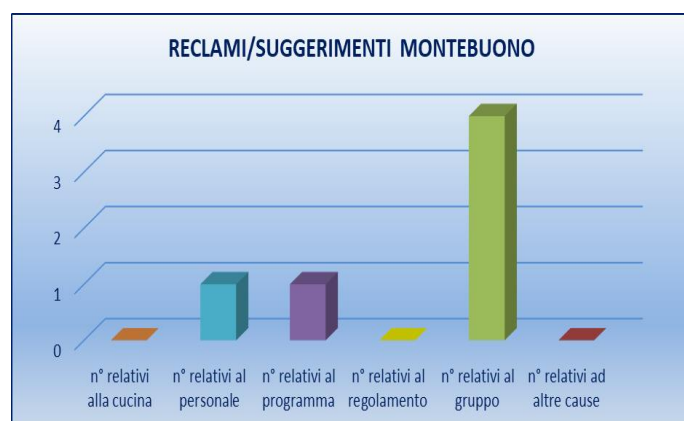
(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

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.

Comunità Kairòs

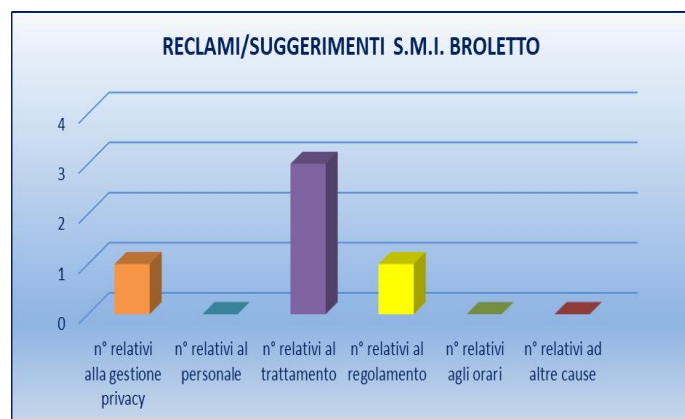


Comunità Montebuono

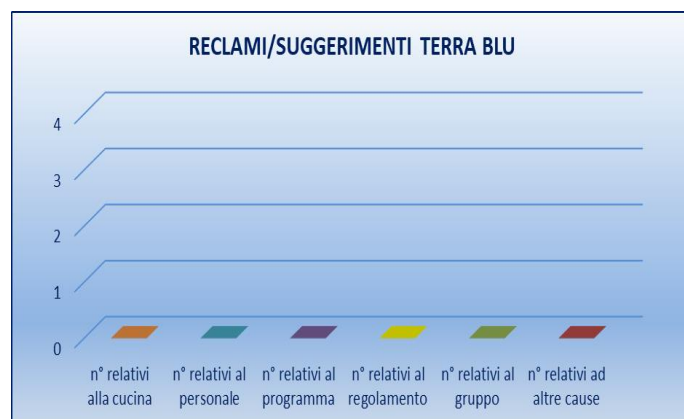


In entrambe le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento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

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 presentati reclami.



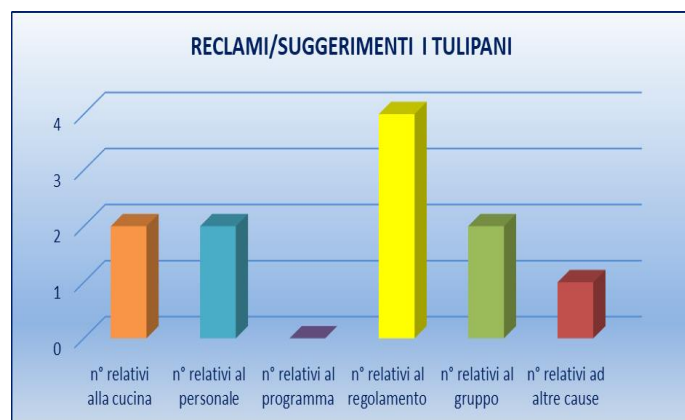
Famiglia Nuova

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

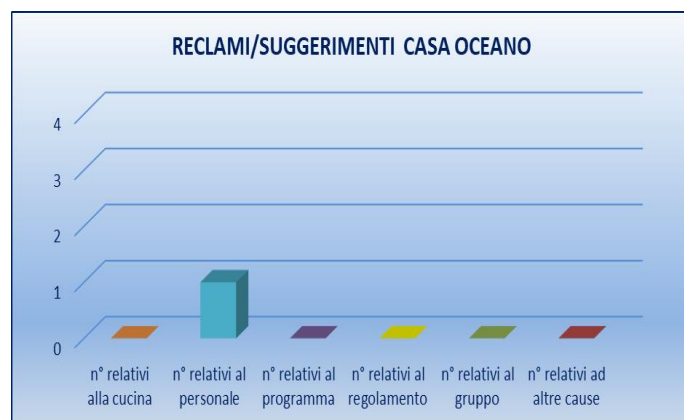
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Casa Alloggio I Tulipani

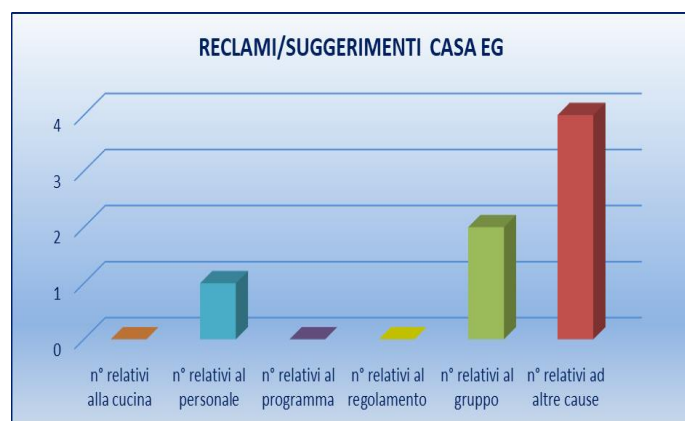


Comunità Minori Casa Oceano

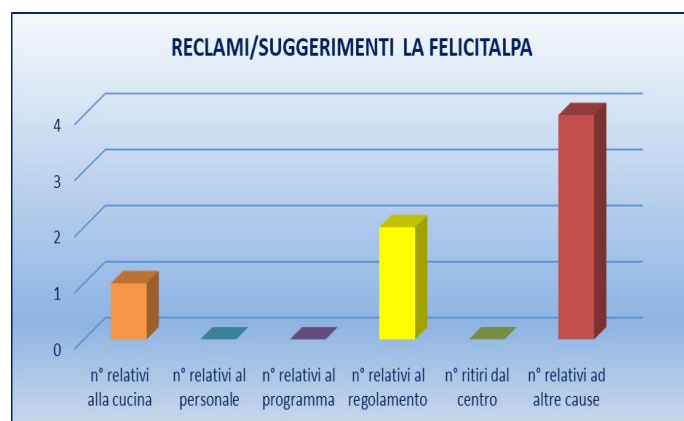


In entrambe le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento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

SAI Minori Casa Eg



Nido La Felicitàlpa



Negli appartamenti Casa Eg 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. Al nido la Felicitàlpa i suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2022/2023.



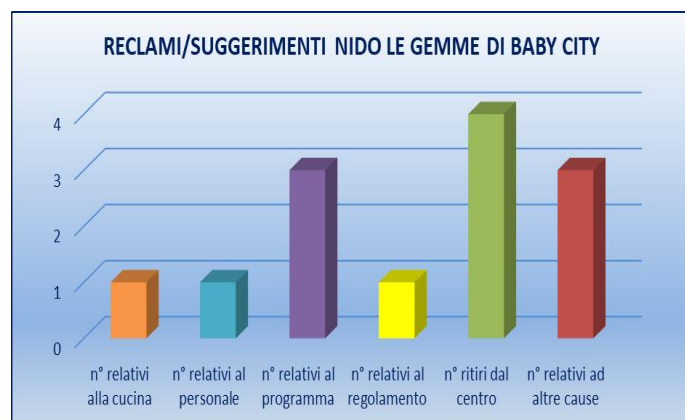
Famiglia Nuova

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

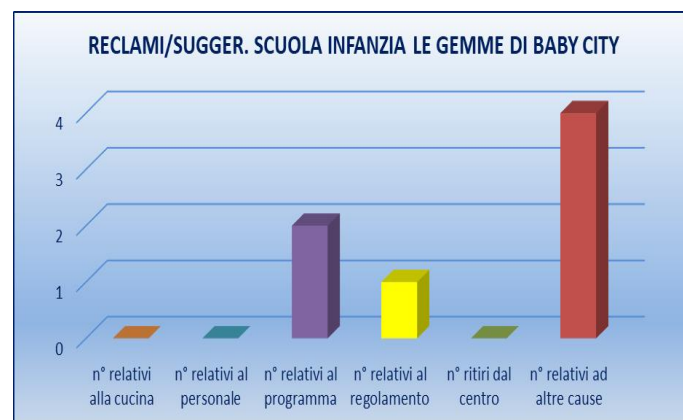
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Nido Le Gemme di Baby City

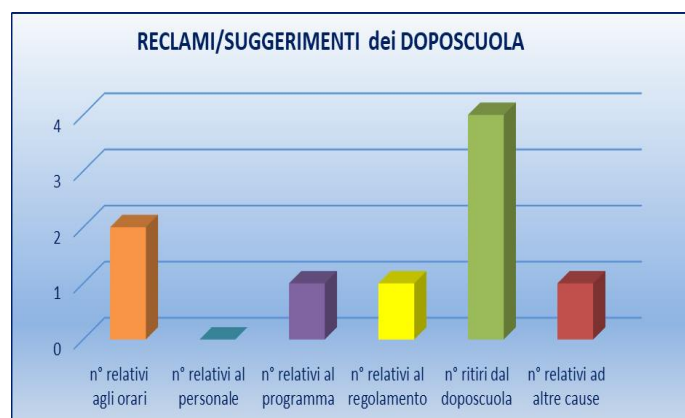


Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



In entrambe le strutture i reclami/suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2022/2023

Doposcuola Archimede, DonMi e Lodivecchio



In tutti i doposcuola i reclami/suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2022/2023.

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 familiari 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 familiari 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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

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, dalla Responsabile di Comunità Gandina Ilaria C. Rocca e dalla collega dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo Cristina Bossi

Questionari rilevati per singola unità d'offerta/servizio

U.d.O./Servizio	N° questionari
Comunità Papa Giovanni XXIII	07
Comunità Gandina	07
SMI Broletto	07
Casa Alloggio I Tulipani	18
Comunità Montebuono	08
Comunità Fontane	07
Comunità la Collina	05
Comunità kairòs e Appartamento Terra Blu	08
Centro Educativo Le Gemme di Baby City + Nido La Felicitàlpa	18
Doposcuola Archimede e DonMi + pre post scuola/doposcuola Lodivecchio	10
Servizi Educativi Integrati - Minori	09
Comunità Casa Oceano	05
Appartamenti Minori Casa Eg	06
Piattaforma, Casa Angiolina, SAI Gubbio, CAS e SAI Iodigiani, Serv Marginalità adult	09
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	14
Segreteria + "Altri"	15
TOTALE QUESTIONARI	153

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



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

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 2022 è stato confermato l'impianto del 2019/2020 e 2021 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	66	01	67
Area Adulti Ambito Sociale	09	00	09
Area Minori – Servizi “complessi”*	20	00	20
Area Minori – Servizi “leggeri”**	28	00	28
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	14	00	14
Segreteria + “Altri”***	15	00	15
TOTALE QUESTIONARI	152	01	153

* 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 Lodivecchio;

