

FAMIGLIA NUOVA

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITÀ

2024



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Firme:

Documento redatto dall'Ufficio di Direzione Generale

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

firma

data: 28 marzo 2025

Documento approvato da CdA:
Elisabetta Locatelli (Presidente)

firma

data: 31 marzo 2025

INDICE

1. FAMIGLIA NUOVA	3
2. ORGANIGRAMMA	10
3. IL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	10
3.1 Premessa.....	10
3.2 Il sistema qualità.....	11
3.3 Riesame.....	11
4. DATI ANNO 2024 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'	11
4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi.....	11
4.2 Customer satisfaction.....	14
4.2.1 Customer satisfaction Dipendenti e collaboratori	15
4.2.2 Customer satisfaction Utenti	19
4.3 Risorse umane.....	27
4.4 Non conformità e Raccomandazioni	32
5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2025	34
6. SISTEMA DI DIFFUSIONE.....	46



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

1. FAMIGLIA NUOVA

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

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

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

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

Cosa offriamo L'ambito di intervento della cooperativa si articola in quattro aree:

Area Adulti ambito Socio sanitario e Sanitario che comprende Comunità terapeutiche residenziali accreditate per persone con problematiche di dipendenze patologiche, diversificate per tipologia: pedagogico riabilitative, terapeutico riabilitative, con modulo di doppia diagnosi (dipendenze patologiche diagnosi 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 autorizzati al funzionamento, un progetto di Gestione della Crisi e Rivalutazione Diagnostica, un progetto di Pronta Accoglienza e una Casa Alloggio per persone che vivono con Aids e in condizione di grave vulnerabilità sociale.

Area Adulti ambito Sociale che comprende un Centro di Ascolto professionalizzato e un centro di distribuzione di generi di prima necessità; progetti che favoriscono l'incontro e il dialogo tra cittadini italiani e stranieri, coinvolgendo Enti delle accoglienze, comunità locali, servizi pubblici 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; progetti 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 e intervenire con la grave marginalità adulta. Sono attivi inoltre un housing sociale a Brembio (LO) e un progetto di housing per donne fragili senza fissa dimora.

Area Minori che comprende una comunità educativa residenziale per minori un progetto SAI per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati, tre asili nido, due doposcuola e servizi estivi ricreativi, centri diurni per adolescenti, interventi di educativa di strada, Assistenza Domiciliare Mirata per minori e famiglie e supporto psicologico per adolescenti 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.



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Area comparto attività produttive ed inserimento lavorativo 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. L'area collabora con la rete di agricoltura sociale lodigiana.

LA STORIA

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-progetti sui temi del penale minorile e di contrasto alla dispersione scolastica, interventi ADM).

La Fondazione La scelta di diversificare l'ambito di intervento rivolgendolo 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



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

promozione della cultura dell'accoglienza senza mai abbandonare il tratto di concretezza che ha sempre contraddistinto l'opera di don Leandro. L'impegno che la Fondazione si è assunta è proprio la realizzazione di un luogo di pensiero sociale e pedagogico (Centro studi) fruibile da tutto il territorio Lodigiano affiancato da un luogo per l'accoglienza di minori, la Comunità Casa Oceano.

L'accoglienza dei migranti Famiglia Nuova ha saputo dare particolare attenzione e rapide risposte attraverso l'accoglienza, sempre più strutturata, 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 Crespiatica (LO) per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati dai 16 ai 18/21 anni di età. Nel gennaio 2016 si dà avvio ad un progetto analogo nel Comune di Lodi, Famiglia Nuova apre un nuovo appartamento che prende il nome di alloggio a bassa intensità educativa Casa Eg. A settembre 2016, a fronte di bisogni emersi, viene avviata una terza esperienza di appartamento. Le tre strutture prendono il nome di alloggi a bassa intensità educativa Casa Eg. Attualmente Famiglia Nuova gestisce 4 appartamenti afferenti al sistema SAI per minori stranieri non accompagnati.

