

FAMIGLIA NUOVA

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITÀ

2023



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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: 10 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 2023 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	9
4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi.....	9
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.....	26
4.4 Non conformità e Raccomandazioni	31
5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2024	33
6. SISTEMA DI DIFFUSIONE.....	45



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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 presentata 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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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.

Nell'anno 2023 relativamente all'area minori è cessata la collaborazione col Comune di Lodivecchio per quanto riguarda i servizi di Doposcuola e Pre Post scuola. Decisioni importanti sono state prese in relazione al **Centro Educativo Le Gemme**. A seguito della decisione della Banca di proporre un canone di locazione dei locali insostenibile per la cooperativa, il CdA dopo attenta valutazione, dopo aver considerato gli studi di fattibilità sullo spostamento del Nido Le Gemme in altri locali, dopo aver avviato i contatti per l'acquisizione di locali individuati in due palazzine adiacenti dell'ALER nel Comune di Lodi in zona Campo Marte, ha deliberato lo spostamento del Nido presso tali locali. In considerazione degli spazi più contenuti rispetto agli attuali cesserà il servizio scuola dell'infanzia. Per quanto riguarda l'area adulti ambito sociale abbiamo aderito come partner al progetto **"Riabita: Rete per l'Integrazione Abitativa"** il progetto ha l'obiettivo di promuovere ospitalità alloggiativa presso l'unità immobiliare di nostra proprietà sita nel comune di Brembio (LO) e di collaborare alla definizione di un percorso individualizzato volto all'attivazione delle risorse del singolo o del nucleo familiare, favorendo l'autonomia e il rafforzamento delle risorse personali, per agevolare la fuoriuscita dal circuito dell'accoglienza. A fine anno è stato attivato il **SAI Magione**, servizio di accoglienza integrata per richiedenti/titolari di protezione internazionale e loro famigliari, sito nel Comune di Magione (PG).

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.



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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 quattro aree:

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, due Appartamenti a Bassa Intensità Terapeutica, un progetto di Gestione della Crisi e Rivalutazione Diagnostica, un progetto di Pronta Accoglienza e 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 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. Sono attivi inoltre un housing sociale a Brembio (LO) e un progetto di housing per donne fragili senza fissa dimora.

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. Sono inoltre attivi interventi nelle scuole con fondi PNRR, interventi di contrasto alla dispersione scolastica e progetti rivolti a giovani del penale minorile.

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. Siamo inoltre inseriti come collaboratori nella rete di agricoltura sociale lodigiana.



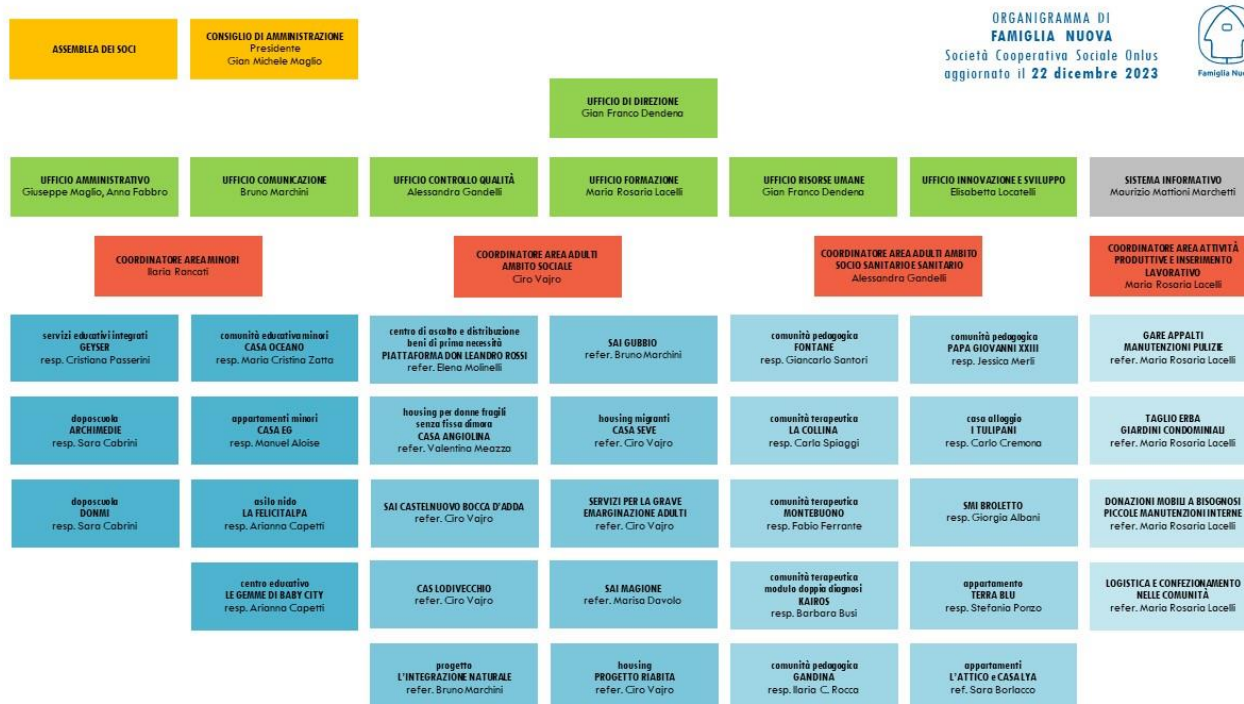
Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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 rivolti a:

- Tossicodipendenti/ Alcol-dipendenti e persone affette da gioco d'azzardo patologico,
- Pazienti con comorbilità psichiatrica,
- Sieropositivi / malati di AIDS,
- Minori e giovani,
- Persone migranti,
- Persone e famiglie in difficoltà,
- Persone che versano in condizione di grave marginalità.



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 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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

4. DATI ANNO 2023 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

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



Famiglia Nuova

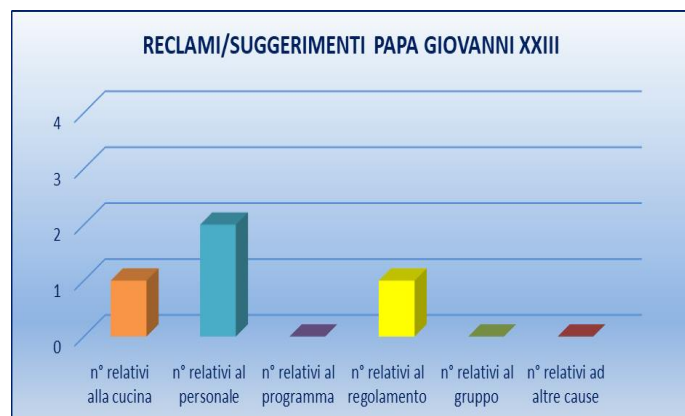
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

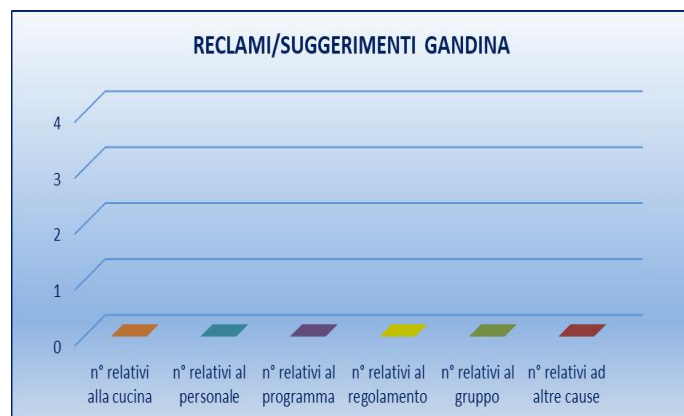
(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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

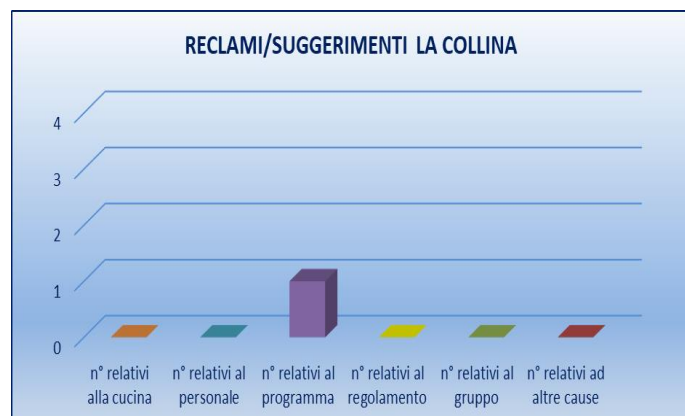


Comunità Gandina

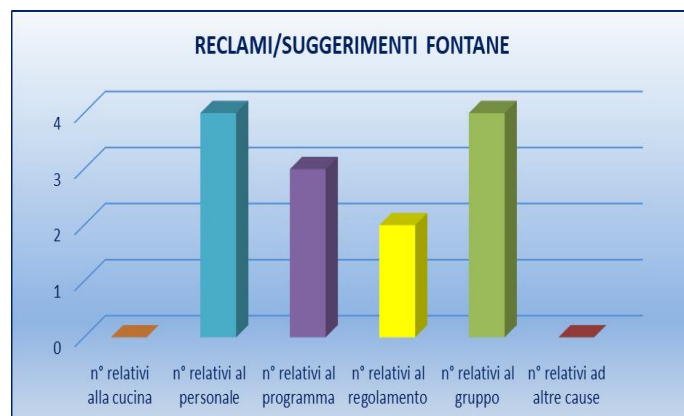


A comunità Papa Giovanni XXIII a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni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

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.



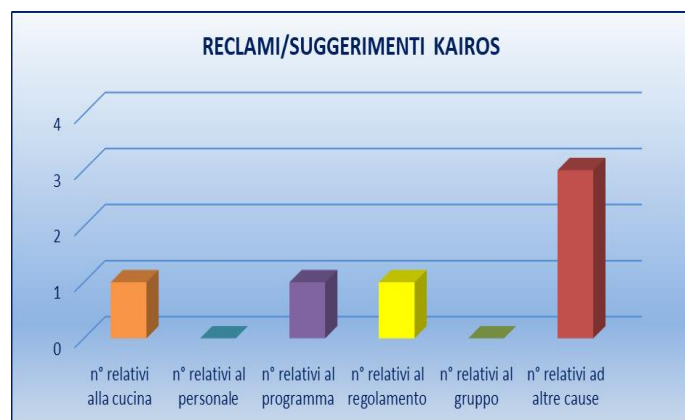
Famiglia Nuova

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

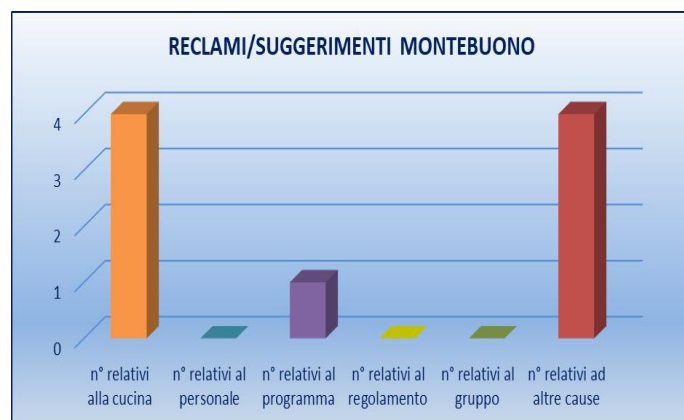
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Comunità Kairòs

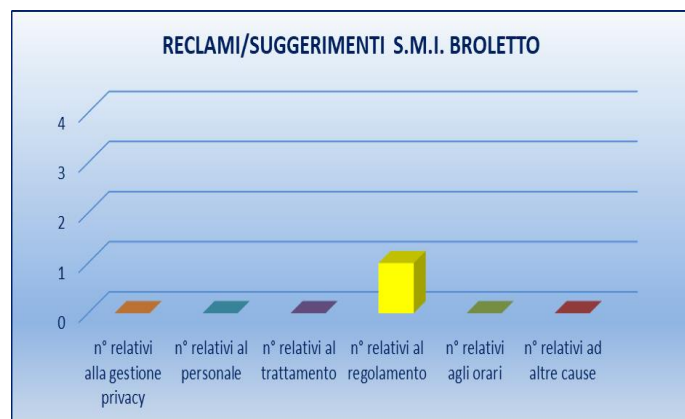


Comunità Montebuono

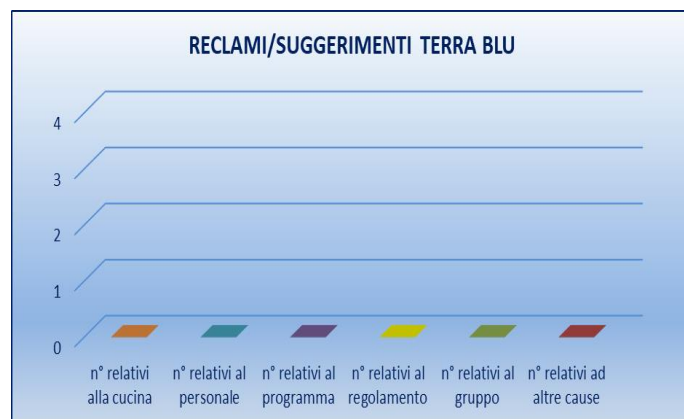


In entrambe le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento 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 per il secondo anno di seguito. Tale dato andrà meglio indagato.