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



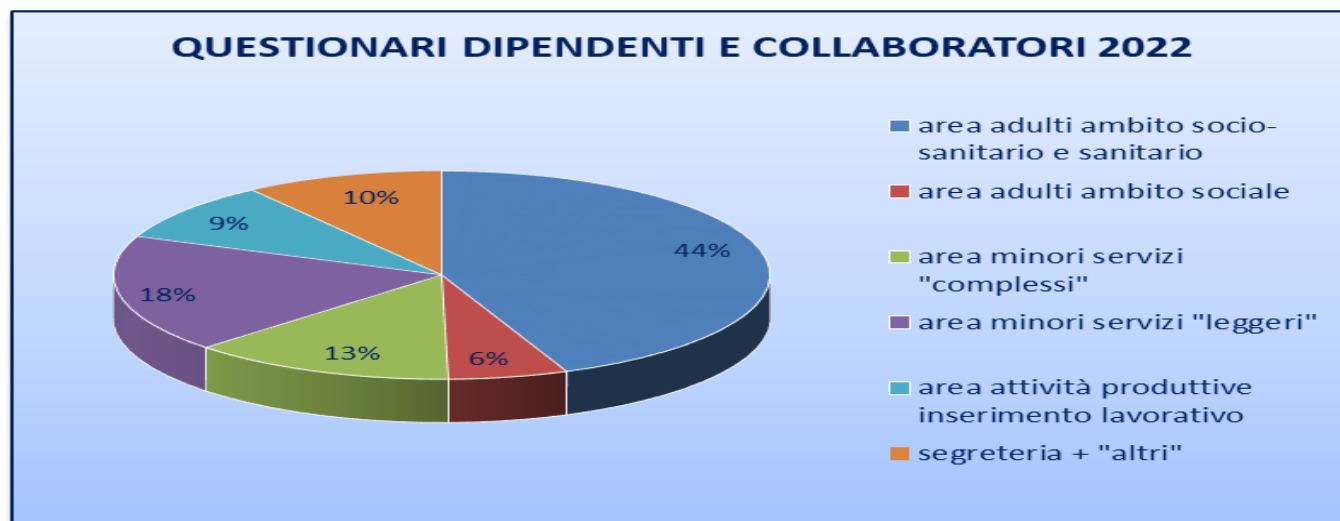
Famiglia Nuova

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

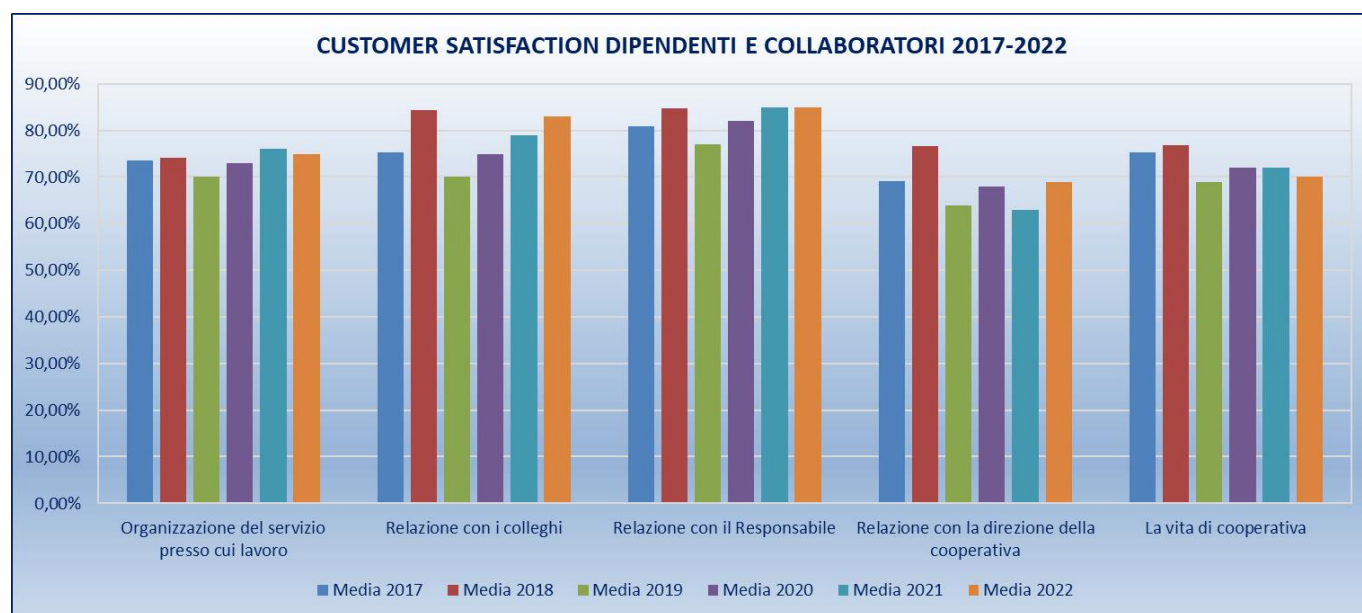
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Totale questionari rilevati nell'anno 2022 n. 153 (una scheda è risultata nulla)



Nel seguente grafico riportiamo l'andamento della soddisfazione percepita dai dipendenti e collaboratori dal 2017 al 2022:



ANALISI DEI DATI

Area A. Organizzazione del servizio presso cui lavoro: Indice efficacia medio 75.00% (indice medio anno 2021 76%)

Dato sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente. In merito all'organizzazione del lavoro viene segnalata la necessità di rivedere le turnistiche e di veder maggiormente riconosciuta, anche attraverso un aumento di stipendio, la professionalità (dato area minori servizi leggeri - 18%, dato CAP -33%). Criticità



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

vengono inoltre espresse relativamente al non pieno riconoscimento del turno notturno da parte degli operatori dei servizi residenziali. Come emerge inoltre dai consigli e suggerimenti dei dipendenti/collaboratori c'è la necessità di formazione specifica "sul campo" per i nuovi operatori che spesso si ritrovano a dover affrontare situazioni senza avere informazioni e strumenti anche pratici su come agire. Permane la difficoltà, in particolare nelle residenzialità ma anche in altri servizi, di trovare figure professionali richieste dagli accreditamenti mettendo in sofferenza le équipes di lavoro. Il comparto Area sociale adulti lamenta la poca strutturazione delle riunioni di équipes, indice efficacia -22%. Per quanto riguarda la segreteria si evidenzia come i dati, -19% sulla valutazione delle procedure di lavoro e -10% sulla valutazione della valutazione della suddivisione delle mansioni in base ai ruoli, portino a richiedere una diversa strutturazione del lavoro.

Area B. Relazione con i colleghi: Indice efficacia medio 83.00% (indice medio anno 2021 79%)

Dato in crescita che dice di un buon clima all'interno delle équipes di lavoro e una buona coesione tra colleghi nel lavoro quotidiano. Dall'analisi incrociata con altri dati in ingresso alla cooperativa si rilevano ancora difficoltà nella gestione di alcune équipes con problematiche legate all'elevato livello di stress determinato dalla complessità del lavoro e da un numero di risorse umane non sufficiente. Non ci sono all'interno delle aree scostamenti significativi da rilevare.

Area C. Relazione con il Responsabile: Indice efficacia medio 85.00 % (indice medio anno 2021 85%)

Dato stabile rispetto all'anno precedente. Il dato relativo al clima relazionale tra coordinatori e operatori continua a confermarsi soddisfacente. Viene evidenziata, anche per il 2022, la buona capacità dei coordinatori/responsabili di Famiglia Nuova (a vari livelli) nell'essere attenti ai bisogni degli operatori. Si evidenzia nell'area sociale adulti il -11% relativo alla valutazione della chiarezza della comunicazione del responsabile così come anche nell'area attività produttive -14%. Sempre nella stessa area gli operatori richiedono una gestione efficace dei conflitti (-12%) e una maggiore capacità di rispondere ai bisogni dei singoli (-19%).

Area D. Relazione con gli organi direttivi (Presidenza, CdA, Direzione, Coordinatori d'Area) di Famiglia Nuova: Indice efficacia medio 69.00 % (indice medio anno 2021 63%)

Dato in crescita di 6 punti percentuali. Gli incontri degli organi direttivi (Presidente, Vice Presidente e Ufficio di Direzione Generale) con tutte le strutture e servizi di Famiglia Nuova al fine di monitorare il clima delle singole équipes, accogliere critiche e suggerimenti e accorciare le distanze" tra "vertice" e "periferie", sono stati momenti significativi che hanno favorito uno scambio diretto che è mancato negli anni precedenti. Da segnalare alcuni dati critici: l'area attività lavorative ed inserimento lavorativo evidenzia la poca chiarezza nella comunicazione degli organi direttivi (-18%), l'area minori servizi leggeri ritiene che gli organi direttivi siano poco disponibili all'ascolto (-14%) e infine l'area adulti ambito sociale valuta negativamente la capacità di rispondere ai bisogni (-11%). Dall'analisi dei consigli/suggerimenti si rileva la necessità a parte di qualcuno di aumentare i momenti di confronto tra gli organi direttivi e i dipendenti/collaboratori.

Area E. La vita di Cooperativa: Indice efficacia medio 70,00 % (indice medio anno 2021 72%)

Leggera flessione di due punti percentuali rispetto all'anno precedente. A fronte di un leggero incremento del dato relativo all'assetto organizzativo si evidenzia una flessione di 6 punti percentuali (-33% per l'area attività produttive) della soddisfazione percepita in relazione alla circolazione delle informazioni sulla vita 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 QUALITÀ 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

cooperativa, le azioni messe in campo nel 2022 non sembrano essere state efficaci. Anche rispetto alla capacità della cooperativa di far fronte ai bisogni sociali emergenti si registra una leggera flessione di due punti percentuali. Relativamente alle singole aree la criticità maggiormente rilevate riguardano: l'area minori servizi complessi e l'area attività produttive rilevano una mancanza di soddisfazione percepita in relazione all'assetto organizzativo (indice -14%), negativo il dato relativo alla capacità di far fronte ai bisogni sociali emergenti per l'area adulti sociale (-11%) e l'area minori servizi leggeri (-17%).

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

RESIDENZIALITÀ 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"