Anno 2017, conclusione del processo di fusione Fino ad alcuni anni fa non era ammesso che una unica cooperativa avesse come scopo sociale sia le attività di cui alla lettera a) che alla lettera b) dell'articolo 1, primo comma della legge 381/91. Durante il 2016, stante l'attuale normativa che sancisce l'esistenza di cooperative miste di tipo A e B, si è avviato un processo con l'obiettivo di portare alla fusione per incorporazione di 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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

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 Crespatica (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 Crespatica (LO) in un contesto che ospita altri servizi della Cooperativa. La struttura ha una capienza massima di cinque posti letto.

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'équipe di lavoro dando



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

maggior 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 2023 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).

Nell'anno 2024. Nell'Area Adulti ambito sanitaria e Socio sanitario sono state condotte azioni da un punto di vista strutturale sono stati gli **interventi di ristrutturazione** attraverso il ricorso alle misure del superbonus 110. Tali interventi hanno riguardato le comunità La Collina, Gandina, Fontane, Montebuono e la Casa Alloggio I Tulipani con un recupero dei luoghi di vita per le persone che stanno realizzando un loro percorso di cambiamento o di cura. Nel 2024 la **Regione Lombardia** ha continuato il lavoro di messa a sistema della legge 23 partendo dagli **SMI** che hanno ottenuto un aumento del budget ed una ridefinizione dei nomenclatori delle prestazioni con un adeguamento economico delle stesse. Il lavoro relativo alla legge 23 /2020 ha permesso un coordinamento di tutti gli SMI con un dialogo più connesso e meno parcellizzato. Il tema dei **progetti brevi** che la Regione Emilia-Romagna, nello specifico l'accordo CEA, ha inserito a sistema nel 2024 ha trovato una buona stabilizzazione nella sua realizzazione all'interno della nostra comunità Papa Giovanni XXIII. Gli inserimenti nei servizi di pronta accoglienza **PING** (progetto sollievo) e **GEGRID** (Gestione della Crisi e Rivalutazione Diagnostica) sono stati significativi in termini numerici e sono stati apprezzati in termini di intervento specialistico da parte dei servizi invianti. Con più fatica, per via di questioni burocratico-amministrative in capo alle istituzioni pubbliche, sono stati riattivati gli appartamenti **Casa Lya** e **L'Attico**. Sono



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

state attivate, sempre all'interno dell'accordo CEA, le **Assistenze Domiciliari**. Nel lodigiano è proseguito il **Progetto "In Ascolto"** con un'attività di sostegno psicologico all'UOC Malattie Infettive dell'ASST di Lodi. Il progetto è stato al centro di un video realizzato dall'Ufficio Comunicazione della Cooperativa con l'ASST di Lodi ed ha consentito di rimettere al centro il tema dell'HIV, dell'AIDS e delle malattie sessualmente trasmissibili. La Cooperativa ha realizzato una piccola ricerca interna alle Comunità lombarde ed emiliana per conoscere il grado di conoscenza dell'argomento tra gli utenti sei servizi. Successivamente, partendo dai risultati avuti, sono stati realizzati due incontri di informazione e formazione che hanno coinvolto la platea di persone inserite nelle stesse Comunità. In collaborazione con la cooperativa Bessimo e su richiesta della direttrice del carcere di Lodi è stato realizzato il **Progetto "cambiare dentro"** sperimentando un lavoro specifico con i detenuti con problematiche di dipendenza patologica con l'obiettivo di diminuire le revoche di progetti alternativi al carcere. Questo lavorando per favorire una maggiore consapevolezza da parte dei detenuti stessi nella scelta di percorsi esterni e, di conseguenza, diminuire ulteriori fallimenti nei progetti di vita. Il pensiero che ha accompagnato la progettazione, è il coinvolgimento diretto, anche nelle fasi progettuali, delle persone con una determinata tipologia di bisogno che, attraverso una competenza data dall'esperienza di vita, possano orientare nell'individuare le strategie migliori per il raggiungimento degli obiettivi perseguiti. Da segnalare che nel 2024 è stata ultimata la **ricerca Valut-Azione** avviata con il CNR. Tale ricerca ha avuto la finalità di individuare, attraverso l'analisi di flussi informativi di tipo clinico e amministrativo, indici di misurazione dell'efficacia ed efficienza dei percorsi terapeutici attuati dalle strutture gestite da Famiglia Nuova. Nel 2025 saranno organizzati convegni ed altri momenti per la pubblicizzazione e la diffusione dei dati della ricerca scientifica.