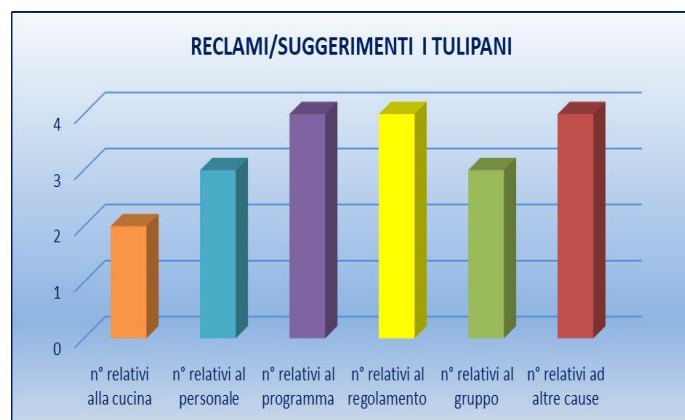
Famiglia Nuova

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

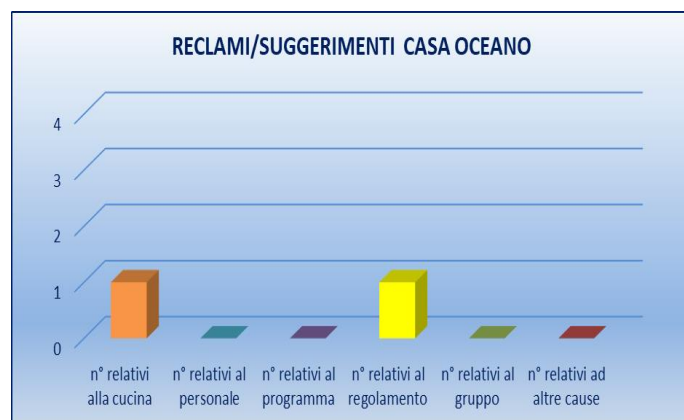
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Casa Alloggio I Tulipani

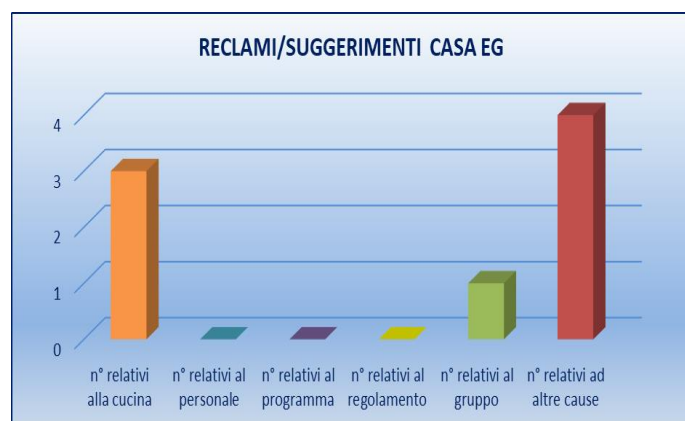


Comunità Minori Casa Oceano

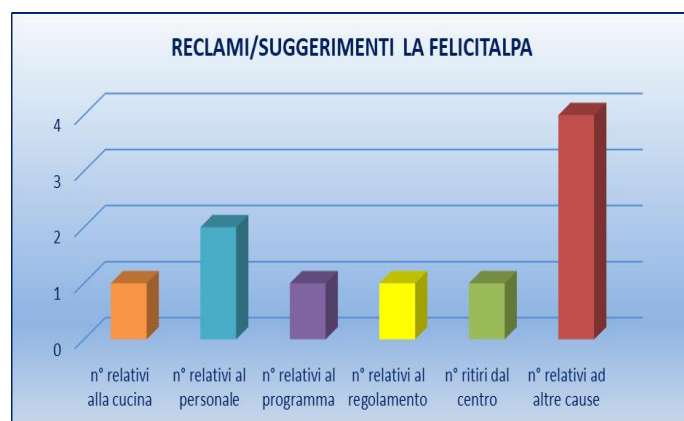


In entrambe le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento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

SAI Minori Casa Eg



Nido La Felicità



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 Felicità i suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2023/2024.



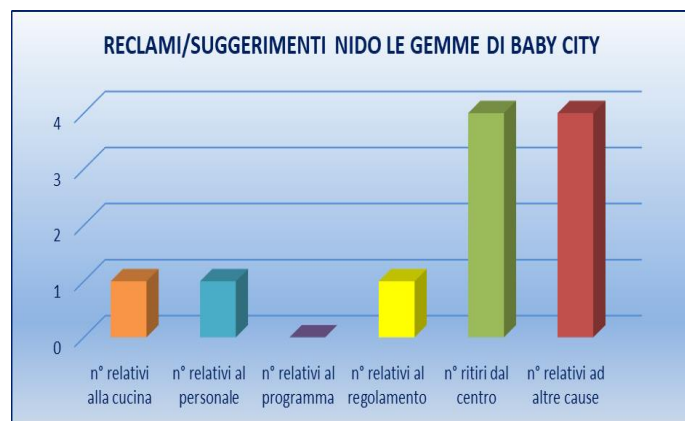
Famiglia Nuova

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

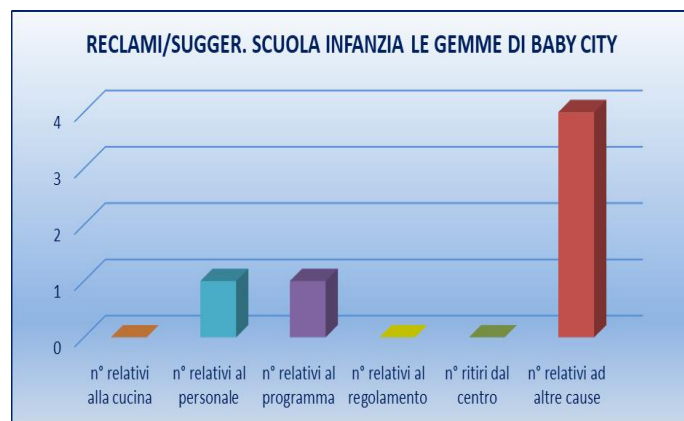
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Nido Le Gemme di Baby City

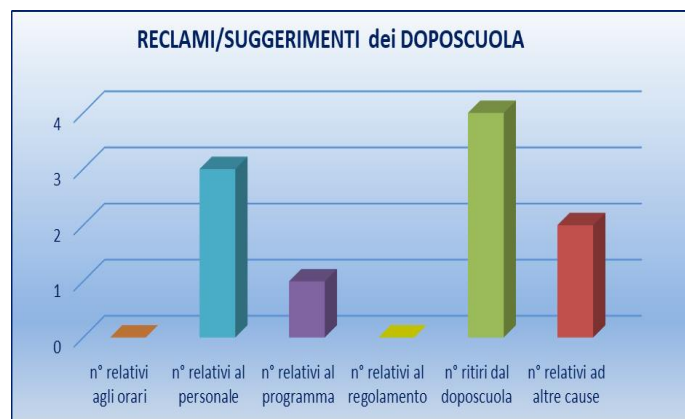


Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



In entrambe le strutture i reclami/suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2023/2024

Doposcuola Archimede e DonMi



In tutti i doposcuola i reclami/suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2023/2024.

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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, dal Responsabile SAI Minori Casa EG Manuel Aloise e dalla Educatrice di Comunità La Collina Noemi Chiappa

Questionari rilevati per singola unità d'offerta/servizio

U.d.O./Servizio	N° questionari
Comunità Papa Giovanni XXIII	06
Comunità Gandina	06
SMI Broletto	07
Casa Alloggio I Tulipani	20
Comunità Montebuono	08
Comunità Fontane	07
Comunità la Collina	07
Comunità kairòs e Appartamento Terra Blu	08
Centro Educativo Le Gemme di Baby City + Nido La Felicitàlpa	22
Doposcuola Archimede e DonMi	06
Servizi Educativi Integrati - Minori	07
Comunità Casa Oceano	06
Appartamenti Minori Casa Eg	06
Servizi Area Adulti Ambito Sociale	05
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	10
Segreteria + "Altri"	17
TOTALE QUESTIONARI	148



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Questionari rilevati per aree

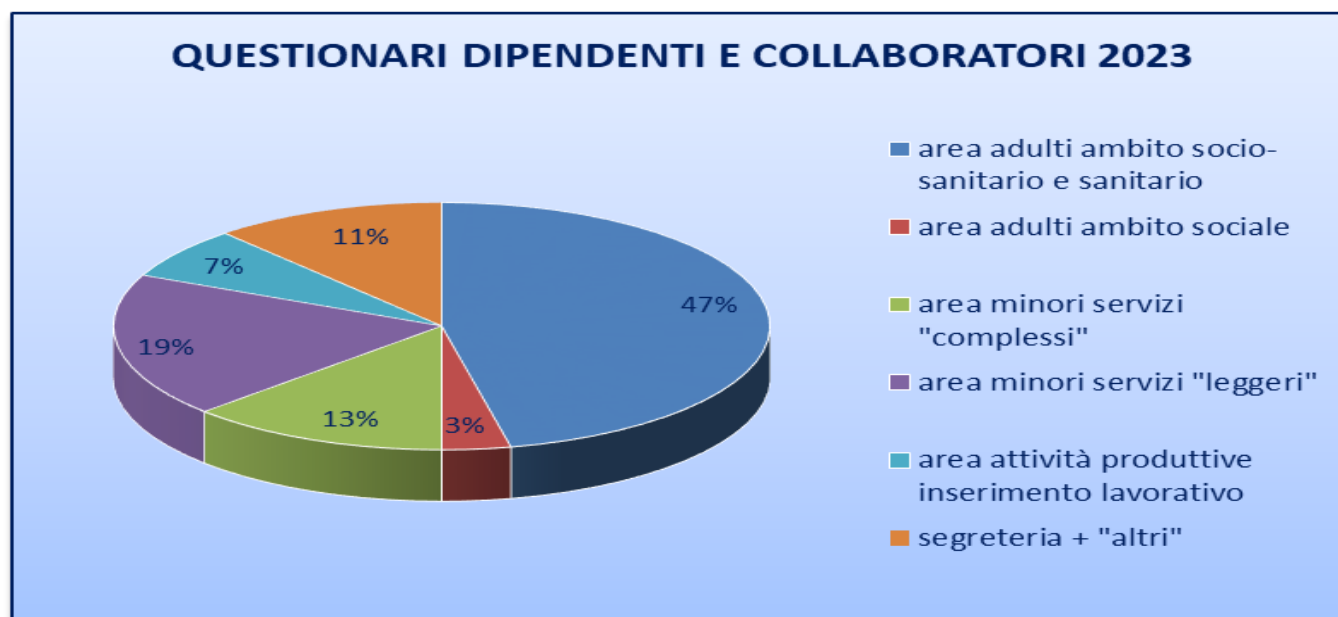
Area	N° quest.	N° nulli	Tot. quest.
Area Adulti Ambito Socio-Sanitario e Sanitario	69	00	69
Area Adulti Ambito Sociale	05	00	05
Area Minori – Servizi “complessi”*	19	00	19
Area Minori – Servizi “leggeri”**	28	00	28
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	10	00	10
Segreteria + “Altri”***	17	00	17
TOTALE QUESTIONARI	148	00	148

* 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

Totale questionari rilevati nell’anno 2023 n. 148





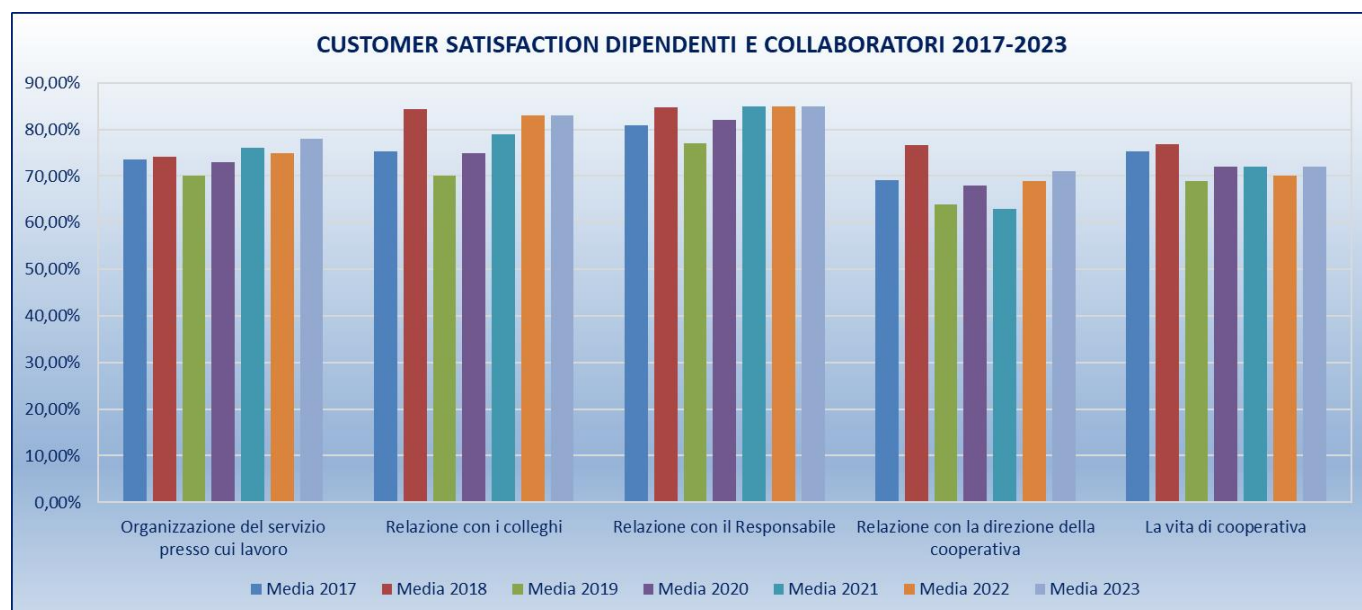
Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Nel seguente grafico riportiamo l'andamento della soddisfazione percepita dai dipendenti e collaboratori dal 2017 al 2023:



Area A. Organizzazione del servizio presso cui lavoro: Indice efficacia medio 78.00% (indice medio anno 2022 75%)

Dato in leggera crescita rispetto all'anno precedente. In merito all'organizzazione del lavoro viene segnalata la necessità di rivedere e in alcuni casi introdurre procedure di lavoro che non soddisfano alcuni dipendenti (dato area sociale adulti - 29%, dato segreteria e altri -15%). Criticità vengono inoltre espresse relativamente al non pieno riconoscimento del turno notturno da parte degli operatori dei servizi residenziali. Apprezzata dai servizi dell'area adulti sanitaria e socio sanitaria la formazione specifica "sul campo" per gli operatori svolta nell'anno 2023 con la conseguente richiesta di investire in tale direzione anche per il 2024. Permane la difficoltà, in particolare nelle residenzialità ma anche in altri servizi, di trovare figure professionali richieste dagli accreditamenti mettendo in difficoltà le équipes di lavoro. Il comparto Area sociale adulti continua a lamentare la poca strutturazione delle riunioni di équipes, indice efficacia -29%. Per quanto riguarda la segreteria si evidenzia come i dati, -21% sulla strutturazione delle riunioni -15% sulla valutazione delle procedure di lavoro e -19% sulla pianificazione del lavoro, portino a richiedere un grosso lavoro di riassetto dell'organizzazione interna da parte della nuova Direttrice Amministrativa. Da segnalare il dato negativo dei servizi complessi dell'area minori relativo alla suddivisione delle mansioni in base ai ruoli, -11%

Area B. Relazione con i colleghi: Indice efficacia medio 83.00% (indice medio anno 2022 83%)

Dato stabile 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. Si rileva nei servizi leggeri dell'area



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 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

minori una significativa difficoltà nella relazione tra colleghi -14% e la difficoltà di comunicazione interna al gruppo -13%. Nell'area adulti sociale si evidenzia il dato negativo rispetto alla collaborazione tra colleghi -20% e al sentirsi sostenuti in momenti di difficoltà -20%.

Area C. Relazione con il Responsabile: Indice efficacia medio 85.00 % (indice medio anno 2022 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 2023, 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 -20% relativo alla capacità del responsabile di rispondere ai bisogni del singolo. Le maggiori criticità si rilevano nell'area segreteria e altri: -20% nella chiarezza della comunicazione del responsabile, -13% rispetto alle voci della disponibilità all'ascolto, della capacità del responsabile di rispondere ai bisogni e alla capacità di valorizzare competenze/qualità.

Area D. Relazione con gli organi direttivi (Presidenza, CdA, Direzione, Coordinatori d'Area) di Famiglia Nuova: Indice efficacia medio 71.00 % (indice medio anno 2022 69%)

Dato in crescita di 2 punti percentuali. Gli incontri degli organi direttivi con i soci per la costruzione del piano politico sono stati momenti significativi che hanno favorito uno scambio diretto. Da segnalare alcuni dati critici: l'area minori servizi leggeri ritiene che non ci sia da parte degli organi direttivi il riconoscimento della professionalità -12%, nell'area minori servizi complessi si rileva un -11% relativamente alla chiarezza nella comunicazione. Le difficoltà maggiori nella relazione con gli organi direttivi si rilevano nell'area sociale adulti dove si evidenziano percentuali negativi su tutti gli item.