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



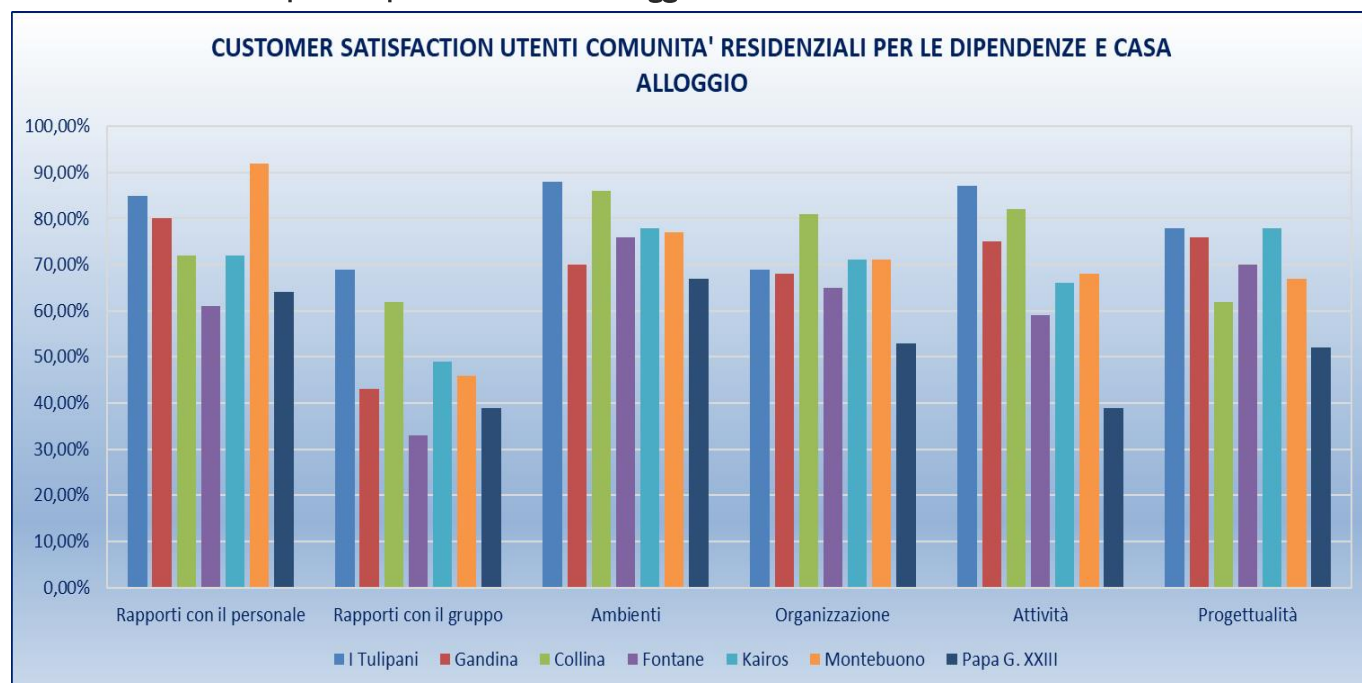
Famiglia Nuova

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

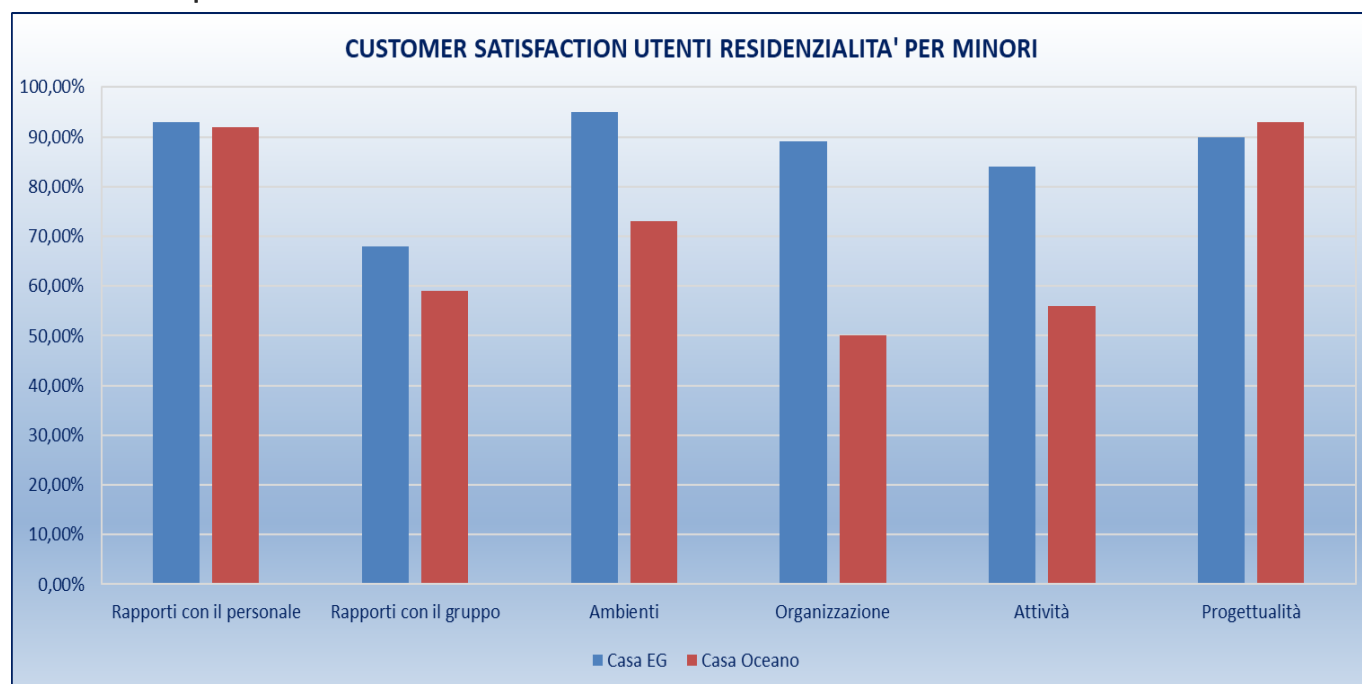
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Comunità residenziali per le dipendenze e casa alloggio



Residenzialità per minori





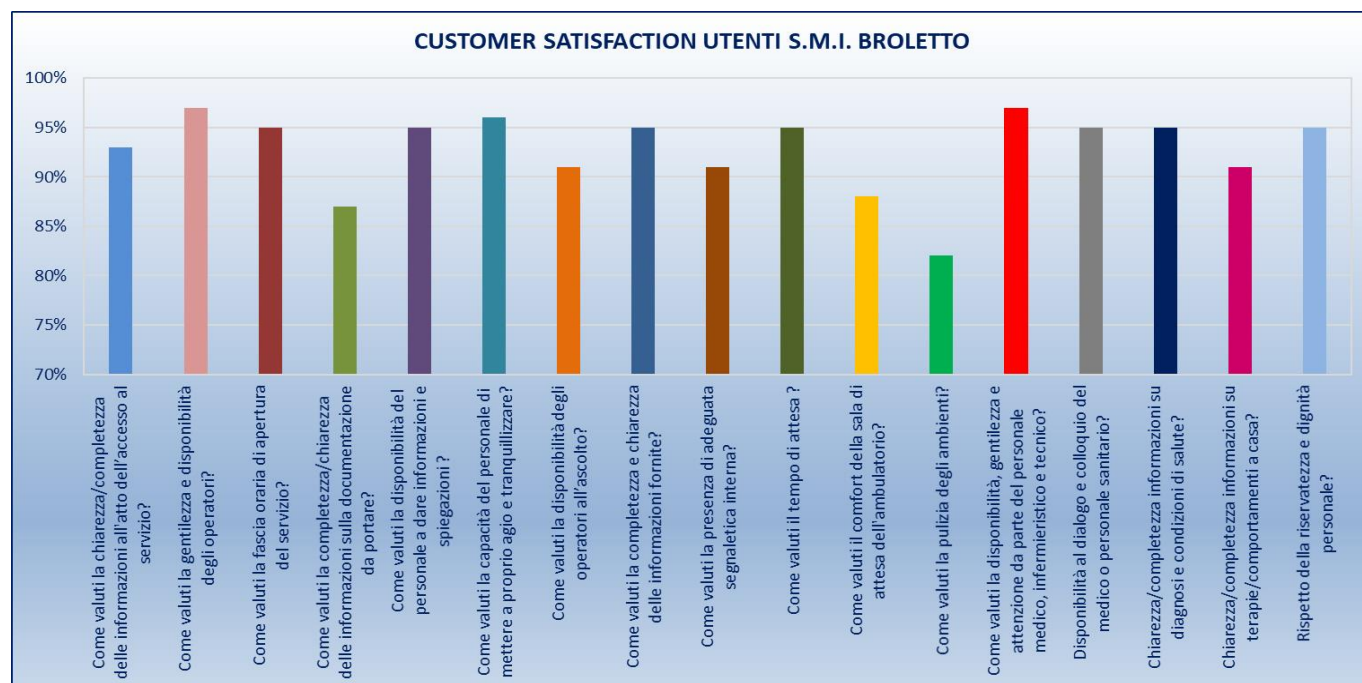
Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

S.M.I. Broletto



Terra Blu





Famiglia Nuova

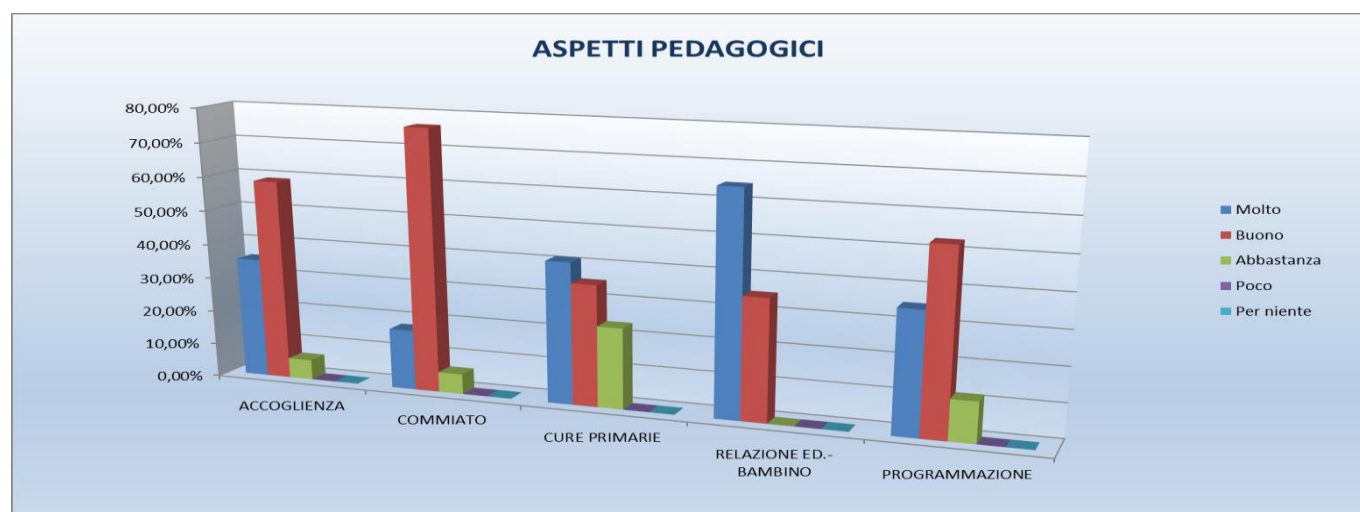
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

SERVIZI MINORI NON RESIDENZIALI: Tale rilevazione riguarda il Nido La Felicità, il Centro Educativo Le Gemme di Baby City e i Doposcuola Archimede, DonMi e Lodivecchio. 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 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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)



Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



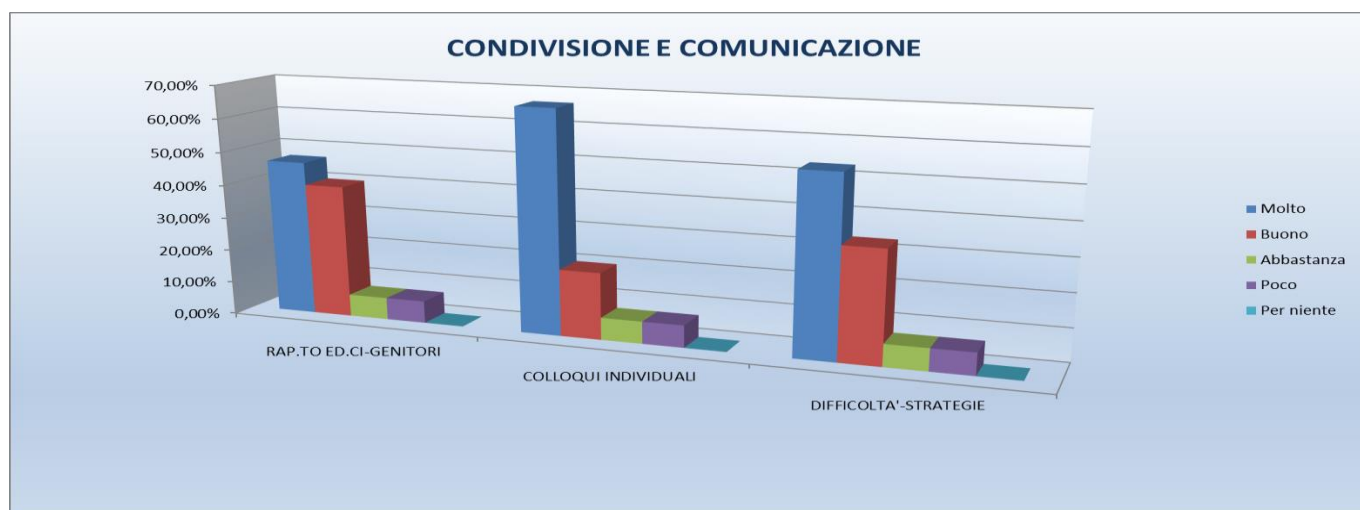
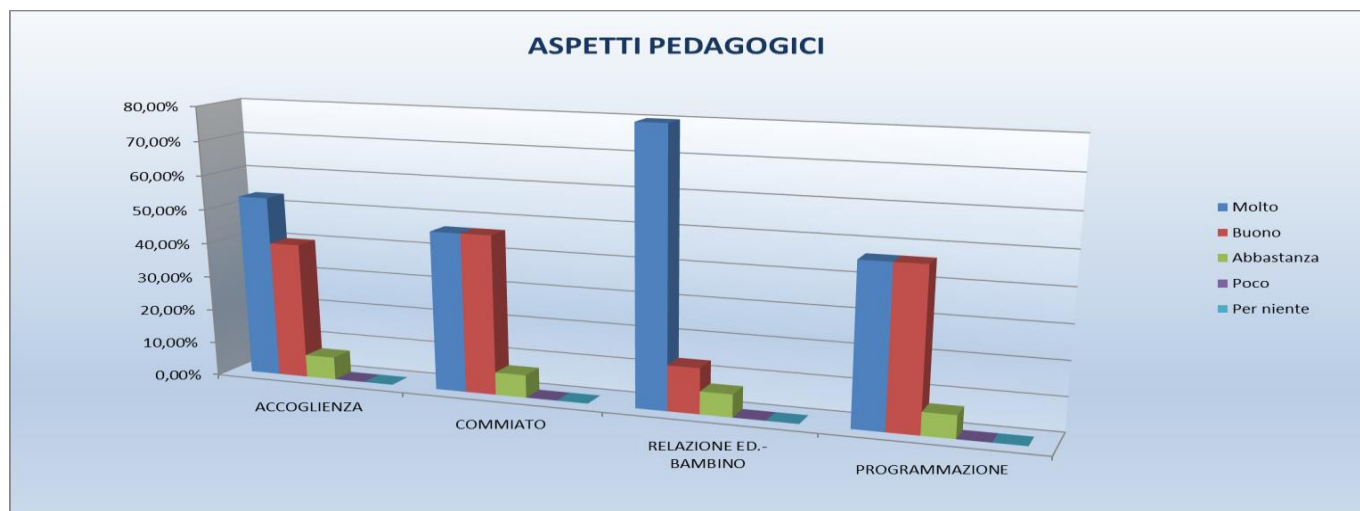


Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)