L'Area Minori ha visto lo spostamento a settembre **dell'asilo nido Le Gemme** nella nuova sede di via Campo Marte nella quale ha dovuto rinunciare all'attività della sezione di scuola dell'infanzia e ha ridotto la capienza di posti; contemporaneamente si è aggiudicata la gestione per tre anni educativi (fino a luglio 2027) dell'asilo nido comunale **Il paese dei bambini** di Brembio. Il servizio **INnEsco** si è ulteriormente consolidato grazie all'avvio del progetto GIGA finanziato dall'Impresa Sociale Con i bambini e che prevede, tra le sue azioni, il potenziamento dello Spazio educativo e psicologico e dell'educativa di strada, e il lavoro di partecipazione attiva dei ragazzi e di coinvolgimento della comunità educante. Sono continuate regolarmente le attività dei **doposcuola Archimedic e DonMi** (potenziate con una formazione ad hoc sui ragazzi con certificazione grazie al progetto PRO.D.I. lodigiani), della comunità **Casa Oceano** e degli appartamenti SAI minori **Casa Eg**. Grazie al lavoro svolto dall'Ufficio Innovazione e Sviluppo a sostegno delle attività di Geysler, nel 2024 sono stati attivati una serie di altri progetti: **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, mediante un'offerta diversificata e flessibile, sperimentando e modellizzando una strategia di intercettazione, aggancio e accompagnamento all'inserimento lavorativo o al reinserimento formativo; il progetto **ARCIPELAGO** che si pone 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. Prosegue il lavoro di prevenzione ed e limitazione dei Rischi presso la popolazione adolescenziale e giovanile attraverso il progetto **UN PONTE SULLA STRADA 5** finanziato nell'ambito del POR Marginalità di Regione Lombardia. **TAG3** e **STRADE DI LEGALITA'** consentiranno di portare avanti il lavoro di educativa di strada, anche attraverso la tessitura di relazioni di collaborazione con Enti dell'Emilia Romagna che si occupano di prevenzione delle dipendenze e del disagio giovanile, sul territorio piacentino.



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Per quanto riguarda l'Area Adulti Ambito Sociale si è sviluppato, ed è arrivato a conclusione, il progetto **"L'Integrazione Naturale"** che ha permesso di avviare 6 tirocini formativi presso l'uliveto di Montebuono per persone titolari di protezione internazionale. Il progetto, pensato per concentrarsi sul tema del lavoro, ha rivisto in corso d'opera il suo intervento per accogliere e affrontare le gravi problematiche sanitarie e sociali emerse da parte dei beneficiari. Sempre sul tema della salute delle persone migranti in Umbria, la Cooperativa ha partecipato e vinto, in partenariato con USL Umbria 1 e 2, ANCI e cooperativa Cidis, un bando FAMI per i Piani Salute regionali con il progetto **SAFE – Salute e Accoglienza per le Fragilità Emergenti**, le cui attività partiranno nel 2025. Sono stati chiusi i **CAS per famiglie ucraine** attivati in collaborazione con l'Azienda Speciale Consortile Servizi Intercomunali di Lodi, mentre per la gestione del **progetto SAI** della stessa Azienda, Famiglia Nuova ha partecipato e vinto il bando di co-progettazione in ATI con la cooperativa Eureka!, confermando l'assetto di gestione. È stata inoltre prorogata l'adesione al progetto **"Riabita: Rete per l'Integrazione Abitativa"**.