Area E. La vita di Cooperativa: Indice efficacia medio 72,00 % (indice medio anno 2022 70%)

Leggero aumento di due punti percentuali rispetto all'anno precedente. A fronte di un leggero calo del dato relativo all'assetto organizzativo -2% (-20% nella sola area adulti sociale) si evidenzia un incremento di 6 punti percentuali (-14% per l'area attività produttive) della soddisfazione percepita in relazione alla circolazione delle informazioni sulla vita di cooperativa. Le azioni messe in campo nel 2023 sembrano essere state maggiormente efficaci, rispetto al passato, nel far conoscere cosa si fa. Anche rispetto alla capacità della cooperativa di far fronte ai bisogni sociali emergenti si registra un leggero incremento di due punti percentuali.

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.



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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.

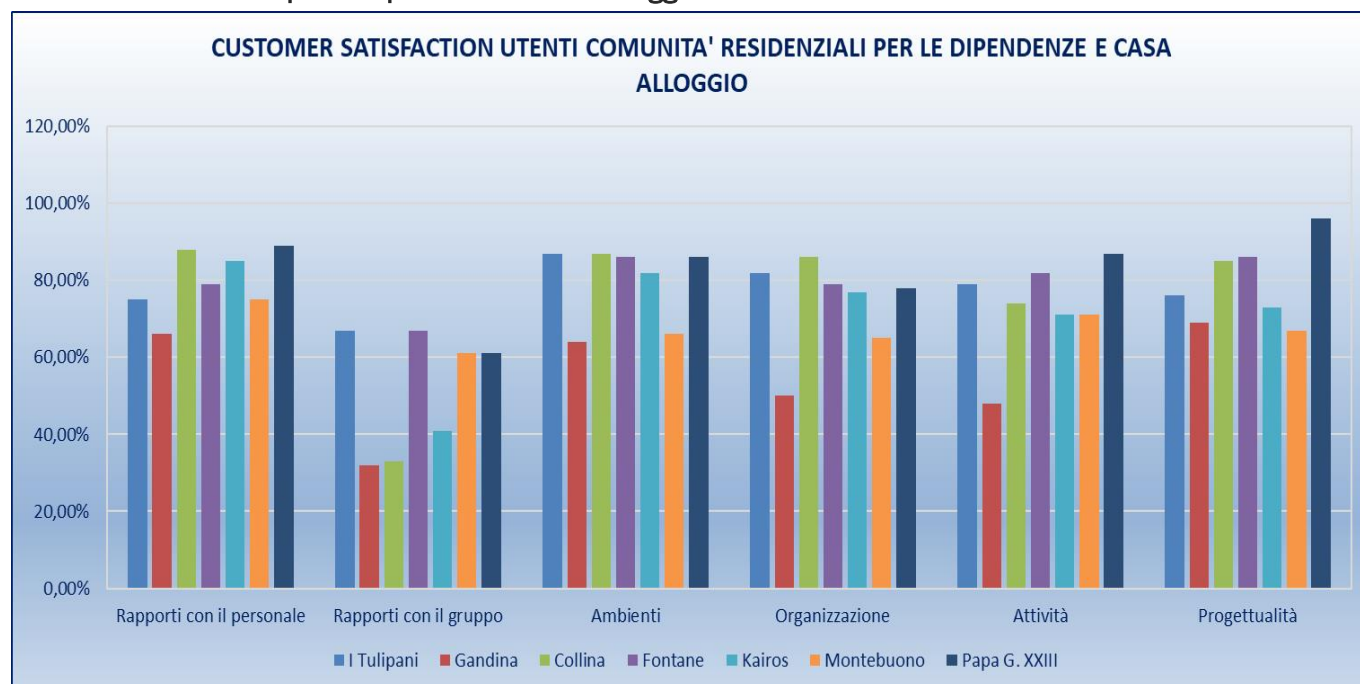
L'operatore incaricato dal Responsabile dell'U.d.O./Servizio compila il Report "raccolta dati customer" e lo consegna al Responsabile dell'U.d.O./Servizio entro una settimana dalla somministrazione delle schede. Archivia quindi le schede nell'apposito raccoglitore nell'ufficio del Responsabile dell'U.d.O./Servizio.

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"

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

Comunità residenziali per le dipendenze e casa alloggio





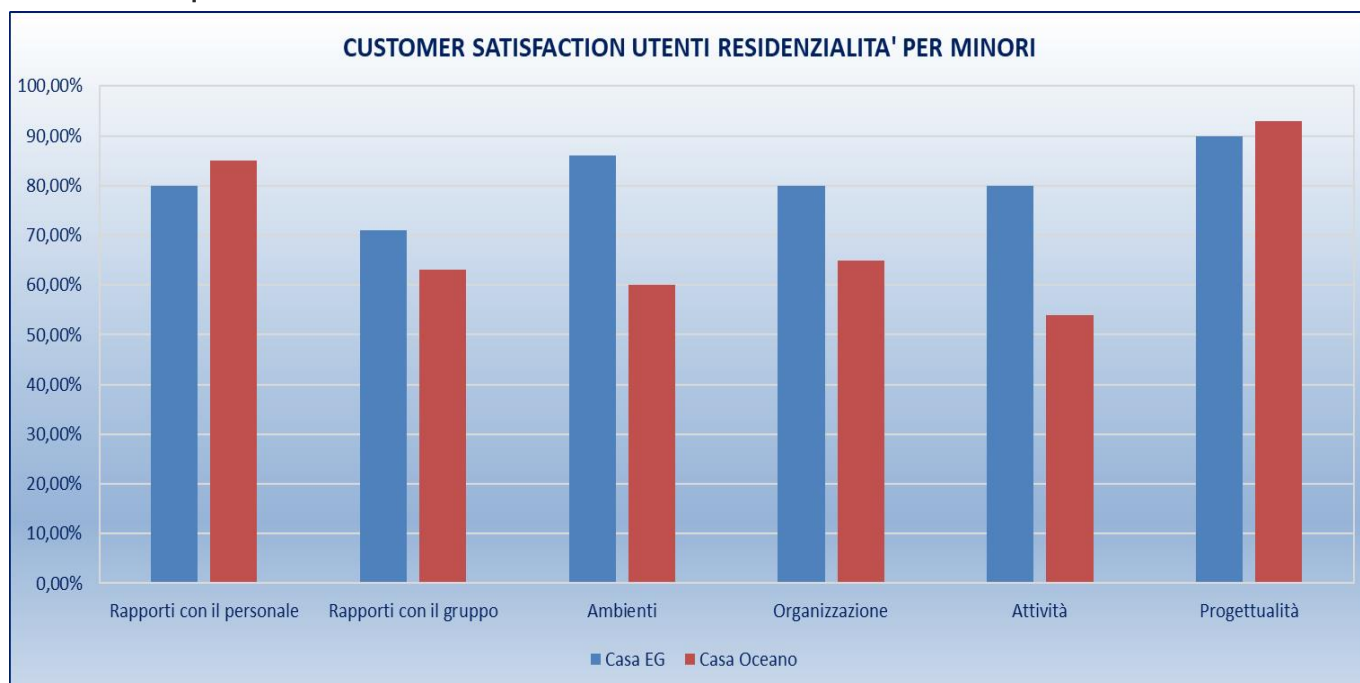
Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Residenzialità per minori



S.M.I. Broletto





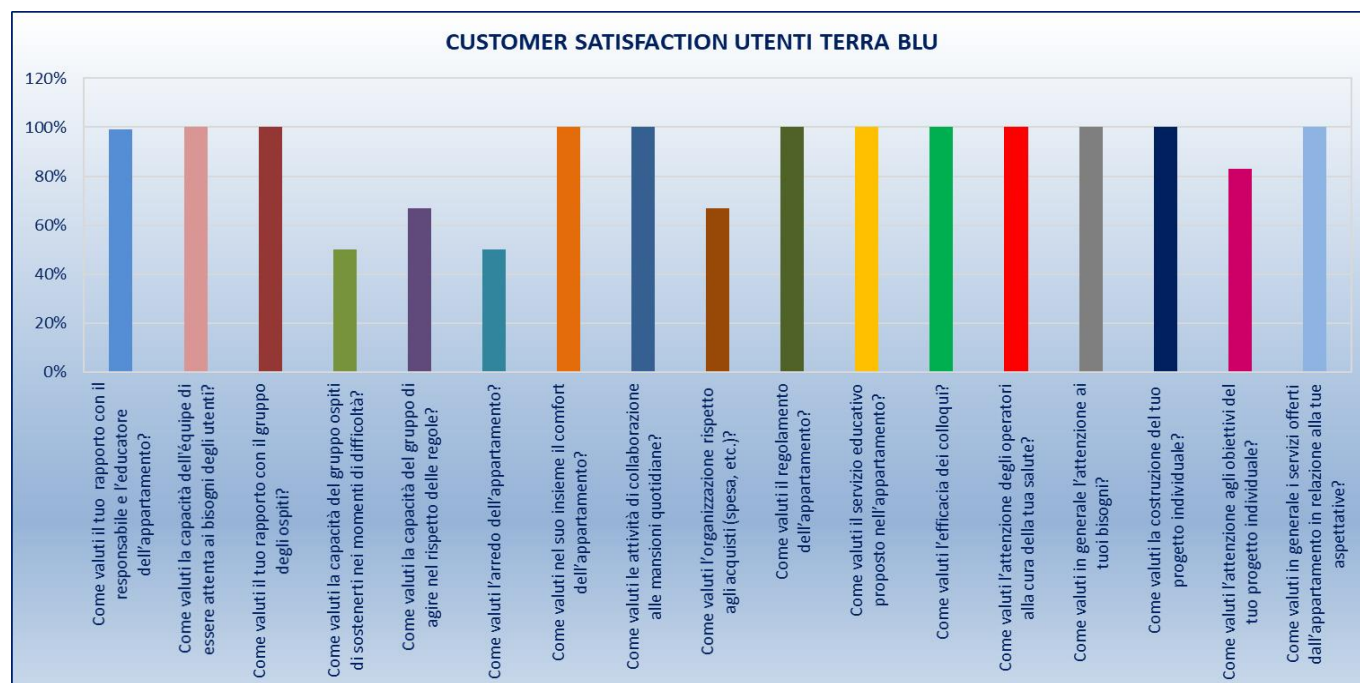
Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Terra Blu



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.



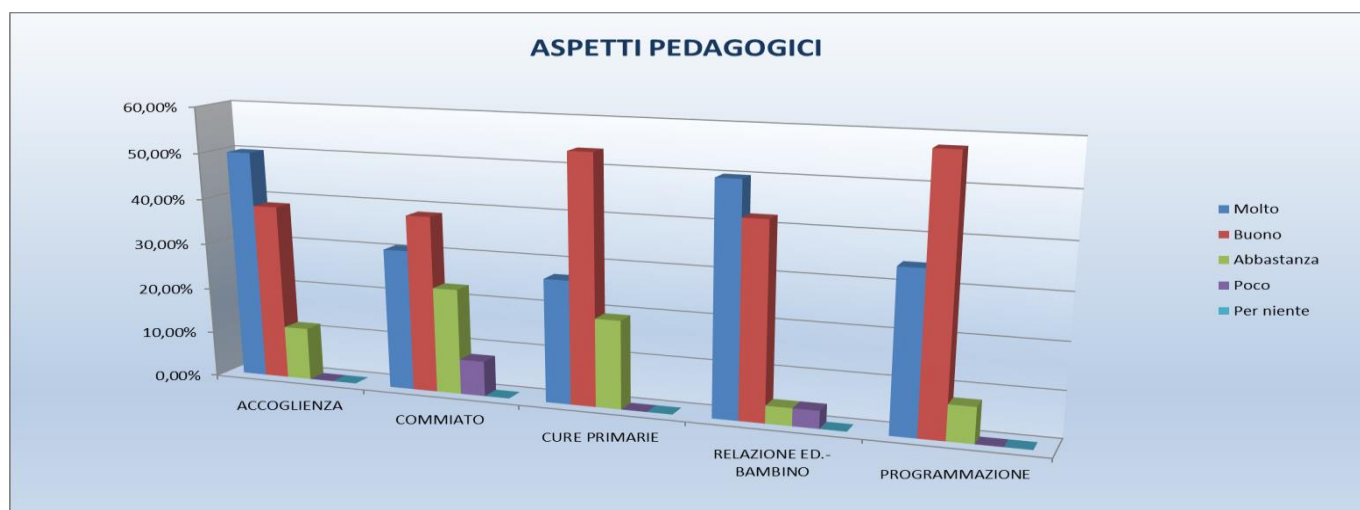
Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Nido Le Gemme di Baby City