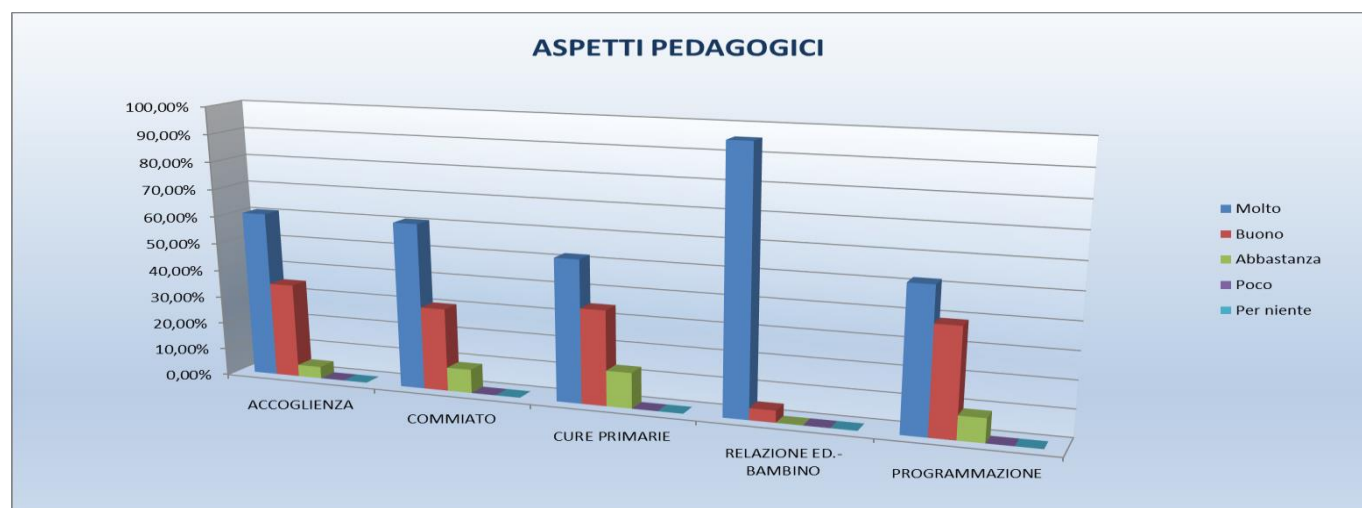
Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Nido La Felicità



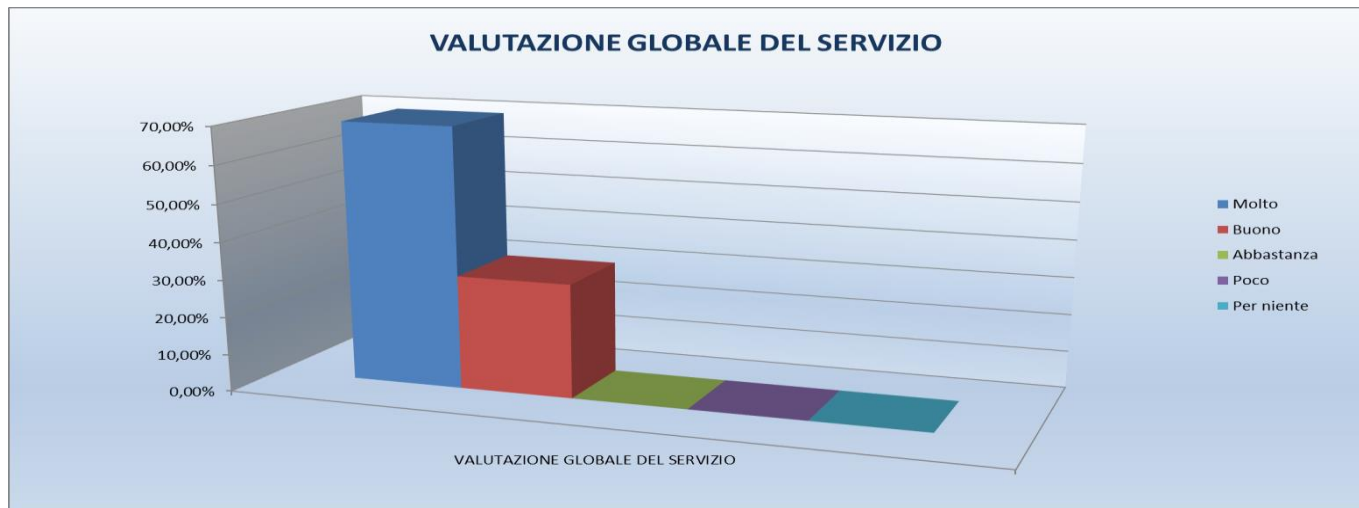


Famiglia Nuova

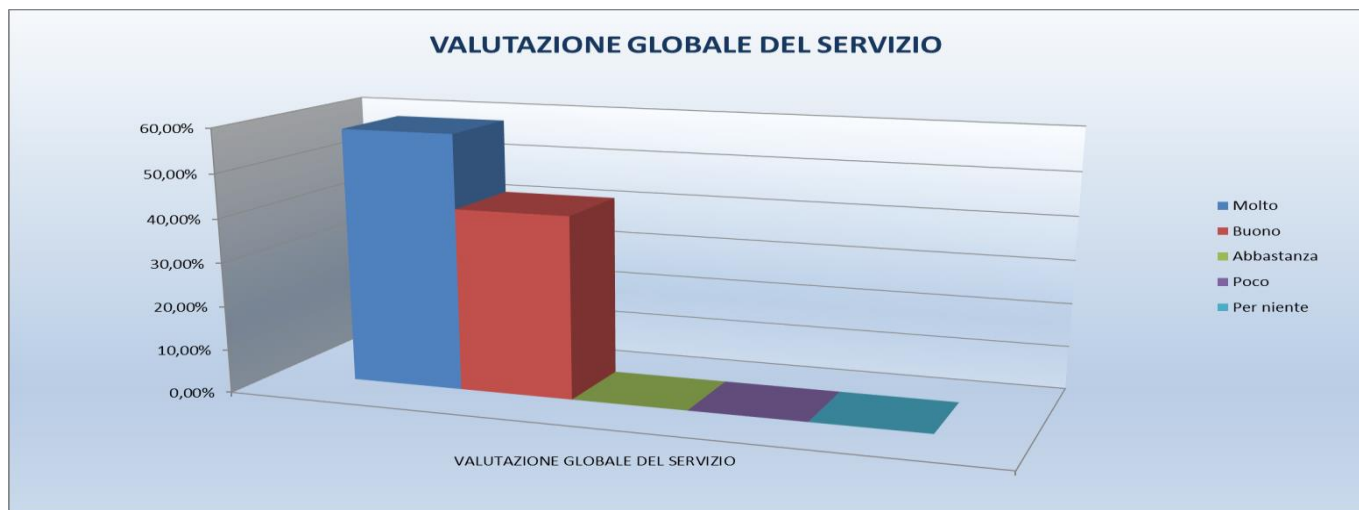
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)



Doposcuola Archimede





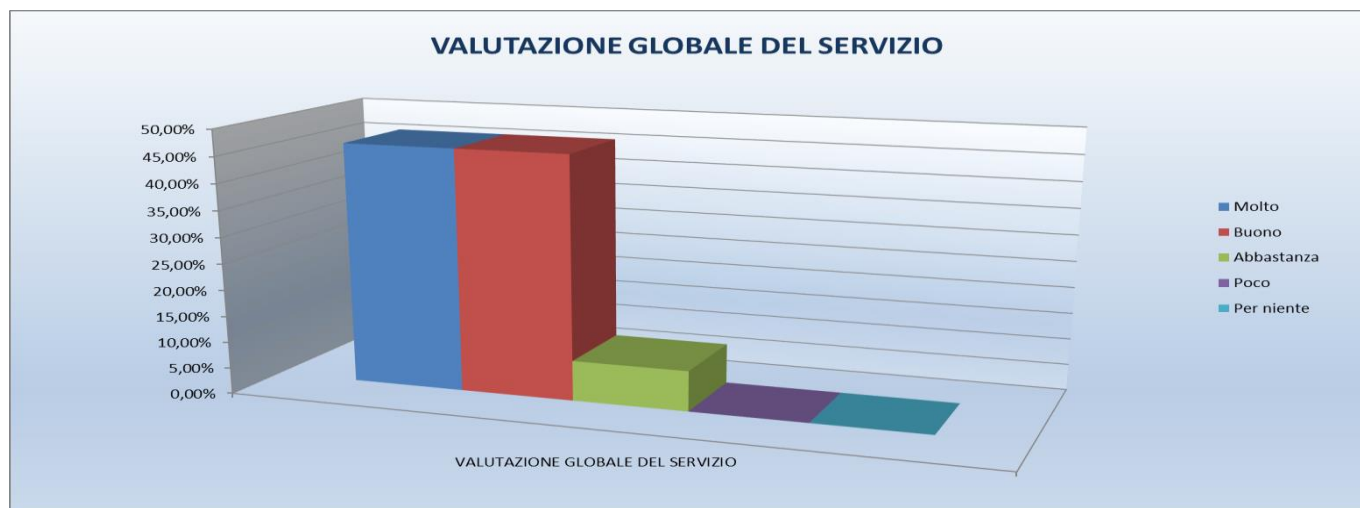
Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Doposcuola DonMi



Doposcuola Lodivecchio



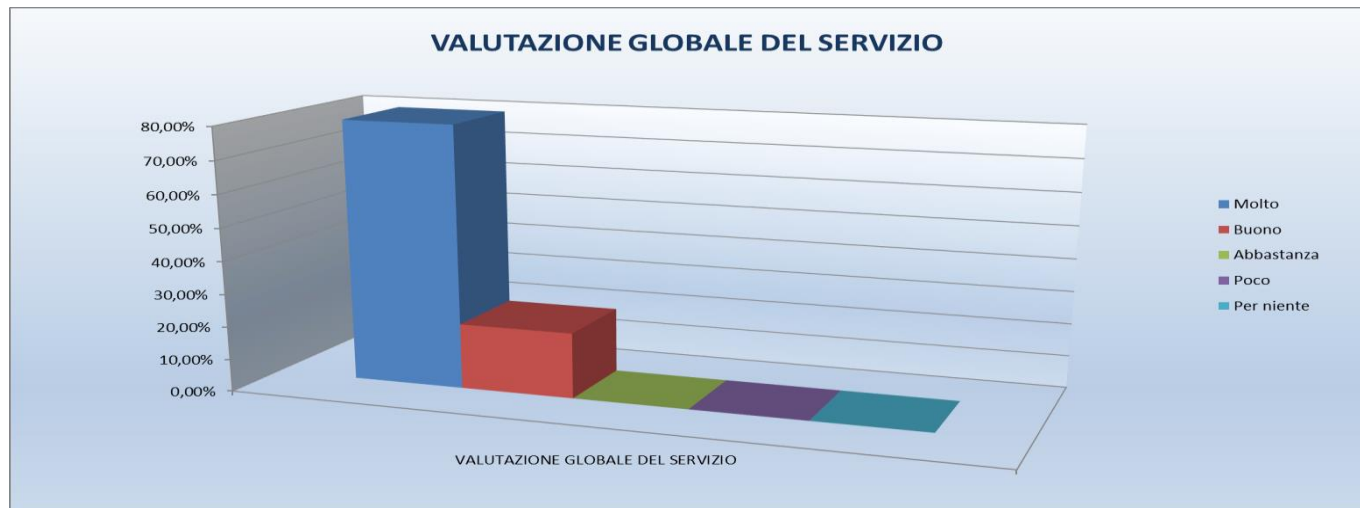


Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)



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.