Per il Comparto Attività Produttive e Inserimento Lavorativo è stato un anno di **contrazione degli Appalti** avendo perso un'importante Gara di Appalto Pulizie uffici su Lodi. È continuata comunque l'attività di accompagnamento all'inserimento lavorativo delle persone inserite in percorso nelle nostre Comunità anche in altri contesti fuori da Famiglia Nuova, grazie ad un lavoro svolto nelle singole Comunità dai rispettivi responsabili di servizio.



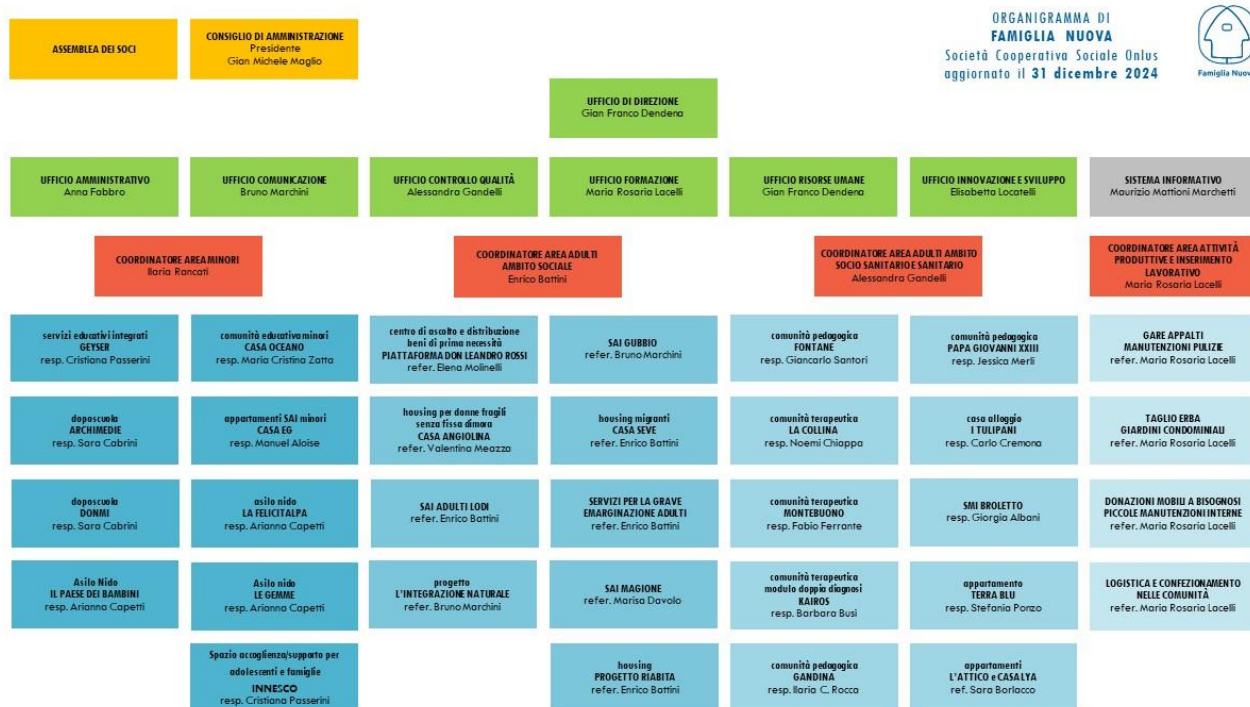
Famiglia Nuova

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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

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 QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

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 2024 RELATIVI AL SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

4.1 Reclami, suggerimenti ed elogi

Gli utenti e/o i loro familiari, i committenti e tutti gli operatori possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse ed elogi ai singoli responsabili delle strutture e/o all'Ufficio Controllo e Qualità. Ricevute le segnalazioni e i reclami presentati sotto qualsiasi forma si provvede a fornire una risposta scritta entro trenta giorni. La scheda Reclami Suggerimenti ed Elogi può essere richiesta ai responsabili delle singole strutture, è anche disponibile presso la sede di Famiglia Nuova o può essere scaricata dal sito www.famiglianuova.com.