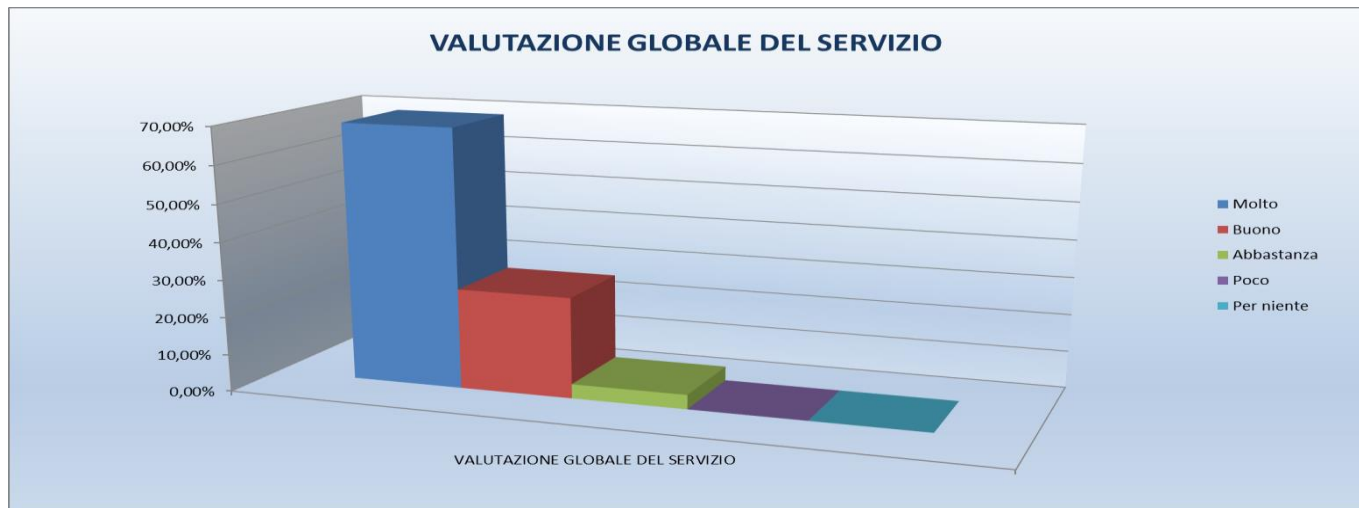


Famiglia Nuova

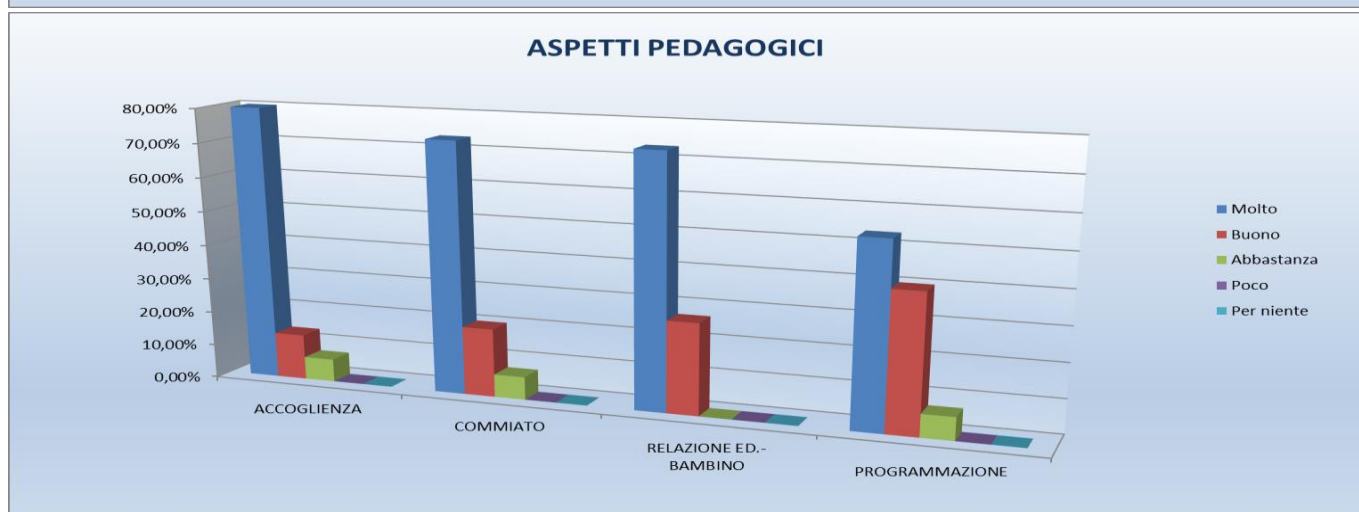
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)



Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



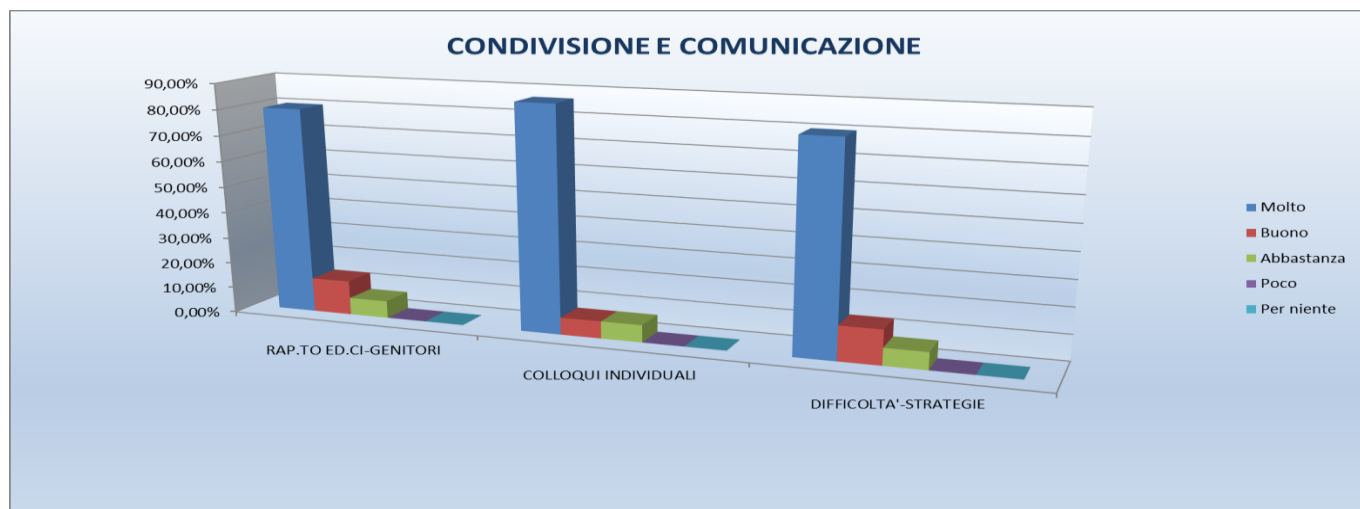


Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)



Nido La Felicitàlpa



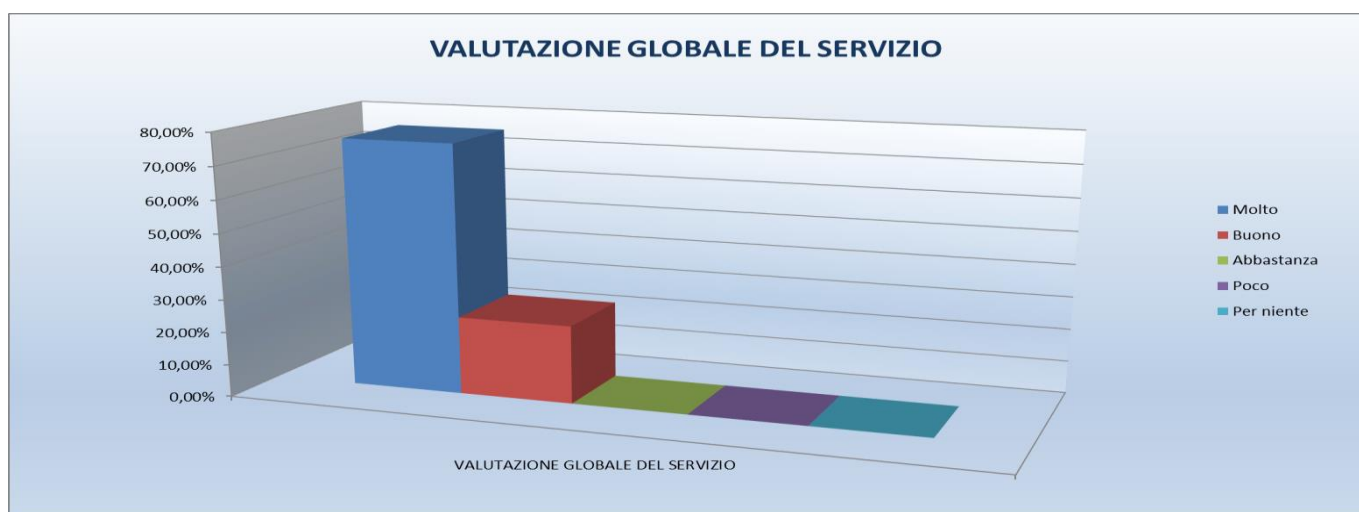
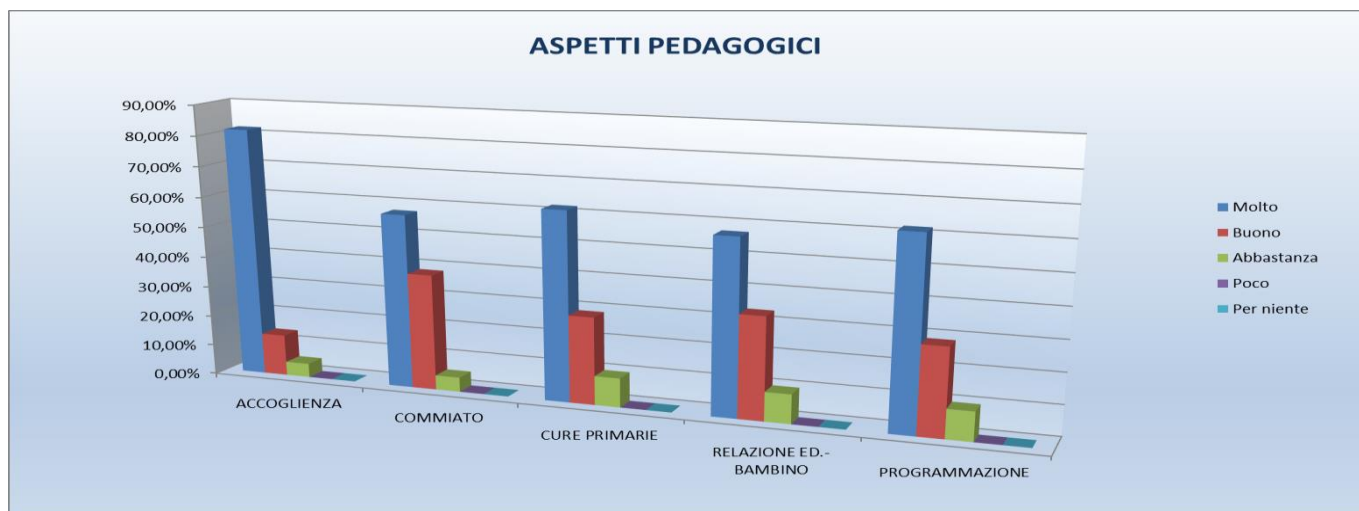


Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)





Famiglia Nuova

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

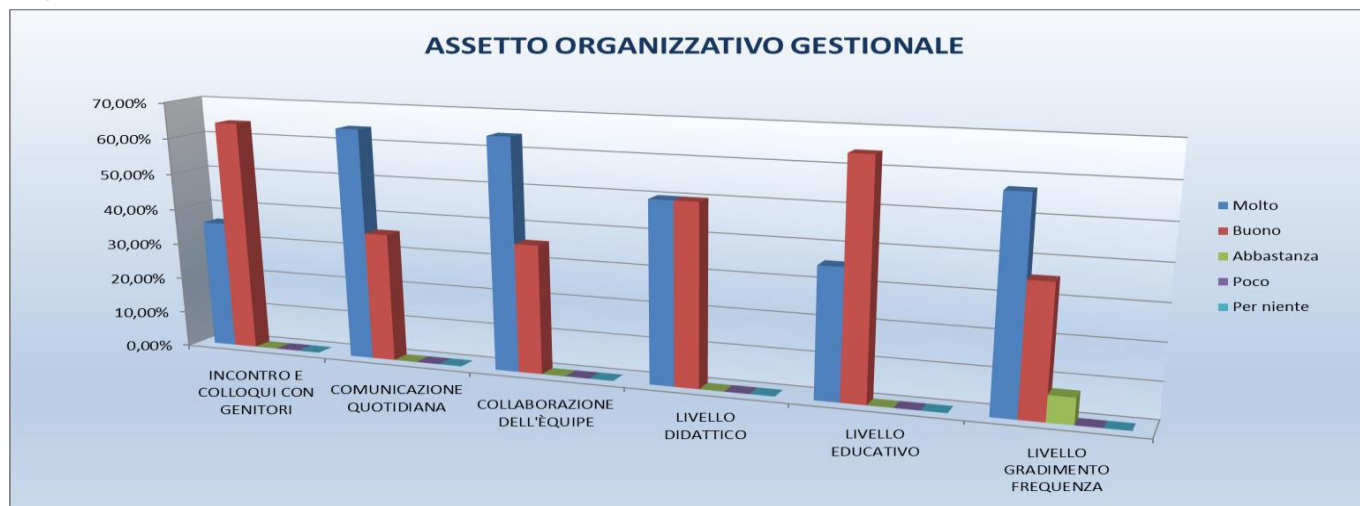
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Doposcuola Archimede



Doposcuola DonMi



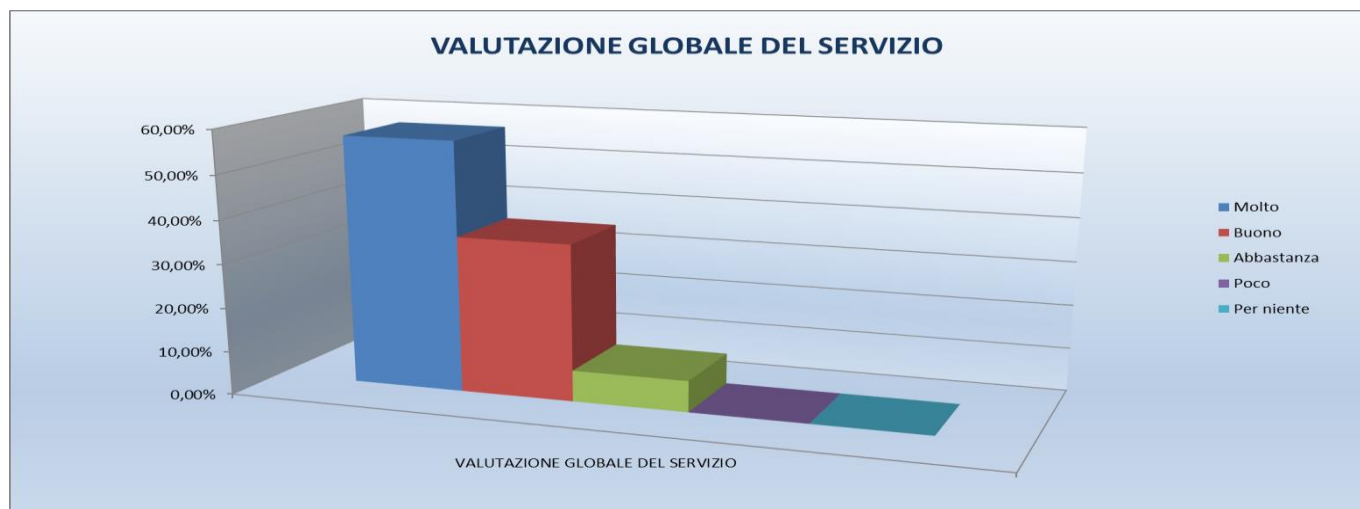


Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)



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.