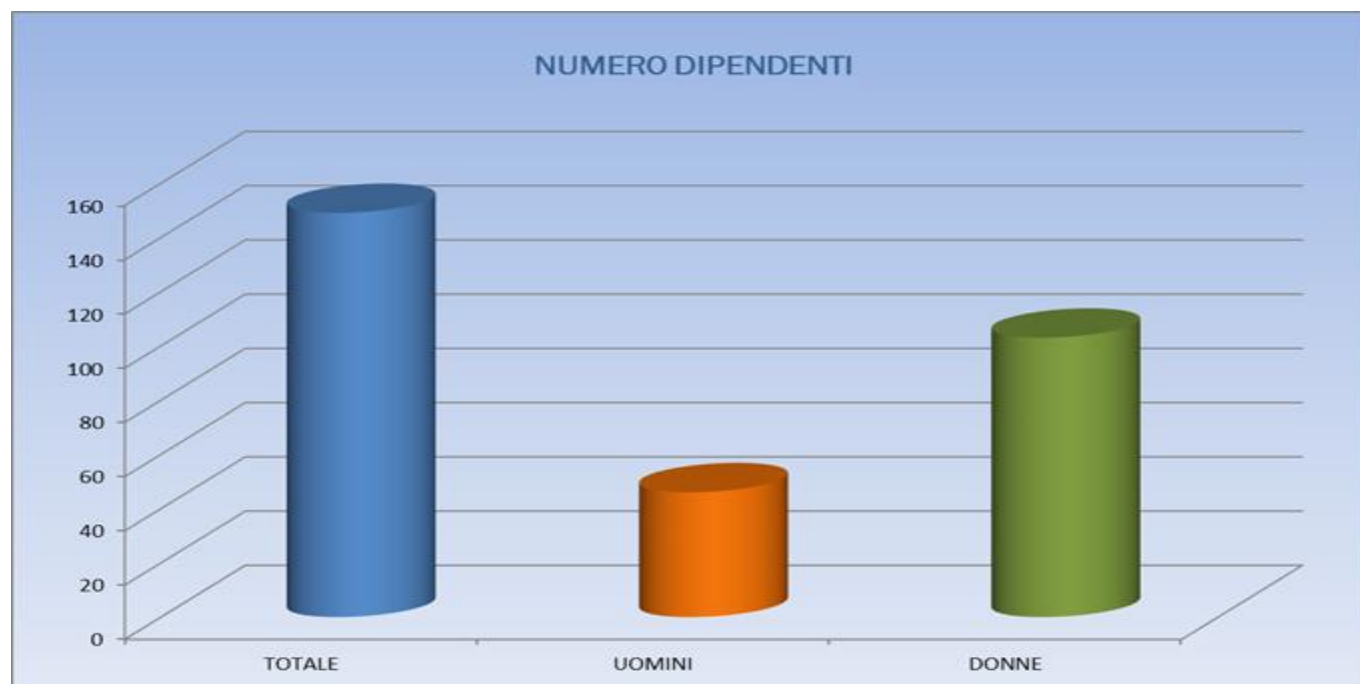
Famiglia Nuova

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

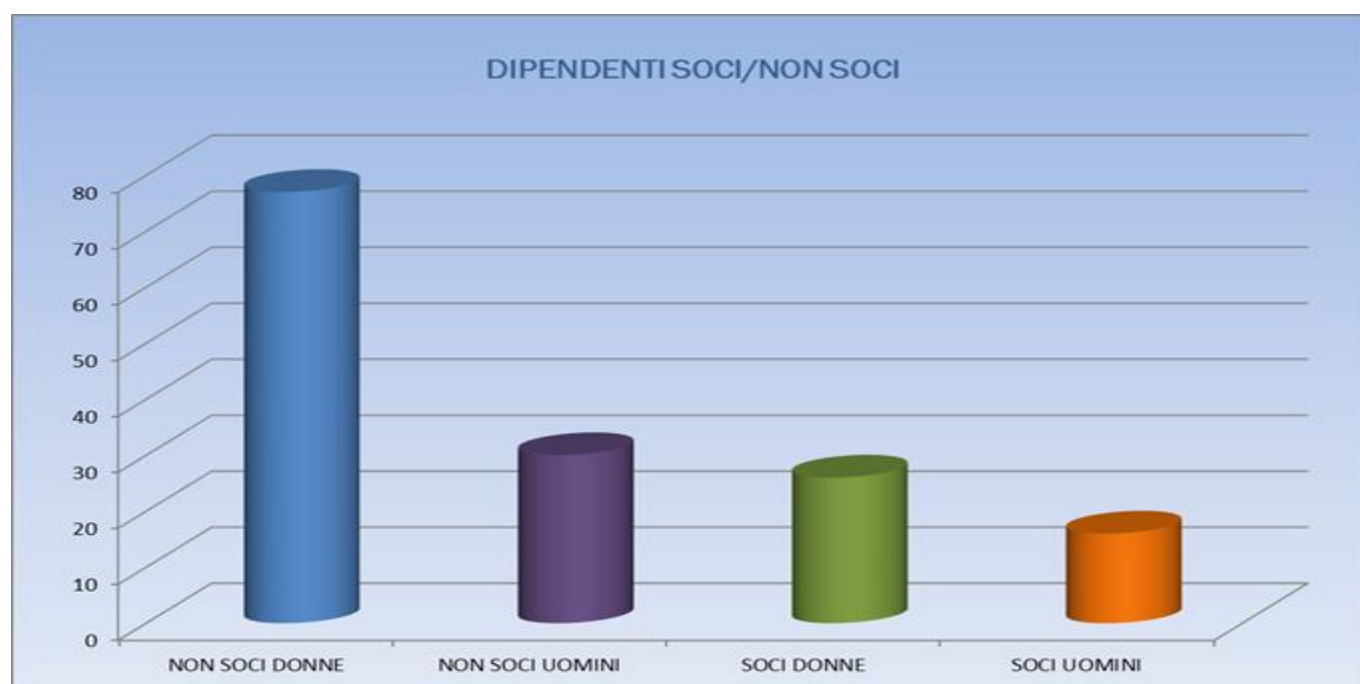
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Il totale dei lavoratori al 31.12.2022 è di 149 unità 46 persone di sesso maschile e 103 di sesso femminile, in aumento di 15 unità rispetto al 2021.



Dipendenti soci/non soci: donne totali n. 103 di cui 26 socie e 77 non socie, uomini totali n. 46 di cui 16 soci e 30 non soci.





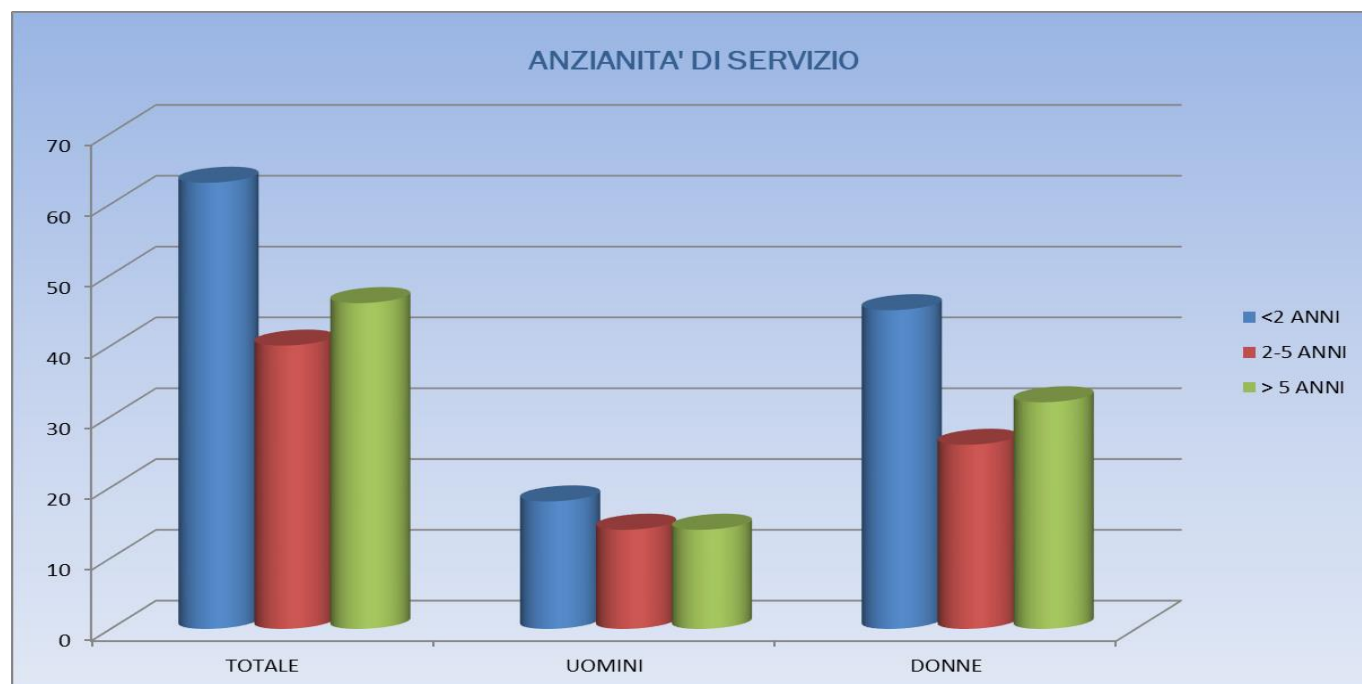
Famiglia Nuova

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

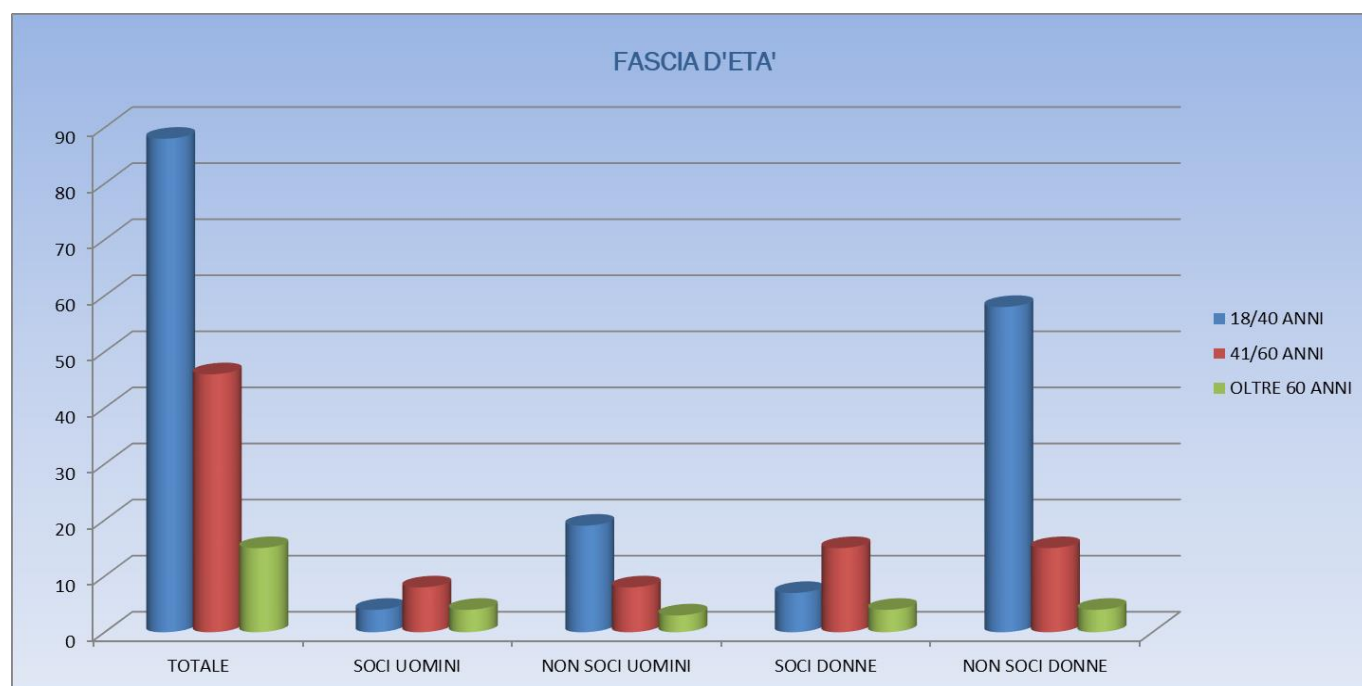
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Anzianità di servizio: Fino a due anni totale 63 di cui 45 femmine e 18 maschi, da due a cinque anni totale 40 di cui 26 femmine e 14 maschi, oltre 5 anni totale 46 di cui 32 femmine e 14 maschi



Fascia di età: 18/40 anni 88 di cui 65 femmine e 23 maschi; 41/60 anni 46 di cui 30 femmine e 16 maschi; Oltre 60 anni 15 di cui 8 femmine e 7 maschi