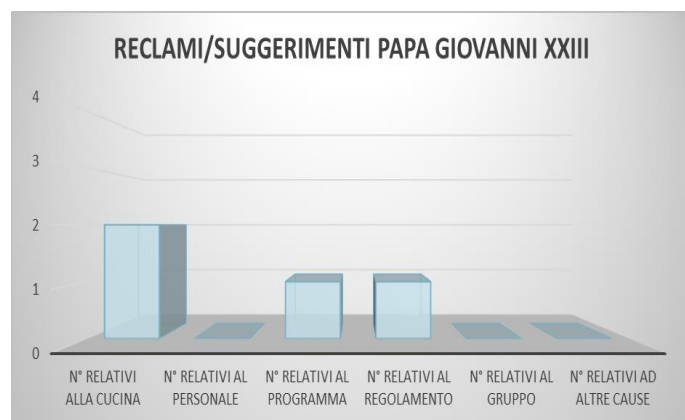
Famiglia Nuova

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

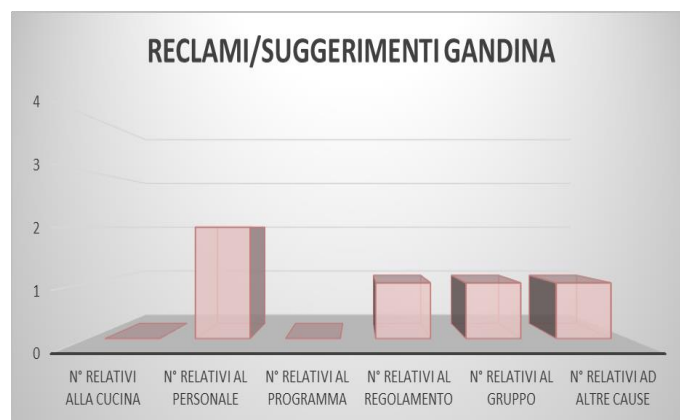
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