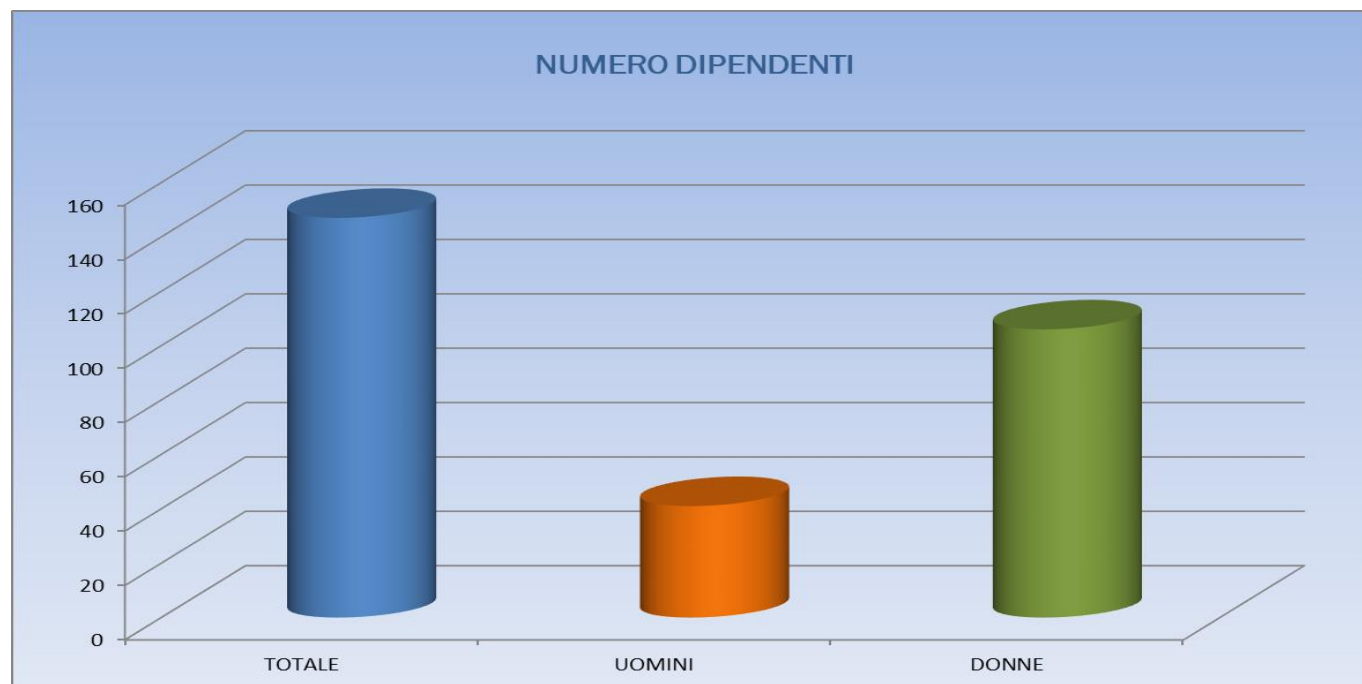
Famiglia Nuova

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

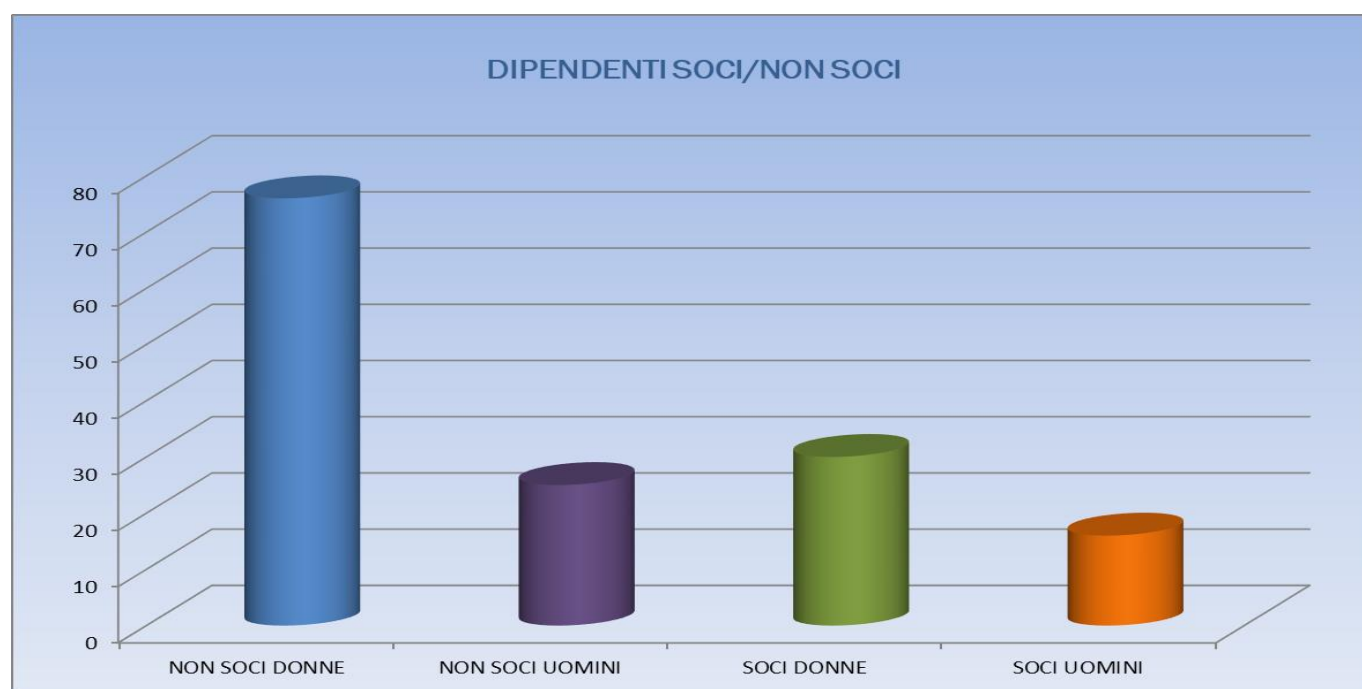
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Il totale dei lavoratori al 31.12.2023 è di 147 unità 41 persone di sesso maschile e 106 di sesso femminile, in diminuzione di 2 unità rispetto al 2022.



Dipendenti soci/non soci: donne totali n. 106 di cui 30 socie e 76 non socie, uomini totali n. 41 di cui 16 soci e 25 non soci.





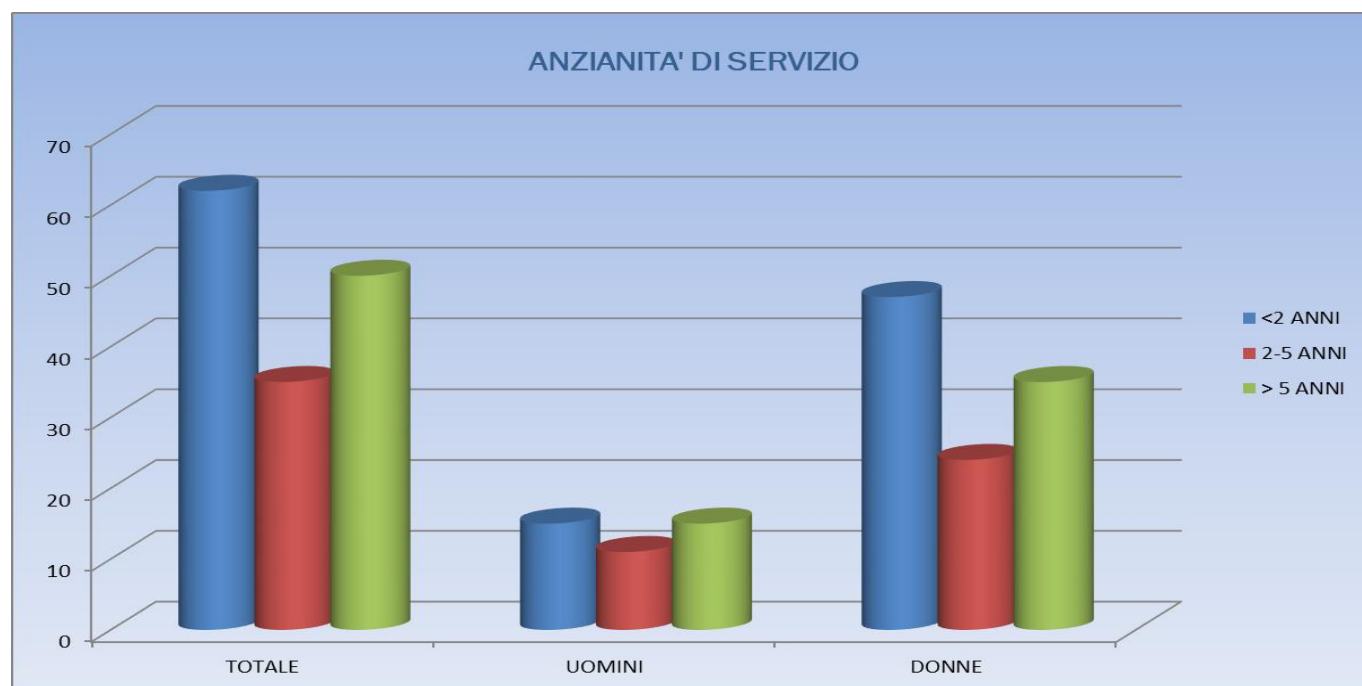
Famiglia Nuova

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

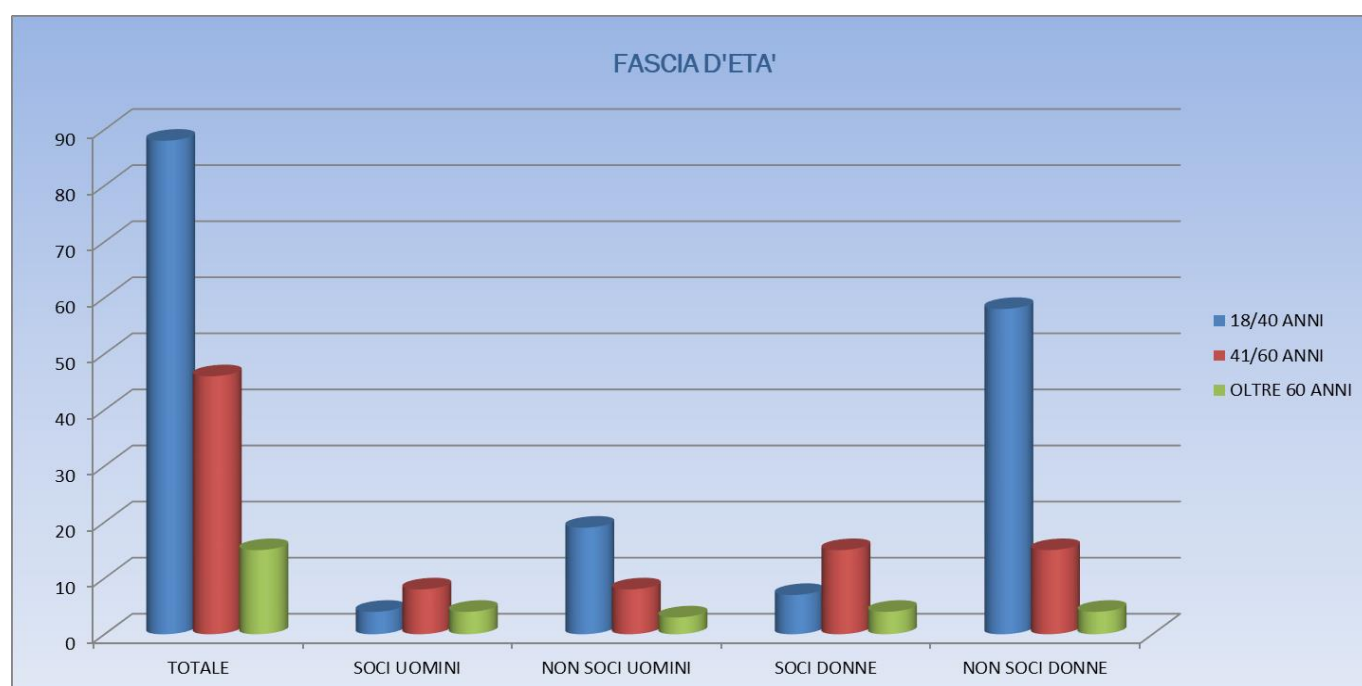
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Anzianità di servizio: Fino a due anni totale 62 di cui 47 femmine e 15 maschi, da due a cinque anni totale 35 di cui 24 femmine e 11 maschi, oltre 5 anni totale 50 di cui 35 femmine e 15 maschi



Fascia di età: 18/40 anni 80 di cui 60 femmine e 20 maschi; 41/60 anni 51 di cui 26 femmine e 15 maschi; Oltre 60 anni 16 di cui 10 femmine e 6 maschi