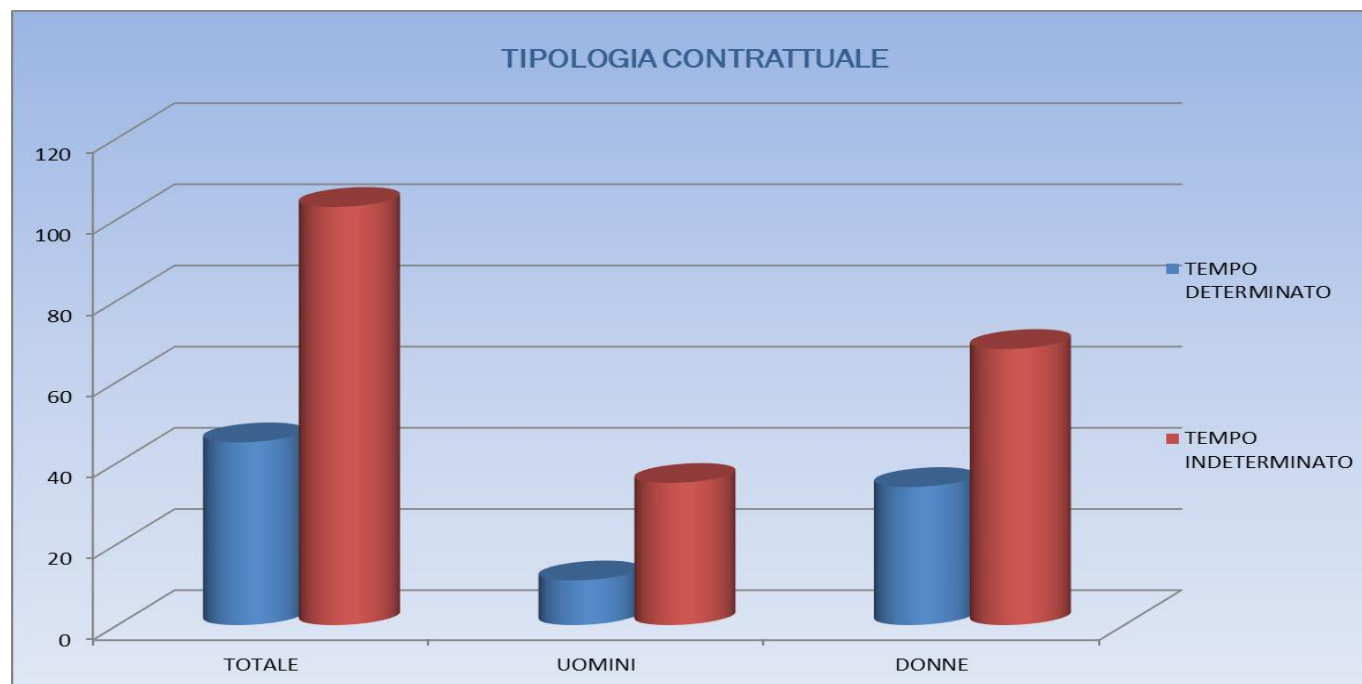
Famiglia Nuova

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

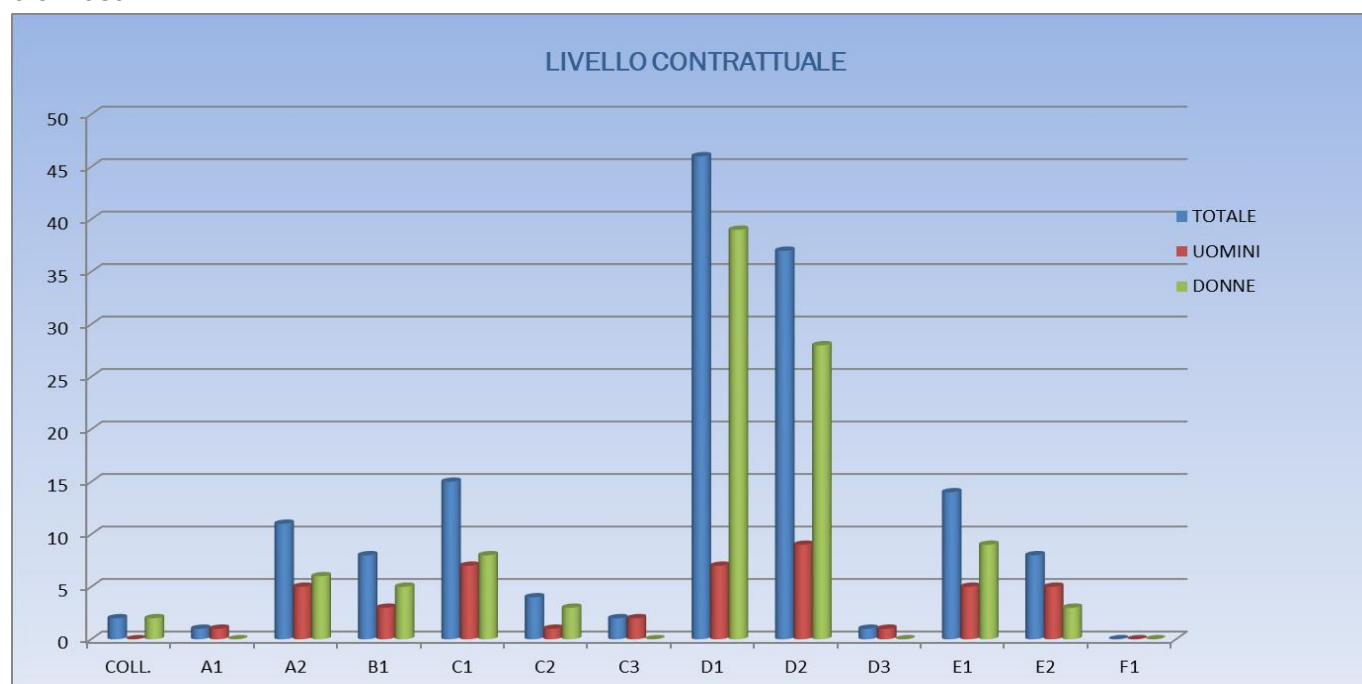
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Tipologia contrattuale: Tempi determinati per sostituzione totale 1 di cui 1 femmina e 0 maschi; Tempi determinati totale 45 di cui 34 femmine e 11 maschi; Tempi indeterminati totale 103 di cui 68 femmine e 35 maschi



Livello contrattuale: Collaborazioni 2 femmine e 0 maschi; A1 0 femmine e 1 maschio; A2 6 femmine e 5 maschi; B1 5 femmine e 3 maschi; C1 8 femmine e 7 maschi; C2 3 femmine e 1 maschio; C3 2 maschi; D1 39 femmine e 7 maschi; D2 28 femmine e 9 maschi; D3 1 maschio; E1 9 femmine e 5 maschi; E2 3 femmine e 5 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

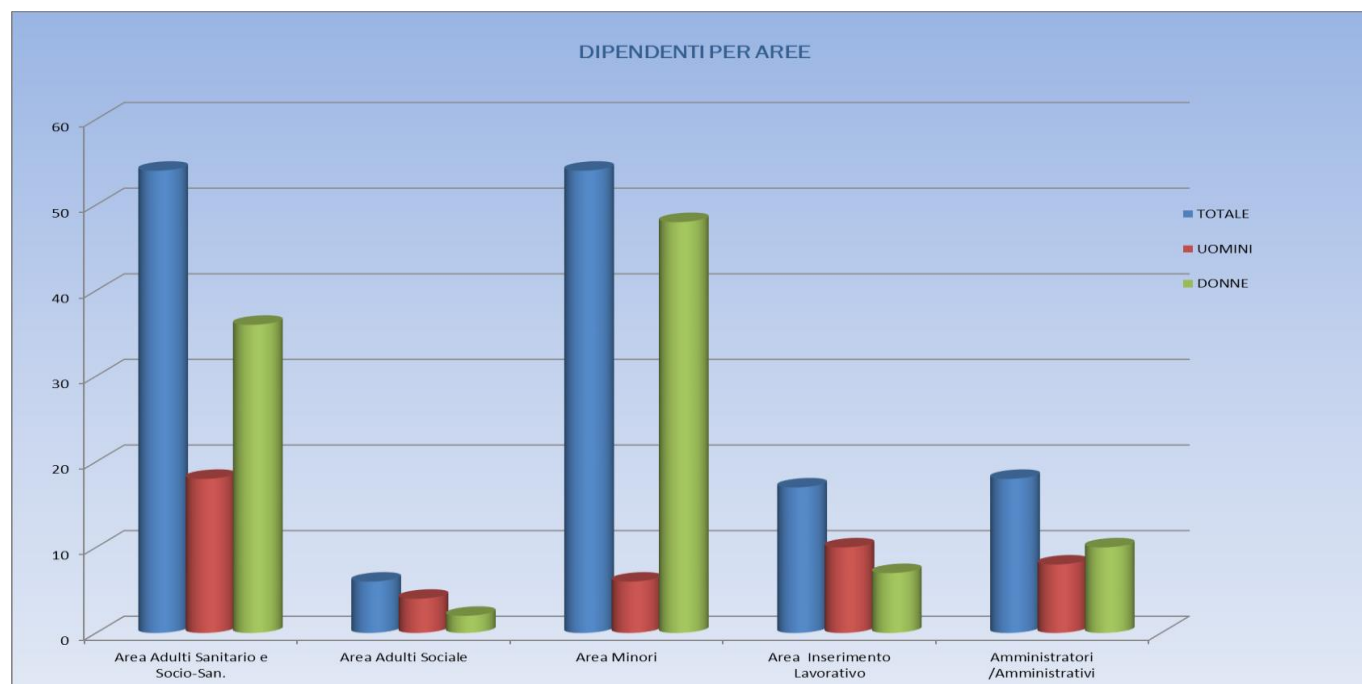
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Part time - Full time: Totale part time 99 di cui 77 femmine e 22 maschi; Totale full time 50 di cui 26 femmine e 24 maschi.



Dipendenti suddivisi per aree: Area Adulti Ambito Socio Sanitario e Sanitario 54 di cui 36 femmine e 18 maschi; Area Adulti Ambito Sociale 06 di cui 2 femmine e 4 maschi; Area Minori 54 di cui 48 femmine e 06 maschi; Area Attività Produttive e Inserimento Lavorativo 17 di cui 7 femmine e 10 maschi; Amministratori e Amministrativi 18 di cui 10 femmine e 8 maschi.





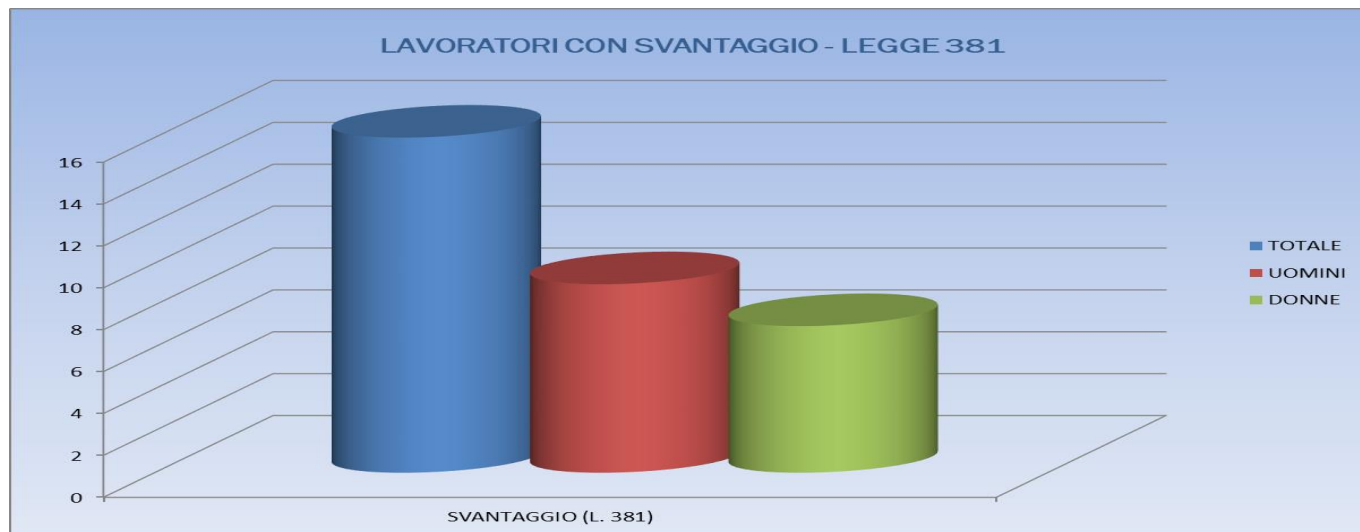
Famiglia Nuova

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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Lavoratori con svantaggio – Legge 381/91: totale 16 unità di cui 7 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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

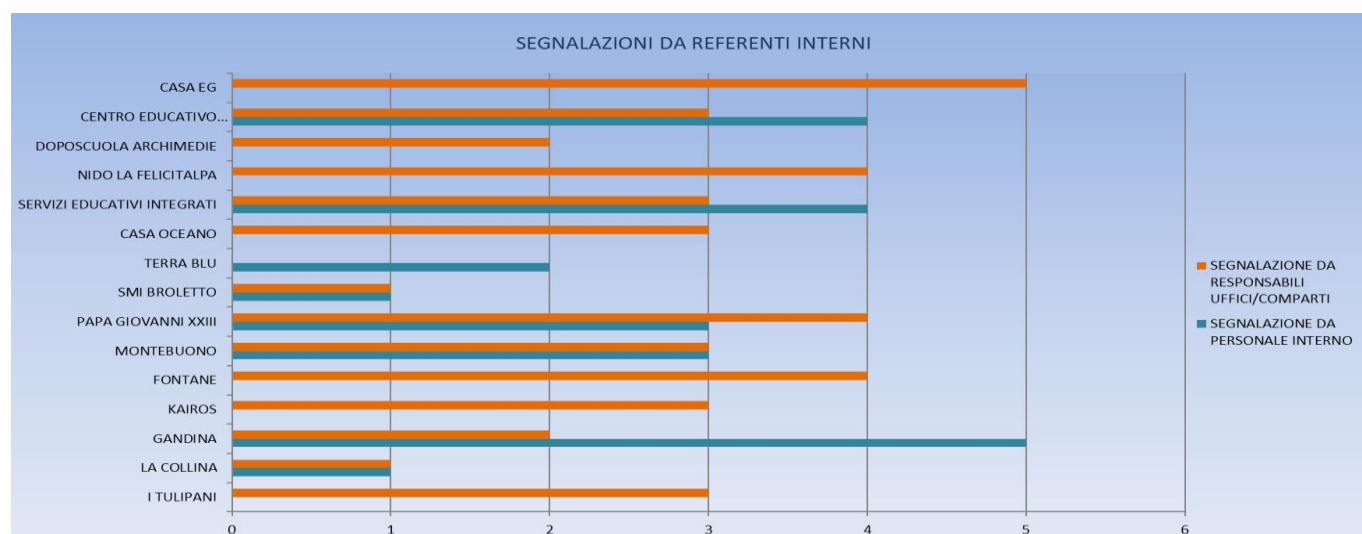
Nel corso del 2022 i sopralluoghi effettuati dalle vigilanze, come si evince dal grafico, hanno rilevato 5 raccomandazioni e nessuna non conformità in cinque strutture. In relazione a quanto rilevato si è tenuto conto delle raccomandazioni per migliorare la qualità del servizio offerto.