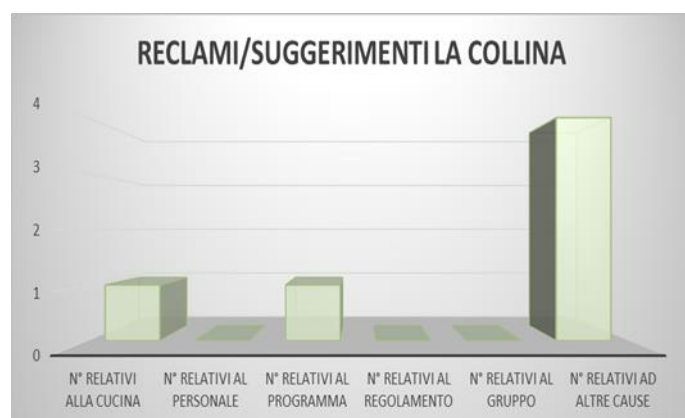
Comunità Papa Giovanni XXIII



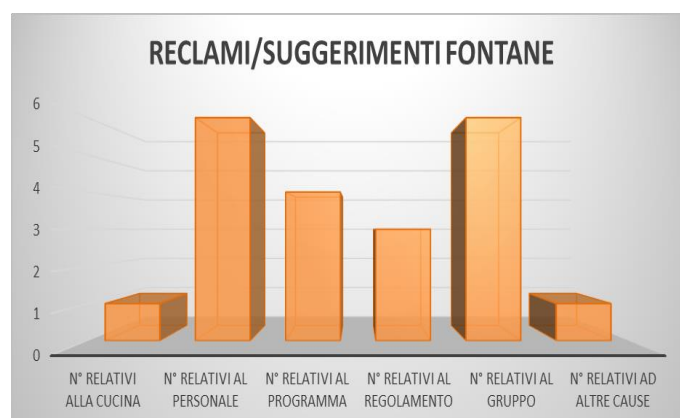
Comunità Gandina



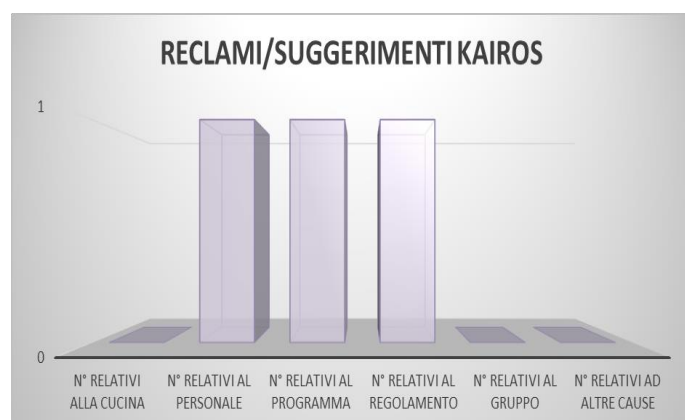
Comunità La Collina



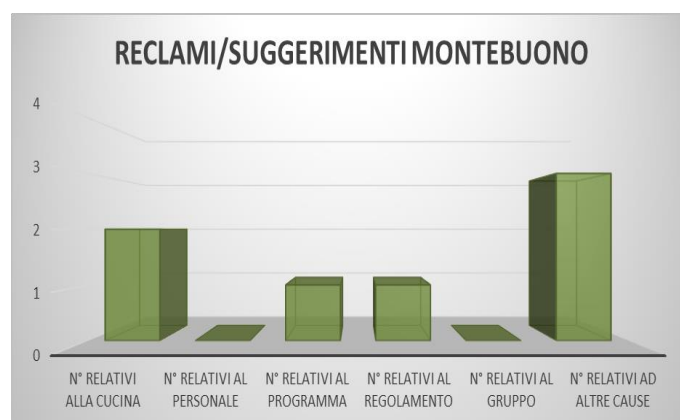
Comunità Fontane



Comunità Kairòs



Comunità Montebuono





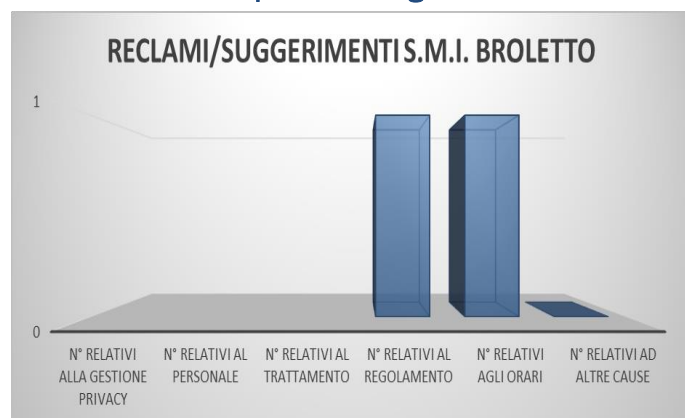
Famiglia Nuova

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

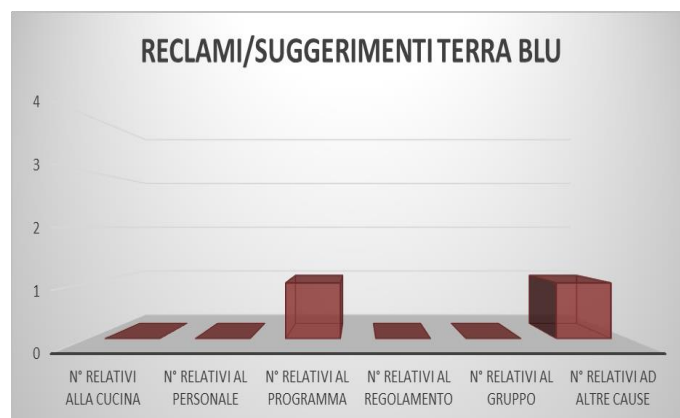
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