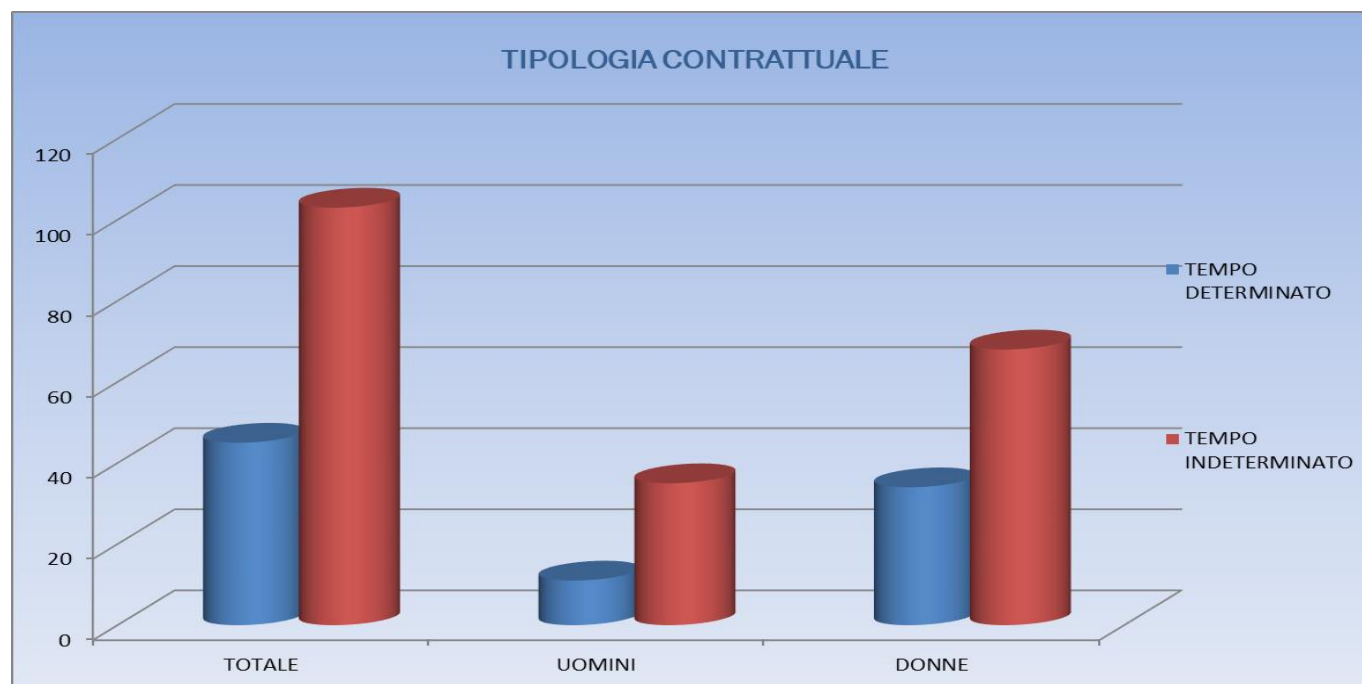
Famiglia Nuova

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

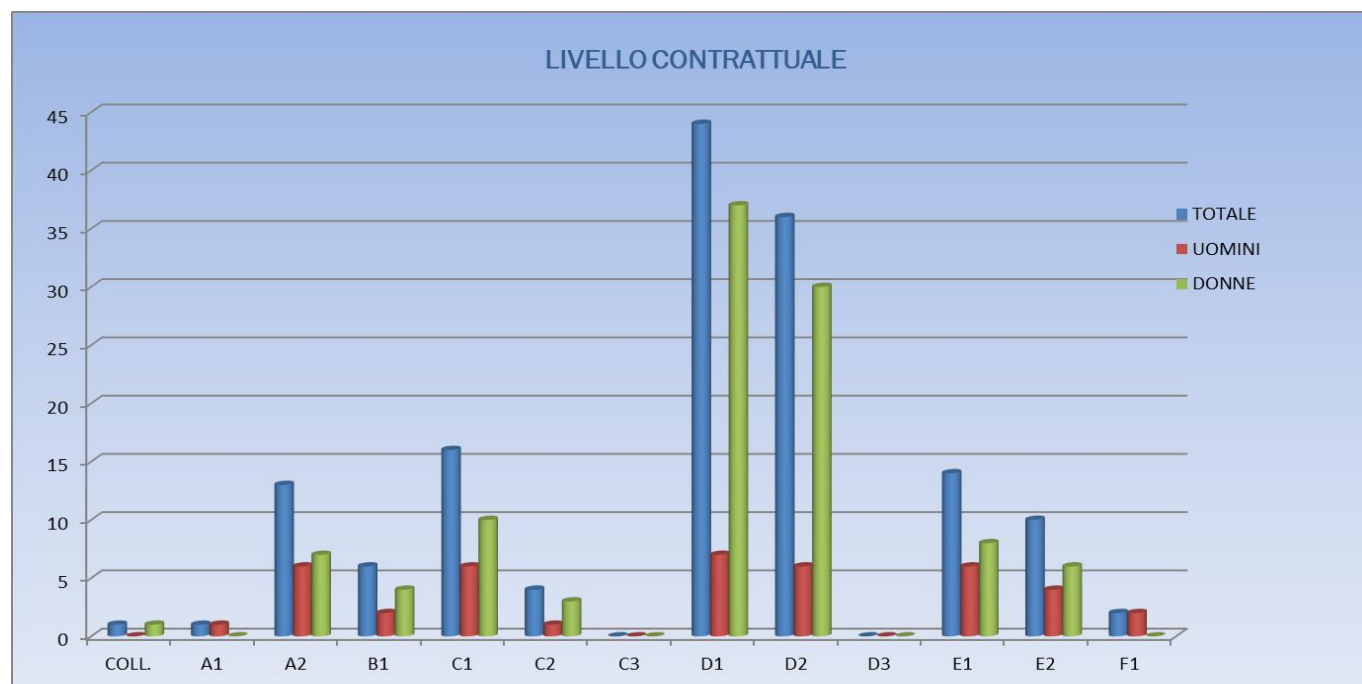
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Tipologia contrattuale: Tempi determinati totale 41 di cui 32 femmine e 9 maschi; Tempi indeterminati totale 106 di cui 74 femmine e 32 maschi



Livello contrattuale: Collaborazioni 1 femmina e 0 maschi; A1 1 femmina e 1 maschio; A2 7 femmine e 6 maschi; B1 4 femmine e 2 maschi; C1 10 femmine e 6 maschi; C2 3 femmine e 1 maschio; D1 37 femmine e 7 maschi; D2 30 femmine e 6 maschi; E1 8 femmine e 6 maschi; E2 6 femmine e 4 maschi F1 0 femmine e 2 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

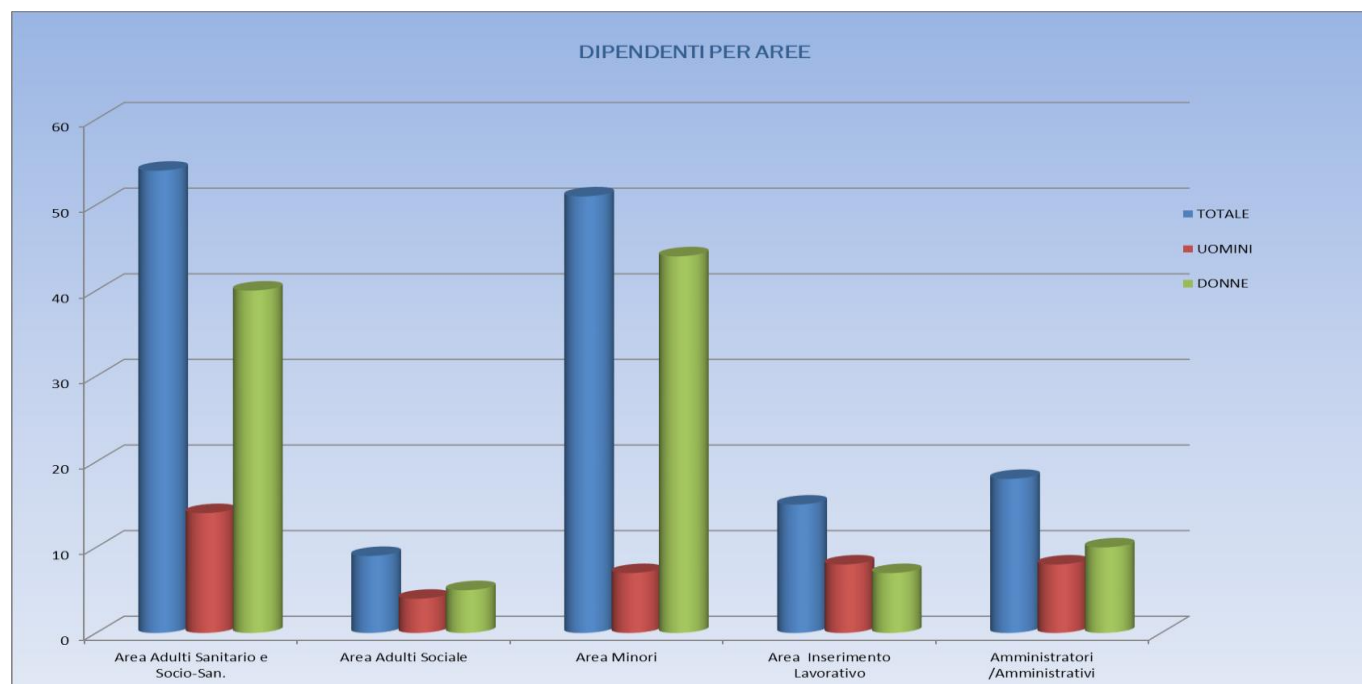
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Part time - Full time: Totale part time 100 di cui 78 femmine e 22 maschi; Totale full time 47 di cui 28 femmine e 18 maschi.



Dipendenti suddivisi per aree: Area Adulti Ambito Socio Sanitario e Sanitario 54 di cui 40 femmine e 14 maschi; Area Adulti Ambito Sociale 09 di cui 5 femmine e 4 maschi; Area Minori 51 di cui 44 femmine e 07 maschi; Area Attività Produttive e Inserimento Lavorativo 15 di cui 7 femmine e 8 maschi; Amministratori e Amministrativi 18 di cui 10 femmine e 8 maschi.





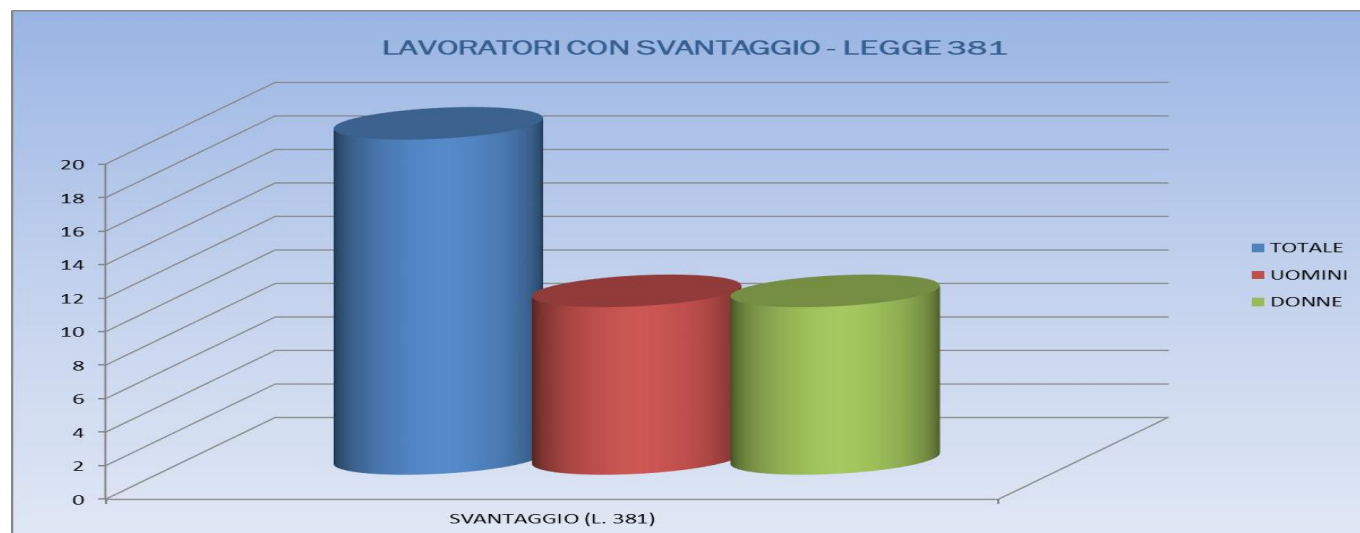
Famiglia Nuova

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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Lavoratori con svantaggio – Legge 381/91: totale 20 unità di cui 10 femmine e 10 maschi.

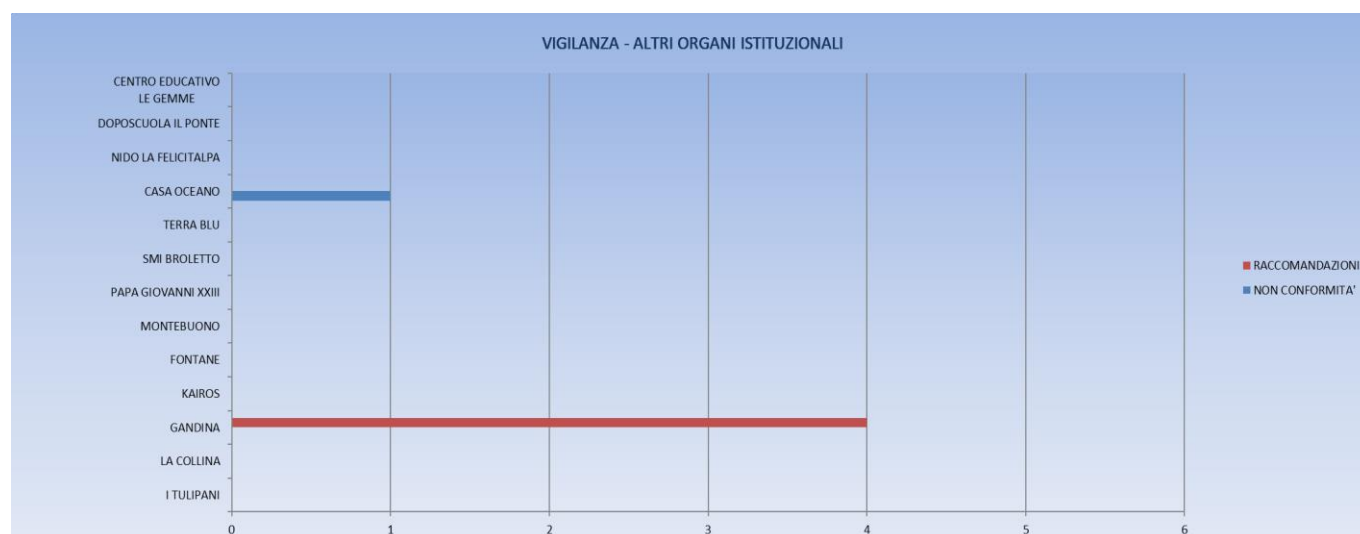


4.4 Non conformità e Raccomandazioni

Rapporto ciclo di audit sul sistema di gestione integrato:

Nel presente rapporto sono state inserite le non conformità/raccomandazioni segnalate dai controlli di vigilanza ASL/ATS routinaria, controllo di vigilanza ASL/ATS strutturale e controllo di appropriatezza, vigili del fuoco, etc.

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.)



Nel corso del 2023 è stata rilevata una non conformità presso Casa Oceano. A fine dicembre è arrivata una contestazione di illecito redatta da ATS, nel 2024 si avvieranno contatti con il Comune di Lodi per risolvere la non conformità. In merito alle raccomandazioni segnalate a Comunità Gandina sono state avviate azioni di miglioramento correttive al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.



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' 2023

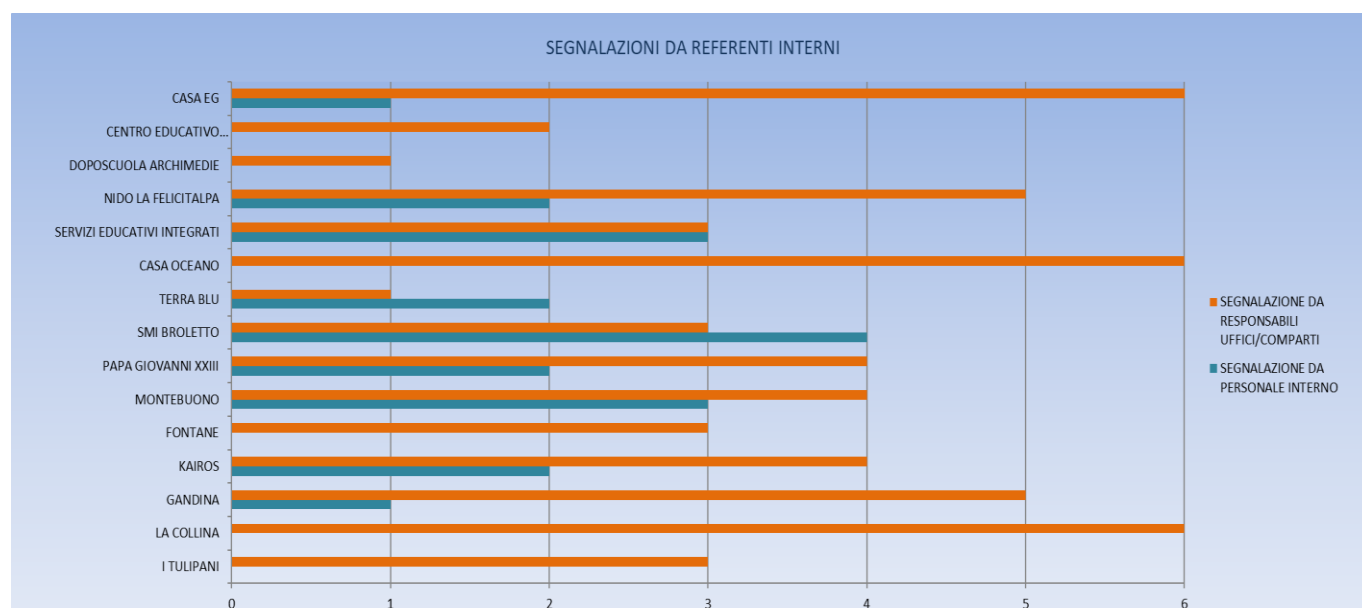
(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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



Audit interni Nel corso del 2023 sono stati effettuati, come si evince dal grafico, 5 audit interni in altrettante strutture e sono state rilevate dieci 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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2024

Anche nel 2024 i piani di miglioramento avranno due aree che risultano essere, in molte strutture/servizi, prioritarie rispetto ad altre:

1. Risorse umane

Anche nel 2023 si è rilevata la difficoltà di reperire operatori per i nostri servizi. Tale fenomeno, come già evidenziato lo scorso anno, sembra generato da più fattori:

- il problema di retribuzioni incongrue rispetto alla complessità del lavoro,
- 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. Anche il 2023 è stato un anno di fatica per molti nostri 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.