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



Audit interni Nel corso del 2022 sono stati effettuati, come si evince dal grafico, 10 audit interni in altrettante strutture e sono state rilevate 42 raccomandazioni e due non conformità. In relazione a quanto rilevato si è tenuto conto delle raccomandazioni per migliorare la qualità del servizio offerto e sono state risolte le non conformità.

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.





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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2023

I piani di miglioramento per il 2023 avranno due aree che risultano essere, in molte strutture/servizi, prioritarie rispetto ad altre:

1. Risorse umane

Da diverso tempo si rileva la difficoltà di reperire operatori per i nostri servizi, in particolare per le residenzialità ma non solo. Tale fenomeno sembra generato da più fattori:

- il problema di retribuzioni incongrue rispetto alla complessità del lavoro di comunità,
- il non pieno riconoscimento del turno notturno,
- il problema delle rette/budget che non vengono rivisti da anni e che impediscono miglioramenti economici,
- sembra esserci per quanto riguarda le nuove generazioni un calo della motivazione e la difficoltà ad immaginarsi in un lavoro su turni che prevedono le notti e lavoro festivo
- il problema delle normative nazionali restrittive in termini di titoli di studio.

Il lavoro di comunità non è più appetibile, si rileva come molti operatori lascino il no profit e scelgano il pubblico in particolare il mondo della scuola che ha orari e retribuzioni ben definiti. Il 2022 è stato un anno di fatica per molti servizi proprio in relazione alla carenza del personale. L'Organizzazione ha cercato di far fronte alle emergenze con alcuni supporti:

- la deroga ai titoli di studio scegliendo di andare "contro" il sistema imposto dell'accreditamento;
- il riconoscimento economico, in situazioni di emergenza, delle ore straordinarie;
- la creazione di un gruppo di operatori disponibili a supportare le strutture carenti di personale;
- l'inserimento, per 14 ore settimanali, di una figura dedicata alla ricerca del personale a supporto dei coordinatori d'area.

Sulla base di quanto sopra evidenziato per il 2023 si prevede:

- azioni politiche con le istituzioni al fine di modificare l'attuale legislatura legata ai titoli di studio che impediscono il reperimento di risorse umane indispensabili per uscire dalla situazione di carenza di personale che crea stress e appesantimento nel lavoro;
- applicazione, per le comunità delle dipendenze, di modelli diversificati di turnistica. In particolare si punterà sul modello sperimentato nell'ultimo anno nella comunità Papa Giovanni XXIII che prevede due operatori di supporto effettuare 5 notti a settimana consentendo agli operatori titolati di fare meno notti ed essere maggiormente presenti nella fascia diurna;
- avvio della sperimentazione del welfare aziendale, ovvero l'insieme di servizi, prestazioni ed erogazioni che un'azienda riconosce ai suoi dipendenti con lo scopo di migliorarne la qualità della vita privata;
- ricerca costante di risorse umane da inserire nelle comunità e servizi che risultano essere sotto organico e potenziamento del gruppo di sostegno alle emergenze;
- formazione specifica dedicata ai nuovi operatori.



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

2. Efficiamento energetico e manutenzione fabbricati

Già nell'anno 2022 Famiglia Nuova aveva predisposto un piano di lavori per l'efficiamento energetico di alcune strutture. Per lungaggini burocratiche si è arrivati solo a fine anno ad avere tutte le autorizzazioni del caso. La scelta di investire in questo settore è stata determinata da due fattori principali: il primo è quello di aumentare l'efficienza energetica e migliorare le prestazioni dei nostri edifici al fine di abbassare i consumi di energia e aumentare il comfort abitativo in termini di stabilità delle temperature, di qualità dell'aria e di assenza di spifferi. Da non trascurare anche i positivi impatti sull'ambiente. Tali interventi per il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici di Famiglia Nuova risultano doppiamente vantaggiosi. Da un lato ci permette di sfruttare le fonti energetiche in modo ottimale, senza una riduzione delle prestazioni ma con un minore consumo di energia. Dall'altro lato, le spese sostenute per interventi finalizzati alla riqualificazione energetica beneficiano di vantaggiose detrazioni fiscali.

Oltre a ciò si darà avvio ad un piano di manutenzione straordinaria degli immobili attraverso una pianificazione attenta delle priorità.

Casa Alloggio I Tulipani

Analisi azioni di miglioramento 2022: in relazione agli obiettivi per il 2022 occorre sottolineare come le lungaggini burocratiche abbiano ulteriormente fatto slittare al 2023 le azioni previste. Nello specifico è stato prorogato per tutto l'anno l'accreditamento della struttura e sono stati spostati al 2023 i lavori rifacimento della fognatura e la ristrutturazione della casetta I Bulbi. Sul versante interlocuzione con Regione circa la definizione dei requisiti e classificazione della struttura I Tulipani all'interno del sistema sanitario e socio-sanitario non è stato possibile aprire un tavolo di discussione. La Casa Alloggio non sembra essere stata inserita nelle strutture classificate nel regolamento in quanto struttura "diversa" rispetto a tutte quelle presenti sul territorio e questo pone un'assenza di normativa che pesa sulla definizione di una retta definitiva. Si riprenderanno i contatti con i funzionari di Regione per tentare di definire requisiti e retta.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Superamento della visita ispettiva e ottenimento del rinnovo dell'accreditamento (salvo ulteriori proroghe)	Entro il 2023	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 2023	Ufficio Direzione; Uff. controllo qualità	C.d.A.
3. Lavori di rifacimento della fognatura e ristrutturazione della casetta I Bulbi	Entro dicembre 2023	Geometra Posti, Comparto beni e acquisti	Ufficio Direzione

Comunità Papa Giovanni XXIII

Analisi azioni di miglioramento 2022: Relativamente al sostegno dell'équipe già avviato negli anni precedenti si è continuato a monitorare il clima di lavoro soprattutto in concomitanza con l'inserimento della nuova Responsabile di servizio. L'inserimento è avvenuto con non poche difficoltà e non c'è stato il tempo necessario per lavorare sulle dinamiche del gruppo di lavoro in quanto, dopo pochi mesi dall'insediamento, la



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

responsabile è andata in maternità. Allo stato attuale il ruolo di facente funzione è ricoperto dall'operatrice che già in passato aveva fatto da vice responsabile dopo le dimissioni della precedente responsabile. La situazione è pertanto "sospesa", si lavorerà nei primi mesi dell'anno per la definizione dell'assetto organizzativo dell'équipe della struttura. In merito alla pubblicizzazione e all'avvio effettivo del progetto Sollievo-Sala Ping, progetto che negli anni precedenti non era mai decollato, si sono avuti diversi inserimenti dal territorio piacentino e anche da fuori Regione. Si chiederà per il 2023 che il progetto sia ancora finanziato. Il progetto appartamento invece è rimasto senza inserimenti, si cercherà di capire se l'appartamento è ancora risorsa per il territorio.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro.	Entro settembre 2023	Ufficio Risorse Umane - Coord. Area	Ufficio di direzione
2. Incremento della media utenti	Tutto il 2023	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Ufficio di direzione
3. Partecipazione ai tavoli territoriali per ottenere il riconoscimento del finanziamento per la prosecuzione del progetto "sollievo - sala ping" e per capire se il progetto appartamento è risorsa per il territorio	Entro aprile 2023	Responsabile di C.tà, Referente dr.ssa Spiaggi,	Ufficio di direzione
4. Lavori straordinari di ristrutturazione: sostituzione di una trave e rifacimento di parte del tetto	Entro giugno 2023	Comparto beni e acquisti- Resp. C.tà	Ufficio di direzione

Comunità Gandina

Analisi azioni di miglioramento 2022: le azioni messe in campo in merito all'individuare nuove figure per stabilizzare l'équipe di lavoro hanno prodotto un lieve miglioramento della criticità messe in evidenza nel 2020 e 2021. La difficoltà che permane sta nel trovare figure con titolo indispensabili per mantenere l'accreditamento e poter richiedere l'accreditamento per un modulo di pronta accoglienza per 4 persone per consentire il pareggio di bilancio della struttura. Il 2022 è stato caratterizzato dal cambio di Responsabile, tale importante cambiamento sembra sia stato ben gestito e governato e non abbia creato importanti disservizi. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico delle due strutture, causa lungaggini burocratiche, saranno effettuati nel 2023

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2023	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Ufficio di direzione
2. Presentazione richiesta accreditamento modulo di pronta accoglienza per 4 persone	Da settembre a dicembre 2023	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

3. Lavori di ristrutturazione degli immobili utilizzando il bonus 110%	Da aprile 2023	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione
--	----------------	---	----------------------

Comunità La Collina

Analisi azioni di miglioramento 2022: le azioni messe in campo in merito all'individuare nuove figure per stabilizzare l'équipe di lavoro non prodotto il miglioramento della criticità messe in evidenza 2021. Nel 2022 l'équipe di Comunità La Collina è stata in grande sofferenza di organico. Per far fronte all'emergenza si è dovuti ricorrere a figure di cooperativa per sopperire all'assenza di risorse umane. Considerata la situazione del personale non si è potuto procedere alla presentazione dell'accREDITAMENTO per il modulo di comorbilità psichiatrica. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico delle due strutture, causa lungaggini burocratiche, saranno effettuati nel 2023

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2023	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Ufficio di direzione
2. Presentazione richiesta accREDITAMENTO modulo di comorbilità psichiatrica per 4 persone	Da settembre a dicembre 2023	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Ufficio di direzione
3. Lavori di ristrutturazione degli immobili utilizzando il bonus 110%	Da aprile 2023	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione

Comunità Fontane

Analisi azioni di miglioramento 2022: le azioni messe in campo in merito all'individuare nuove figure per stabilizzare l'équipe di lavoro non hanno pienamente raggiunto gli obiettivi prefissati. La criticità del personale si è andata stabilizzando verso la fine dell'anno ma rimane la difficoltà di trovare figure con titolo indispensabili per mantenere l'accREDITAMENTO. A tal riguardo si verificherà la possibilità di modificare l'accREDITAMENTO della struttura trasformandola in terapeutico riabilitativa. In questo caso il personale attualmente operante consentirebbe oltre al mantenimento dell'accREDITAMENTO anche la possibilità di richiedere l'accREDITAMENTO per un modulo di comorbilità psichiatrica per 4 persone per consentire il pareggio di bilancio della struttura. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico della struttura, causa lungaggini burocratiche, saranno effettuati nel 2023

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2023	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Ufficio di direzione
2. Verifica della possibilità di modificare l'accREDITAMENTO facendo il passaggio da struttura pedagogica a	Entro giugno	Ufficio controllo	Ufficio risorse



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

terapeutica	2023	qualità	umane
3. Presentazione richiesta accreditamento modulo di comorbilità psichiatrica per 4 persone	Da settembre a dicembre 2023	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Ufficio di direzione
4. Lavori di ristrutturazione utilizzando il bonus 110%	Da maggio 2023	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione

Comunità Kairòs

Analisi azioni di miglioramento 2022: La criticità maggiore nell'anno 2022, così come già evidenziato nel 2020 e 2021, 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 2023 la situazione presenze dovrà essere attentamente monitorata affinché non ci sia uno scostamento negativo dal budget. Oltre a ciò è emersa una criticità rispetto ad alcune dinamiche relazionali disfunzionali all'interno dell'équipe di lavoro. Da incontri con la Direzione è emerso come alcuni "non detti" tra i colleghi abbiano inciso negativamente nel lavoro e creato sfiducia tra gli operatori e la responsabile. Per il 2023 si darà sostegno all'équipe proseguendo il lavoro con il nuovo supervisore.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Monitoraggio costante delle presenze per consentire l'utilizzo dell'intero budget assegnato da ATS.	Per tutto il 2023	Comparto I.T.D Utenti	Ufficio di direzione
2. Monitoraggio del clima relazionale dell'équipe e supporto per il miglioramento della qualità del lavoro	Tutto il 2023	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Ufficio di direzione

Comunità Montebuono

Analisi azioni di miglioramento 2022: gli obiettivi del 2022 sono stati parzialmente raggiunti, quelli ancora in sospeso sono stati determinati da lungaggini burocratiche che hanno posticipato al 2023 la realizzazione. Nello specifico è andata a buon fine l'interlocuzione col CEAR Umbria che è riuscito ad ottenere da Regione Umbria le modifiche al regolamento relativo alla Delibera Regionale 859. Oltre a ciò si è individuato ed inserito in organico il nuovo Direttore Sanitario.