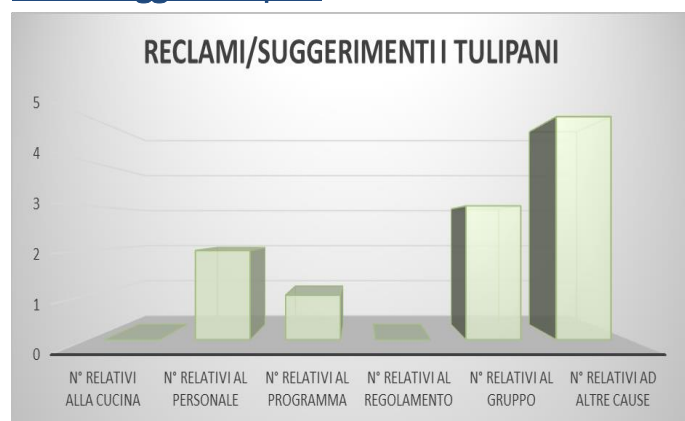
Servizio Multidisciplinare Integrato Broletto



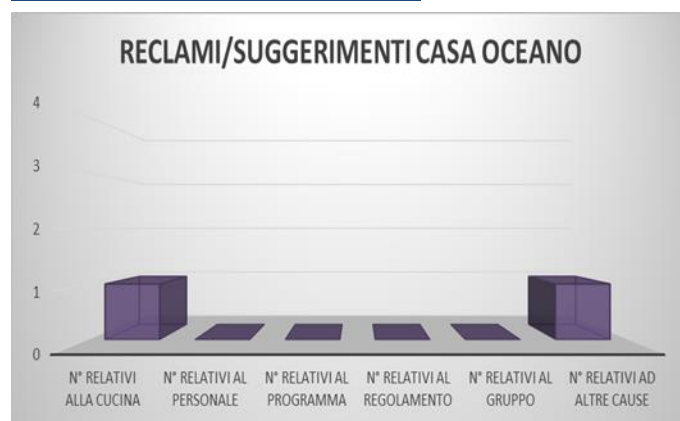
U.d.O. a bassa intensità assistenz. Terra Blu