Ad inizio 2024 è stato siglato il rinnovo del CCNL delle Cooperative Sociali che oltre all'aumento contrattuale ha cercato di colmare, almeno in parte, alcuni aspetti lacunosi significativi alcuni dei quali riguardano proprio i nostri servizi:

- inserimento di un elemento temporaneo aggiuntivo per gli educatori dei servizi per l'infanzia e per gli educatori professionali socio pedagogici inquadrati a livello D1. Per il 2025 sono previsti due elementi temporanei del valore totale di € 82,00. Per il 2026 è previsto per tali figure il passaggio al livello D2,
- maggior riconoscimento della reperibilità con vincolo di permanenza in struttura. Oltre all'indennità già riconosciuta nel precedente contratto e che viene inserita anche nel nuovo, si considera lavoro retribuito la presenza in struttura dalle 22:00 alle 24:00 e, oltre all'indennità di cui sopra, è riconosciuta un'ulteriore indennità di € 20,00 per ciascuna notte con 7 ore di reperibilità comprese tra le ore 24:00 alle ore 7:00.
- Tutela della maternità: riconoscimento del 100% della normale retribuzione per le madri lavoratrici limitatamente al periodo di astensione obbligatoria.
- Quattordicesima mensilità: a partire dal 2025 i lavoratori matureranno la quattordicesima mensilità che verrà corrisposta nel mese di giugno per un importo pari alla metà di una retribuzione mensile.

Sulla base di quanto sopra evidenziato per il 2024 si prevede:

- Prosecuzione delle azioni politiche con le istituzioni al fine di modificare l'attuale legislatura legata ai



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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 e per veder riconosciute rette adeguate in relazione all'aumento del costo della vita e del costo del personale,

- applicazione, per le comunità delle dipendenze, di modelli diversificati di turnistica. In particolare si punterà sul modello sperimentato negli ultimi anni 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;
- prosecuzione e conclusione della sperimentazione relativa al 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. In base all'analisi dei risultati e al bilancio si deciderà se e come procedere con lo strumento di welfare aziendale.
- riconoscimento a titolo straordinario e in via sperimentale di una quattordicesima mensilità pari al 50% della mensilità aggiuntiva, con decorrenza di maturazione 1 gennaio 2023, che verrà erogata nell'anno 2024. Tale mensilità sarà erogata a tutti i dipendenti in forza e sarà una mensilità un tantum ed eccezionale.
- ricerca costante di risorse umane da inserire nelle comunità e servizi che risultano essere sotto organico e potenziamento del gruppo di sostegno alle emergenze;
- prosecuzione della formazione specifica dedicata agli operatori su due livelli: un primo modulo per i nuovi operatori e un secondo modulo per gli operatori già formati nel 2023.

2. Efficiamento energetico e manutenzione fabbricati

Nel 2022/2023 Famiglia Nuova ha predisposto un piano di lavori per l'efficiamento energetico di alcune strutture. 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. Nel 2023 sono stati avviati e conclusi i lavori presso le due strutture di Comunità la Collina e la struttura "nuova di Comunità Gandina. Per il 2024 è prevista la prosecuzione e conclusione lavori sia alla Gandina, per quanto riguarda la struttura "vecchia", che a Comunità Fontane di Cornovecchio. Nel mese di aprile è previsto l'avvio del cantiere per i lavori necessari al trasferimento dell'asilo nido Le Gemme nella nuova sede individuata in un edificio Aler in zona Campo Marte a Lodi. In Umbria si sono conclusi i lavori presso la casa "I Bulbi" e la Torretta, per il 2024 è previsto uno studio di fattibilità per l'utilizzo del bonus 110% sulla Comunità di Montebueno e la realizzazione della nuova fognatura.

Oltre a quanto sopra descritto si darà proseguirà nel piano di manutenzione straordinaria degli immobili attraverso una pianificazione attenta delle priorità.



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Casa Alloggio I Tulipani

Analisi azioni di miglioramento 2023: a fine anno è stata effettuata la visita ispettiva da parte dell'Organismo preposto alla concessione dell'accreditamento istituzionale. La visita ha avuto riscontri positivi e la struttura ha ottenuto l'accreditamento istituzionale in sanità come da pubblicazione sul Bollettino Ufficiale di Regione Umbria del 17/01/2024. A seguito dell'accreditamento si sono avviati i primi contatti con l'USL Umbria 1 Distretto del Trasimeno per il rinnovo della convenzione e con Regione circa la ridefinizione ed adeguamento, in via provvisoria, della retta con l'applicazione dell'adeguamento ISTAT dal 2020 ad oggi per poter sostenere il rinnovo contrattuale e per poter fronteggiare i considerevoli aumenti dei costi di gestioni causati dall'inflazione e per la definizione dei requisiti e classificazione della struttura I Tulipani all'interno del sistema sanitario e socio-sanitario. La Casa Alloggio non è infatti stata inserita nelle strutture classificate nel regolamento in quanto struttura con un intervento peculiare rispetto a tutte quelle presenti sul territorio e questo pone un'assenza di normativa che pesa sulla definizione di una retta definitiva. Per quanto riguarda i lavori edili si sono portati a termine i lavori di ristrutturazione della casetta "I Bulbi" e verranno avviati a breve i lavori di rifacimento della fognatura.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Interlocuzione con USL Umbria 1 Distretto del Trasimeno per la stipula della nuova convenzione	Entro giugno 2024	Ufficio Direzione; Uff. controllo qualità	C.d.A.
2. Interlocuzione con Regione Umbria per l'adeguamento della retta e per la definizione dei requisiti per la Casa Alloggio sulla base della Delibera Regionale 859.	Entro giugno 2024	Ufficio Direzione; Uff. controllo qualità	C.d.A.
3. Lavori di rifacimento della fognatura	Entro settembre 2024	Geometra Posti, Comparto beni e acquisti	Ufficio Direzione

Comunità Papa Giovanni XXIII

Analisi azioni di miglioramento 2023: in relazione all'azione che riguardava la stabilizzazione dell'équipe, a seguito della maternità della nuova responsabile si è avviata un'interlocuzione con la stessa e con l'intero gruppo di lavoro per meglio comprendere alcune dinamiche disfunzionali che rendevano faticoso il lavoro di équipe. Da tale confronto si è arrivati alla rinuncia all'incarico della nuova responsabile e successivamente alla nomina a ruolo della Facente Funzioni. A fine anno è stato individuato e nominato anche il nuovo Direttore Sanitario individuato in uno psicologo psicoterapeuta interno a Famiglia Nuova. Il nuovo assetto ha caratterizzato una nuova fase della vita della Comunità con una maggiore apertura ai servizi del territorio che hanno apprezzato il lavoro e hanno risposto con un invio di utenza significativo.

La partecipazione ai tavoli territoriali ha portato alla stesura ed approvazione di un nuovo accordo locale di fornitura tra l'azienda USL di Piacenza e gli Enti Gestori Accreditati in materia di prestazioni erogate a favore di persone con dipendenze patologiche per gli anni 2023/2024. Tale accordo prevede per la nostra struttura, oltre all'intervento pedagogico riabilitativo "classico", un Modulo residenziale di "gestione della crisi e rivalutazione diagnostica" che ha come caratteristica una presa in carico in tempi rapidi, un lavoro sinergico



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

con l'ente inviate, una durata di massimo 40 giorni di permanenza nel progetto con valutazione e dimissione o ricollocamento in progetti più strutturati. Inoltre sono previsti percorsi di inclusione sociale con la metodologia del budget di salute nei nostri due appartamenti situati nel territorio piacentino. Ai servizi compresi nell'accordo si aggiunge per gli utenti fuori Regione il progetto Sollievo-Ping che è stato molto apprezzato da diverse Asl e che ha visto l'incremento degli inserimenti.

Per quanto riguarda i lavori di straordinari di ristrutturazione è stata messa in sicurezza la trave pericolante e si è provveduto a sistemare la cucina grazie ad un progetto che l'ha resa più spaziosa e funzionale.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Incremento e stabilizzazione della media utenti in base al budget assegnato	Tutto il 2024	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Ufficio di direzione
2. Incremento degli utenti inseriti negli appartamenti con percorsi di inclusione sociale	Tutto il 2024	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Ufficio di direzione
3. Prosecuzione della partecipazione ai tavoli territoriali per essere interlocutori autorevoli e portare il nostro pensiero sulle politiche riguardanti le dipendenze.	Tutto il 2024	Responsabile di C.tà, Referente dr.ssa Spiaggi,	Ufficio di direzione
4. Lavori straordinari: rifacimento della strada che porta alla Comunità e che evidenzia cedimenti importanti	Entro giugno 2024	Comparto beni e acquisti- Resp. C.tà	Ufficio di direzione

Comunità Gandina

Analisi azioni di miglioramento 2023: 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 nei negli anni precedenti ma non hanno ancora risolto tale criticità. Al momento sono ancora da individuare due figure con titolo da inserire nell'organico. Il 2023 ha visto un grande lavoro di ridefinizione di prassi e strumenti di gestione della Comunità. La strutturazione del nuovo modello di intervento è certamente in continuità con la recedente gestione ma è stato modulato con l'impronta della nuova Responsabile. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico delle due strutture, si sono conclusi quelli relativi all'edificio B, nel 2024 sono previsti i lavori dell'edificio A. I lavori saranno ultimati con l'intera ritinteggiatura del grande salone e degli uffici. Per quanto concerne la sostenibilità economica del servizio si stanno facendo valutazioni circa una nuova richiesta di accreditamento. Ad oggi si è ancora in attesa di decisioni da parte di Regione Lombardia rispetto alla traduzione concreta della ridefinizione dei Servizi proposta dalla legge 23/2020 per identificare i parametri funzionali per le tipologie di interventi che verranno richiesti.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro settembre 2024	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Ufficio di direzione
2. Interlocuzione con Regione e ATS per la presentazione	Da aprile a	Ufficio controllo	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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

di una richiesta di accreditamento che dovrà tenere conto della ridefinizione dei Servizi proposta dalla legge 23/2020	dicembre 2024	qualità; U.I.S.	direzione
3. Ultimazione lavori di ristrutturazione degli immobili utilizzando il bonus 110%	Entro ottobre 2024	Arch. Garibaldi -comparto acquisto beni e servizi-Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione
4. Ritinteggiatura del salone e uffici	Entro novembre 2024	comparto acquisto beni e servizi-Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione

Comunità La Collina

Analisi azioni di miglioramento 2023: le azioni messe in campo in merito all'individuare nuove figure per stabilizzare l'équipe di lavoro ha prodotto un miglioramento significativo della criticità messe in evidenza 2021/2022. Nel 2023 l'équipe di Comunità La Collina si è stabilizzata utilizzando il modello che prevede operatori di supporto presenti nelle fasce notturne e operatori titolati maggiormente presenti nelle fasce diurne. Da segnalare il non raggiungimento della media presenza utenti come da budget assegnato, tale dato potrebbe essere dipeso dalle criticità dell'équipe ancora presenti nei primi mesi dell'anno. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico delle due strutture sono stati tutti ultimati. Per quanto concerne la sostenibilità economica del servizio si è valutata la possibilità di richiedere un nuovo accreditamento per n. 20 posti anziché l'accreditamento per il modulo di comorbilità psichiatrica. Ad oggi si è ancora in attesa di decisioni da parte di Regione Lombardia rispetto alla traduzione concreta della ridefinizione dei Servizi proposta dalla legge 23/2020 per identificare i parametri funzionali per le tipologie di interventi che verranno richiesti.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Incremento e stabilizzazione della media utenti in base al budget assegnato	Tutto il 2024	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Ufficio di direzione
2. Interlocuzione con Regione e ATS per la presentazione richiesta accreditamento per numero 20 posti (attualmente l'accreditamento è per 15 posti)	Da aprile a dicembre 2024	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Ufficio di direzione

Comunità Fontane

Analisi azioni di miglioramento 2023: le azioni messe in campo in merito all'individuare nuove figure per stabilizzare l'équipe di lavoro ha prodotto risultati abbastanza positivi, allo stato attuale il personale si è stabilizzato e non presenta particolari criticità. Anche presso comunità Fontane è stato adottato il modello che prevede operatori di supporto presenti nelle fasce notturne e operatori titolati maggiormente presenti nelle fasce diurne. In relazione all'azione riguardante la possibilità di modificare l'accreditamento della struttura trasformandola in terapeutico riabilitativa si è in attesa di decisioni da parte di Regione Lombardia rispetto



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

alla traduzione concreta della ridefinizione dei Servizi proposta dalla legge 23/2020 per identificare i parametri funzionali per le tipologie di interventi che verranno richiesti. inizierà a lavorarci nei primi mesi del 2024. Rimane sospesa, per ora, la possibilità di richiedere l'accreditamento. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico della struttura, causa lungaggini burocratiche, saranno effettuati nel 2024

Azioni di miglioramento 2024

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Verifica della possibilità di modificare l'accreditamento facendo il passaggio da struttura pedagogica a terapeutica	Da aprile a dicembre 2024	Ufficio controllo qualità	Ufficio di direzione
2. Lavori di ristrutturazione utilizzando il bonus 110%	Entro ottobre 2024	Arch. Garibaldi - comparto acquisto beni e servizi - Ufficio amministrativo	Ufficio di direzione

Comunità Kairòs

Analisi azioni di miglioramento 2023: La criticità maggiore, così come già evidenziato negli anni precedenti, 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 col rischio di non veder riconfermato il budget e una decurtazione dello stesso. Per il 2024 la situazione presenze dovrà essere attentamente monitorata affinché non ci sia uno scostamento negativo dal budget. Per quanto riguarda la situazione del personale ci sono state, durante l'anno, situazioni di forte tensione che hanno portato a licenziamenti con strascichi pesanti che dovranno essere ancora rielaborati in sede di supervisione. Per il 2024 si darà continuità al sostegno dell'équipe proseguendo il lavoro con il nuovo supervisore. Nei primi mesi del 2024 si è valutata la possibilità di aumentare i posti nel modulo di comorbilità psichiatrica, da una verifica più approfondita si è deciso di scartare tale possibilità perché sconveniente.

Azioni di miglioramento 2023

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 2024	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Ufficio di direzione
3. Verifica della possibilità di aumentare i posti nel modulo di comorbilità psichiatrica	Entro aprile 2024	Ufficio controllo qualità	Ufficio di direzione

Comunità Montebuono

Analisi azioni di miglioramento 2023: a fine anno è stata effettuata la visita ispettiva da parte dell'Organismo preposto alla concessione dell'accreditamento istituzionale. La visita ha avuto riscontri positivi e la struttura ha ottenuto l'accreditamento istituzionale in sanità come da pubblicazione sul Bollettino Ufficiale di Regione Umbria del 17/01/2024. A seguito dell'accreditamento si sono avviati i primi contatti con l'USL Umbria 1 Distretto del Trasimeno per il rinnovo della convenzione.