In relazione agli obiettivi non raggiunti segnaliamo che è stato prorogato per tutto l'anno l'accreditamento della struttura e sono stati spostati al 2023 i lavori rifacimento della fognatura e la ristrutturazione della Torretta. Oltre a ciò si rendono necessari altri lavori straordinari di ristrutturazione dell'immobile, per questo l'ufficio amministrativo insieme all'ufficio acquisti e al consulente esterno Geometra Posti avvierà una pianificazione degli interventi urgenti da attuare.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Superamento della visita ispettiva e ottenimento del	Entro il 2023	Dott. Radicchi	Ufficio



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

rinnovo dell'accreditamento (salvo ulteriori proroghe)		consulente esterno	Direzione
2. Lavori di rifacimento della fognatura e ristrutturazione della Torretta	Da giugno 2022	Geometra Posti Consulente esterno- Comparto beni e acquisti-	Ufficio Direzione
3. Pianificazione ed effettuazione di lavori straordinari di ristrutturazione dell'immobile	Entro il 2023	Geometra Posti Consulente esterno- Comparto beni e acquisti	Ufficio Direzione

S.M.I. Broletto

Analisi azioni di miglioramento 2022: Anche nel 2022 una delle criticità è stato l'alto turn over dei medici che mette in difficoltà l'intera équipe multidisciplinare e la difficoltà di reperire un nuovo assistente sociale. 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 2023 attraverso il confronto con altre associazioni all'interno del CEAL e dell'ASAD. Il lavoro di rete che si è strutturato ha avuto un'importante interlocuzione con Regione, contatti che non hanno però portato, al momento, i risultati attesi. Grazie alle risorse ottenute dalla campagna raccolta fondi di Natale per il 2023 è prevista la riqualificazione della reception e sala d'attesa.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione dell'azione politica volta a far adeguare il budget all'effettivo volume di prestazioni prodotto	Per tutto il 2023	Presidente, Coord. Area	C.d.A.
2. Stabilizzazione dell'équipe di lavoro con il consolidamento della compagine medica e l'inserimento in organico di un nuovo Assistente Sociale.	Per tutto il 2023	Coord. Area e Respons. SMI	Ufficio risorse umane
3. Riqualificazione della reception e sala d'attesa.	Entro giugno 2023	Coord. Area, Ref. Fundraising	Ufficio Direzione

Appartamento a bassa intensità assistenziale Terra Blu

Analisi azioni di miglioramento 2022: l'attività di Terra Blu è proseguita per il terzo anno consecutivo nel nuovo appartamento di Caprino Bergamasco. Anche nel 2022 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 per il 2022 dal costante trend positivo della media presenze che nell'anno ha superato la media presenze stanziata da budget ATS.



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

Per l'anno 2023 è previsto l'accREDITamento anche del settimo posto disponibile in appartamento. Obiettivo sarà quello di incrementare la media annuale con l'inserimento del settimo paziente in struttura. Per quanto riguarda la ristrutturazione del bagno è avvenuta come pianificato, non ci sono al momento altri lavori rispetto all'immobile

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Inserimento del settimo utente in struttura e aumento della media presenze annuale	Tutto il 2023	Responsabile di C.tà-Comparto ITD	Ufficio di direzione

Comunità Casa Oceano

Analisi azioni di miglioramento 2022: Il 2022 è stato un anno caratterizzato da un alto turn over di educatori e soprattutto dal cambio di Responsabile. Tali importanti cambiamenti sembrano essere stati ben gestiti e governati e non abbiano creato importanti disservizi. Rimane la criticità di reperire educatori con il titolo appropriato. Per il 2023 si prevede pertanto un lavoro di stabilizzazione dell'assetto dell'équipe di lavoro anche grazie al supporto e alla supervisione della coordinatrice d'area che in particolare si occuperà di supportare la nuova responsabile. Sul fronte dell'ottenimento dell'accREDITamento della struttura i contatti con l'ufficio di piano nel 2021 e nel 2022 sono stati pressoché inesistenti, al momento si decide di non inserire tale obiettivo per il 2023 e di attendere indicazioni da parte degli organi competenti. In relazione ai rincari di energia e all'inflazione i costi della struttura sono aumentati in maniera considerevole. Da un'indagine di mercato si è inoltre visto come la retta di Casa Oceano sia significativamente inferiore a quelle di altre strutture. Si procederà quindi nel 2023 a stabilire, al fine del pareggio di bilancio, una nuova retta per la struttura.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione e definizione dell'assetto dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2023	Responsabile di Comunità - Coord. Area	Ufficio risorse umane
2. Aumento della retta	Maggio 2023	Uff. di Direzione-Uff. Amministrativo	CdA

Appartamenti SAI Minori Casa Eg

Analisi azioni di miglioramento 2022: in relazione agli obiettivi prefissati per il 2022 c'è da segnalare un buon lavoro svolto circa la stabilizzazione dell'équipe di lavoro. Oltre a questo è stato avviato il nuovo appartamento a Crespiatica ampliando così il numero di utenti del SAI Minori di altre 5 unità. In merito agli immobili sono state fatte manutenzioni ordinarie e sono stati acquistate cucine e altri mobili per sostituire quelli ammalorati. Il lavoro sugli immobili sarà previsto anche per il 2023. Per quanto riguarda l'automezzo a noleggio a lungo termine ci sono stati una serie di ritardi che hanno fatto slittare l'acquisizione al 2023.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Lavori di manutenzione degli immobili	Per tutto il 2023	Responsabile,	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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

2. Acquisizione di automezzo a noleggio a lungo termine	Entro giugno 2023	Arch. Garibaldi Responsabile beni e acquisti	Ufficio di Direzione
---	-------------------	---	----------------------

Centro Educativo Le Gemme di Baby City

Analisi azioni di miglioramento 2022: Nel 2021 erano stati individuati i referenti della Banca e con loro si erano 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. I contatti avevano portato ad un'ulteriore proroga della convenzione fino al 31/07/2023 con un aggravarsi dei costi per Famiglia Nuova. La Banca non era più disposta, come avvenuto negli anni precedenti, ad assumersi costi di gestione del centro se non quelli relativi alle utenze e ai costi per la pulizia dei locali. La ripresa dei contatti avvenuta tra settembre e dicembre 2022 per la definizione del rinnovo convenzione per gli anni a venire, ha visto un irrigidimento delle posizioni della Banca che, oltre a non sostenere più alcun costo per il Centro Le Gemme, ha fatto una proposta di affitto e costi relativi alle utenze e alle pulizie dei locali. Tale proposta, arrivata a gennaio 2023, appariva insostenibile da parte della cooperativa che a sua volta ha controproposto una cifra che è stata accettata dalla Banca ma solo fino al 31/07/2024, data in cui dovremo lasciare i locali. Questo scenario apre a due possibilità: effettuare uno studio di fattibilità per decidere se spostare il nido in altri locali da individuare o chiudere il centro educativo.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Studio di fattibilità per lo spostamento del Nido in altri locali da individuare	Entro settembre 2023	Coord. Area- Resp. Gemme- Ufficio direzione	C.d.A.
2. Decisione in merito allo spostamento del Nido in altri locali o chiusura dell'attività prevista per fine luglio 2024	Settembre- Ottobre 2023	Uff. Direzione, Coord. Area, CdA	C.d.A.

Nido La Felicitàlpa

Analisi azioni di miglioramento 2022: il Nido La Felicitàlpa ha incrementato significativamente il numero di iscritti, questo ha portato ad un miglioramento delle entrate che non hanno però annullato la criticità legata alla sostenibilità economico finanziaria del servizio che strutturalmente negli ultimi anni è stato sempre in perdita. A questo si aggiungono gli aumenti significativi dei costi di struttura dovuti all'inflazione. Sarà pertanto necessario per l'anno scolastico 2023/2024 aprire un'interlocuzione col Sindaco di Montanaso per rivedere le rette al rialzo. 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 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Incontro con il Sindaco per rivedere le rette del nido e	Entro aprile	Ufficio di	CdA



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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

inserimento delle nuove tariffe nella carta dei servizi	2023	Direzione, Presidenza	
2. Riavvio dei contatti col tecnico comunale per la conclusione lavori strutturali ed acquisizione "ex Certificato Prevenzione Incendi" per attività strutture minori con presenza di più di 30 persone.	Entro dicembre 2023	Tecnici Comune di Montanaso Lombardo- Comparto beni e acquisti	Ufficio di direzione

Doposcuola Archimede, DonMi e Lodivecchio

Analisi azioni di miglioramento 2022: anche per l'anno scolastico 2022/2023 il doposcuola Archimede ha confermato la propria collocazione nei locali dell'oratorio dell'addolorata in Lodi. Da ottobre 2022 è stato confermato anche il doposcuola professionalizzato DonMi avviato in via sperimentale nel 2021 presso la scuola media Don Milani di Lodi, prosegue inoltre l'esperienza di doposcuola a Lodivecchio. Nonostante l'aumento di retta attuato permane la difficoltà di sostenibilità economica del servizio Archimede. Per ridurre le perdite si era pensato ad un'attivazione dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo per trovare strategie per la sostenibilità del servizio. Tale attivazione non ha trovato soluzioni nel 2022 e l'azione sarà riproposta per il 2023. Per l'anno nuovo saranno inoltre previsti specifici percorsi formativi per le educatrici.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Definizione e attuazione di strategia per la sostenibilità del servizio	Entro giugno 2023	U.I.S., Coordinatrice, Coord. Area	Ufficio di direzione
2. Azioni formative specifiche per il servizio	Nel 2023	Ufficio Formazione- Coord. Area	Ufficio di direzione

Geysler - Servizi Educativi Integrati

Analisi azioni di miglioramento 2022: i Servizi Educativi Integrati Geysler vengono inseriti per il terzo anno nella relazione di riesame. La presenza nella relazione risulta essere ancora in fase di strutturazione in quanto la complessità del servizio, che raggruppa molteplici dispositivi, rende 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. Uno degli obiettivi ancora non raggiunto riguarda proprio la definizione di strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari. È stato avviato nel 2022 ed ha avuto una buona stabilizzazione il servizio sperimentale INnEsco, spazio 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. Nel 2022 si è lavorato in particolare sulla parte educativa del servizio. Verso la fine dell'anno si è iniziato a ragionare e strutturare l'équipe per il supporto psicologico. Individuati i professionisti si è dato avvio alle riunioni di lavoro per la definizione degli aspetti organizzativi del servizio. Obiettivo per l'anno 2023 sarà quello di promuovere e stabilizzare il servizio di supporto psicologico rivolto a minori e famiglie. Tema sempre molto sentito è quello del reperimento fondi per sostenere le attività di Geysler e consentire un rinnovo dei strumenti tecnologici e degli automezzi. Trattandosi di servizi per lo più non accreditati e la cui messa a sistema sembra essere 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' 2022

(approvato dal C.d.A in data 11/04/2023)

non facile attuazione si ha sempre la necessità di lavorare su bandi e progetti che consentano di portare avanti l'attività. Per il 2023 si prevede il coinvolgimento, oltre che dell'Ufficio Innovazione e Sviluppo, dell'ufficio fundraising per poter pensare e realizzare una campagna di raccolta fondi specifica per Geysers. Il 2022 ha visto anche la nascita del progetto TAG su Piacenza, progetto di educativa di strada e spazio diurno in collaborazione con l'Associazione La Ricerca. Il progetto ha avuto una buona valutazione e si sta cercando di trattare con i tavoli istituzionali affinché stanzino anche per il 2023 i fondi per sostenerlo.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Promozione e stabilizzazione del servizio psicologico di iNnEsco	Tutto il 2023	Coord. Area	Ufficio di Direzione
2. Reperimento fondi da bandi/progetti e/o da campagna raccolta fondi per supportare le attività di Geysers e per rinnovare/potenziare gli strumenti tecnologici e nuovi automezzi	Per tutto il 2023	U.I.S., Uff. Fundraising	Direzione amministrativa
3. Individuazione di strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari	Entro dicembre 2023	Uff. qualità, Coord. area, Coord. Geysers	Ufficio di Direzione
5. Partecipazione ai tavoli territoriali per ottenere il riconoscimento del finanziamento per la prosecuzione del progetto "TAG".	Entro aprile 2023	Responsabile Servizio, Referente tavoli PC dr.ssa Spiaggi,	Ufficio di direzione

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