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

Nel 2023 sono stati portati a termine i lavori di ristrutturazione della Torretta e sono stati posticipati nel 2024 i lavori di rifacimento della fognatura. 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.

Ad inizio 2024 si è inoltre licenziato un educatore storico e a maggio andrà in pensione un'altra figura storica dell'équipe. A tal riguardo sarà necessario selezionare e formare nuovo personale da inserire nell'organico.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Interlocuzione con USL Umbria 1 Distretto del Trasimeno per la stipula della nuova convenzione	Entro giugno 2024	Ufficio Direzione; Uff. controllo qualità	C.d.A.
2. Lavori di rifacimento della fognatura	Entro settembre 2024	Geometra Posti Consulente - Comparto acquisto beni e - servizi	Ufficio Direzione
3. Pianificazione di lavori straordinari di ristrutturazione dell'immobile con l'utilizzo del bonus 110% da effettuarsi tra il 2024 e il 2025	Entro il 2024	Geometra Posti Consulente - Comparto acquisto beni e acquisti, servizi Amministrazione	Ufficio Direzione
5. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro giugno 2024	Responsabile C.tà, Coord. Area	Ufficio Risorse Umane

S.M.I. Broletto

Analisi azioni di miglioramento 2023: Anche nel 2023 una delle criticità maggiori è stata legata alla selezione del personale sia per quanto riguarda il comparto medico che riguardo la figura dell'assistente sociale. Tale situazione ha messo in difficoltà l'intera équipe multidisciplinare, la situazione si è parzialmente stabilizzata con l'arrivo di un nuovo medico e dell'assistente sociale da metà anno. Attualmente è ancora aperta la posizione per la ricerca di un medico. 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 2024 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 stata in parte riquilibrata la reception e sala d'attesa. Quanto fatto non è sufficiente alla rimodulazione degli spazi per ridefinire il momento dell'accoglienza punto strategico di presa in carico. Sarà valutata con l'architetto Garibaldi, il referente Comparto beni e servizi e la direzione dello SMI una strategia di ridefinizione degli spazi.



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

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 2024	Presidente, Coord. Area	C.d.A.
2. Stabilizzazione dell'équipe di lavoro con il consolidamento della compagine medica.	Per tutto il 2024	Coord. Area e Respons. SMI	Ufficio risorse umane
3. Ridefinizione degli spazi nell'area accoglienza e somministrazione del Servizio	Entro settembre 2024	Direzione SMI Arch Garibaldi Consulente - Comparto acquisto beni e servizi, Amministrazione	Ufficio Direzione

Appartamento a bassa intensità assistenziale Terra Blu

Analisi azioni di miglioramento 2023: L'inizio dell'anno ha coinciso con il riconoscimento del settimo posto a budget, l'aggiunta del posto consente alla struttura di raggiungere il pareggio di bilancio. La media utenti nel primo semestre non ha raggiunto il budget assegnato mentre nel secondo semestre l'obiettivo è stato centrato. Anche nel 2023 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. Si è sollecitata la necessità di rifacimento del secondo bagno per problemi di difficoltà di utilizzo visto le continue perdite d'acqua e la presenza di 7 persone all'interno dell'appartamento ne necessita l'utilizzo

Con delibera 2023 è stato previsto un significativo aumento della retta a partire da gennaio 2024.

Azioni di miglioramento 2023	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione della media utenti in base al budget assegnato	Tutto il 2024	Responsabile di C.; Ufficio ITD utenti	Ufficio di direzione
2. Sistemazione del secondo bagno	Entro giugno 2024	Responsabile appartamento, Comparto acquisti beni e Servizi, ufficio amministrativo	Ufficio di Direzione

Comunità Casa Oceano

Analisi azioni di miglioramento 2023: il 2023 è stato un anno caratterizzato dalla ricerca di stabilità dell'équipe a seguito del significativo turn over di educatori e dal cambio di responsabile avvenuti nel 2022. La stabilizzazione è avvenuta con l'inserimento in particolare di una figura che, in sede di ispezione da parte



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

della vigilanza, non è stata ritenuta idonea in quanto mancante di titolo di studio conferme alle DGR. Tale figura era stata individuata e ritenuta idonea in quanto iscritta al terzo anno in scienze dell'educazione e dopo aver apprezzato il suo lavoro durante il tirocinio svolto proprio presso la Comunità Casa Oceano. A tal riguardo la non conformità è stata segnalata al Comune che nel febbraio 2024 ci ha diffidati nell'adempiere al ripristino dei requisiti di esercizio previsti dalla normativa di riferimento. Dopo aver incontrato l'Assessore ai del Comune di Lodi e il Dirigente dei servizi sociali facendo loro presente la difficoltà a reperire figure con titolo, ci è stata concessa una proroga al 15/05/2024

In relazione alla retta è stata aumentata a giugno 2023 e il CdA, su indicazione della Direzione in accordo con la coordinatrice d'area e l'ufficio amministrativo, ha deliberato un ulteriore aumento per gennaio 2024 per consentire alla struttura il pareggio di bilancio. Tale aumento è stato deciso per far fronte all'aumento del costo della vita e all'aumento del costo del personale.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Superamento della non conformità e stabilizzazione dell'assetto dell'équipe di lavoro con l'inserimento di un nuovo educatore titolato in sostituzione dell'operatrice non titolata	Entro maggio 2024	Responsabile di Comunità - Coord. Area	Ufficio risorse umane
2. Aumento della retta	Gennaio 2024	Uff. di Direzione- Coord. Area-Uff. Amministrativo	CdA

Appartamenti SAI Minori Casa Eg

Analisi azioni di miglioramento 2023: il 2023 ha visto confermato il buon lavoro dell'équipe di lavoro che si è tradotto in un'attenzione ai bisogni dell'utenza e ad un buon lavoro di relazioni con le altre realtà del territorio. Criticità si sono rilevate in relazione ai custodi notturni, a Crespiatica si è individuato ed inserito un nuovo custode notturno e a Lodi si sta monitorando il lavoro degli attuali custodi che non sempre agiscono nel rispetto del contratto. In merito agli immobili sono state fatte manutenzioni ordinarie, il lavoro sugli immobili sarà previsto anche per il 2024. Per quanto riguarda l'automezzo a noleggio a lungo termine ci sono stati una serie di ritardi che hanno fatto slittare l'acquisizione al 2024.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Lavori di manutenzione degli immobili	Per tutto il 2024	Responsabile, Arch. Garibaldi	Ufficio di Direzione
2. Acquisizione di automezzo a noleggio a lungo termine	Entro giugno 2024	comparto acquisto beni e servizi	Ufficio di Direzione

Centro Educativo Le Gemme di Baby City

Analisi azioni di miglioramento 2023: a seguito della decisione della Banca di proporre un canone di locazione dei locali insostenibile per la cooperativa, il CdA dopo attenta valutazione e dopo aver considerati gli



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

studi di fattibilità sullo spostamento del Nido Le Gemme in altri locali, ha deliberato di procedere con l'individuazione di locali idonei e di non chiudere il Nido. A seguito di tale decisione ci si è attivati per trovare i locali che sono stati individuati in due locali adiacenti dell'ALER nel Comune di Lodi in zona Campo Marte. Dopo aver valutato attentamente il piano dei conti il CdA ha deliberato per l'acquisizione di tali locali con affitto calmierato e lo spostamento del Nido presso tali locali.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Lavori di ristrutturazione degli immobili	Da aprile a fine luglio 2024	Arch. Garibaldi - Ufficio amministrativo, Comparto acquisto beni e Servizi	C.d.A.
2. Comunicazione preventiva di esercizio	Agosto 2024	Coord. Area, Coord. Servizio	Direzione Generale
3. Sistemazione locali	Luglio-Agosto 2024	Ditta esterna. Coordinatrice Servizio ed educatrici	Direzione Generale
4. Inizio attività del Nido nella nuova sede	Settembre 2024	Coordinatrice Servizio	Direzione Generale

Nido La Felicitàlpa

Analisi azioni di miglioramento 2023: il Nido La Felicitàlpa ha incrementato significativamente il numero di iscritti nel 2022 ed ha confermato questo trend anche nel 2023. Sempre nel 2023 è avvenuto l'incontro con il Sindaco per rivedere le rette al rialzo. Dopo una breve trattativa si è arrivati a raggiungere un accordo. Le nuove rette garantiranno una sostenibilità economico finanziaria del servizio che strutturalmente negli ultimi anni è stato sempre in perdita. 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 sono attivati i contatti con il nuovo tecnico comunale per sollecitare i lavori per la chiusura della pratica, i contatti tra il tecnico comunale e l'architetto Garibaldi proseguiranno nel 2024.

Nel 2025 sarà in scadenza la concessione dell'uso dell'immobile, occorrerà pertanto prevedere a fine anno l'avvio di interlocuzioni con il Sindaco di Montanaso per capire le intenzioni del Comune circa la prosecuzione del rapporto con la nostra cooperativa.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Incontro con il Sindaco capire le intenzioni del Comune circa la prosecuzione del rapporto con la nostra cooperativa in vista della scadenza della concessione dell'uso dell'immobile prevista per il 2025	Entro dicembre 2024	Presidenza, Ufficio di Direzione,	CdA
2. Prosecuzione dei contatti col tecnico comunale per la	Entro	Tecnici Comune	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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

conclusione lavori strutturali ed acquisizione “ex
Certificato Prevenzione Incendi” per attività strutture
minori con presenza di più di 30 persone.

dicembre
2024

di Montanaso
Lombardo-Arch.
Garibaldi

direzione

Doposcuola Archimedic, DonMi

Analisi azioni di miglioramento 2023: anche per l'anno scolastico 2023/2024 il doposcuola Archimedic ha confermato la propria collocazione nei locali dell'oratorio dell'addolorata in Lodi. Da ottobre 2023 è stato confermato anche il doposcuola professionalizzato DonMi avviato in via sperimentale nel 2021 presso la scuola media Don Milani di Lodi. Si è invece conclusa per decisione dell'amministrazione comunale l'esperienza di doposcuola a Lodivecchio. Nonostante l'aumento di retta attuato permane la difficoltà di sostenibilità economica del servizio Archimedic. Per ridurre le perdite si incaricherà di nuovo l'Ufficio Innovazione e Sviluppo per trovare strategie per la sostenibilità del servizio. Tale attivazione non ha trovato soluzioni nel 2023 e l'azione sarà riproposta per il 2024. Anche per l'anno 2024 saranno previsti specifici percorsi formativi per gli educatori.

Azioni di miglioramento 2024

1. Definizione e attuazione di strategia per la sostenibilità del servizio
2. Azioni formative specifiche per il servizio

Tempi

Entro giugno
2024

Nel 2024

Responsabilità

U.I.S.,
Coordinatrice,
Coord. Area

Ufficio
Formazione-
Coord. Area

Verifica

Ufficio di
direzione

Ufficio di
direzione

Geysler - Servizi Educativi Integrati

Analisi azioni di miglioramento 2023: i Servizi Educativi Integrati Geysler vengono inseriti per il quarto 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. È stato avviato nel 2022 ed ha avuto una buona stabilizzazione nel 2023 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 2024, così come è stato nel 2023, sarà quello di stabilizzare il servizio di supporto psicologico rivolto a minori e famiglie.

Il lavoro svolto dall'Ufficio Innovazione e Sviluppo per reperire fondi a sostegno delle attività di Geysler, porterà nel 2024 all'avvio di una serie di progetti:

1. GIGA *Giovani Insieme per Grandi Ambizioni*, finanziato da Con i Bambini Impresa Sociale. Il progetto sosterrà uno spazio aggregativo di prossimità, uno spazio “intermedio” tra la scuola e la casa, tra la casa e la strada, tra i coetanei e gli adulti, tra le regole e la libertà. Incarnerà due funzioni fondamentali:



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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

animativa ed educativa, favorendo aggregazione e promozione dei giovani e contribuendo al processo formativo (inteso come costituzione di senso) e di acquisizione di competenze sociali e relazionali nell'ottica di diventare buoni cittadini.

2. MEET THE NEET, finanziato da Fondazione Cariplo nell'ambito del Bando Neetwork in rete. il progetto mira ad affrontare il fenomeno dei Neet facendo perno su una rete operativa rodada, ben definita ed ampia, consolidata grazie alle convergenze che negli anni sono state costruite in occasione di differenti progetti. Obiettivo generale è quello di riattivare neet fragili, con bassa scolarizzazione, che risultano disoccupati in quanto non impegnati in corsi di studi o formazione né inseriti nel mercato del lavoro, mediante un'offerta diversificata e flessibile, sperimentando e modellizzando una strategia di intercettazione, aggancio e accompagnamento all'inserimento lavorativo o al reinserimento formativo.
3. ARCIPELAGO *Promuovere la cittadinanza attiva, il protagonismo dei giovani e la rete territoriale* Il progetto si porrà l'obiettivo di promuovere la cittadinanza attiva, il protagonismo dei giovani e la rete territoriale mediante azioni educative di prossimità in diversi comuni della provincia di Lodi. Il progetto è finanziato nell'ambito dell'Avviso relativo alla realizzazione di interventi per il contrasto del disagio dei minori ai sensi della d.g.r n.7499/2022 del 15/12/2022.

Un delle criticità maggiori del 2023 è stata legata alla selezione del personale educativo da inserire nei vari servizi. Nel 2024, l'avvio dei sopra citati progetti, l'azione ricolta alla ricerca di personale dovrà essere intensificata per poter garantire lo svolgimento delle azioni previste.

Azioni di miglioramento 2024	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione del servizio psicologico di INnEsco	Tutto il 2024	Coord. Area	Ufficio di Direzione
2. Individuazione di strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari	Entro dicembre 2024	Uff. qualità, Coord. area, Coord. Geysler	Ufficio di Direzione
3. Accredimento Centro Educativo INnEsco	Entro dicembre 2024	Arch. Garibaldi- Ufficio amministrativo, Comparto acquisto beni e Servizi, Coord. Area	Ufficio di Direzione
4. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro settembre 2024	Coord. Area, Ufficio risorse umane	Ufficio di Direzione
5. Prosecuzione gli interventi educativi di prevenzione e limitazione dei rischi finanziati nell'ambito dell'Avviso	Tutto il 2024	Responsabile di servizio ed	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' 2023

(approvato dal C.d.A in data 10/04/2024)

POR FSE che finanzia PERCORSI DI PREVENZIONE E LIMITAZIONE DEI RISCHI NEI LUOGHI DI AGGREGAZIONE E DI DIVERTIMENTO GIOVANILE E DI CONTRASTO AL DISAGIO DI GIOVANI E ADULTI A RISCHIO DI MARGINALITÀ, ATTRAVERSO INTERVENTI DI AGGANCIO, RIDUZIONE DEL DANNO E INCLUSIONE SOCIALE – BIENNIO 2024/2026. Tale intervento consentirà di portare avanti le azioni di Educativa di Strada e Unità Mobile con giovani e adolescenti che vede gli educatori dell'equipe di Geysler impegnati sulla città di Lodi dal 2016	équipe	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