Casa Alloggio I Tulipani

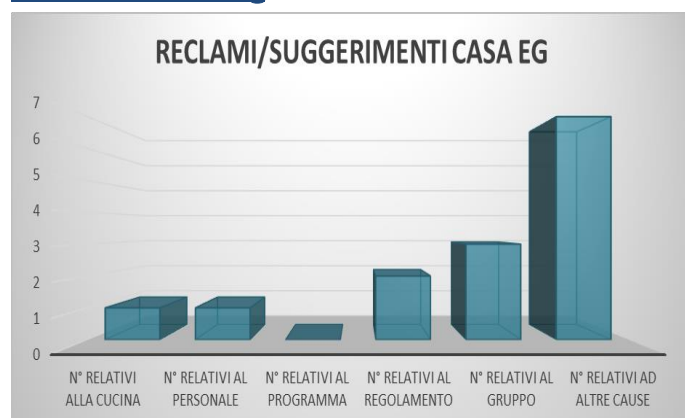


Comunità Minori Casa Oceano

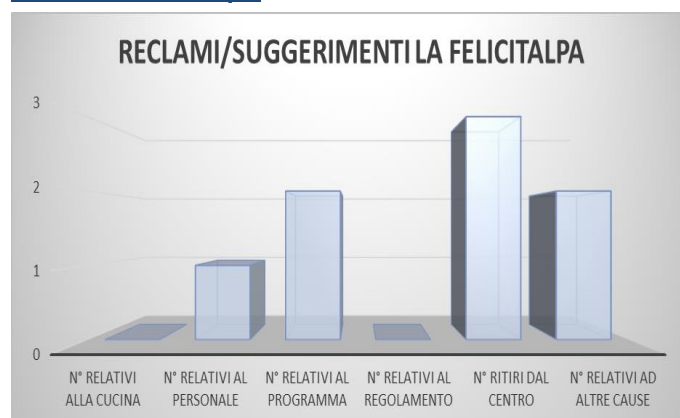


In tutte le strutture a tutti i reclami è stata data risposta entro trenta giorni dalla presentazione. Per quanto riguarda i reclami rilevati sono state attivate, contestualmente alla chiusura del reclamo stesso, le azioni di miglioramento volte a superare la criticità evidenziata. Le azioni di miglioramento sono risultate congrue ed opportune. Non si rilevano anomalie nell'applicazione della procedura. Si segnala che presso Gandina e Terra Blu è ripresa l'attività di rilevazione dei reclami dopo due anni in cui la procedura non veniva applicata

SAI Minori Casa Eg



Nido La Felicitàlpa





Famiglia Nuova

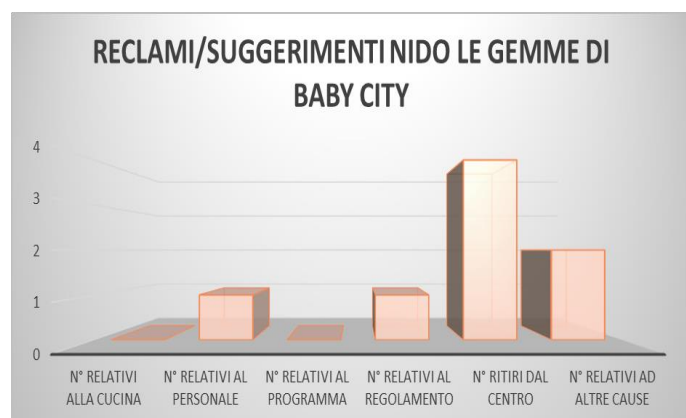
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

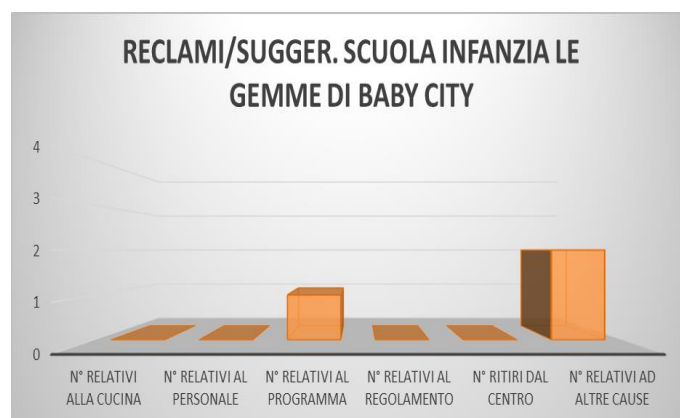
(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

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 2024/2025.

Nido Le Gemme di Baby City

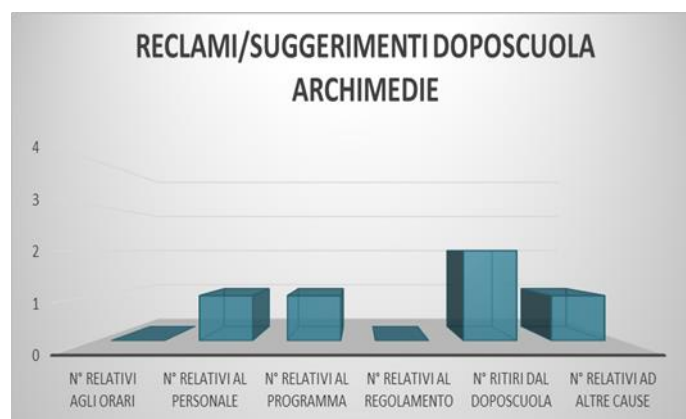


Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City

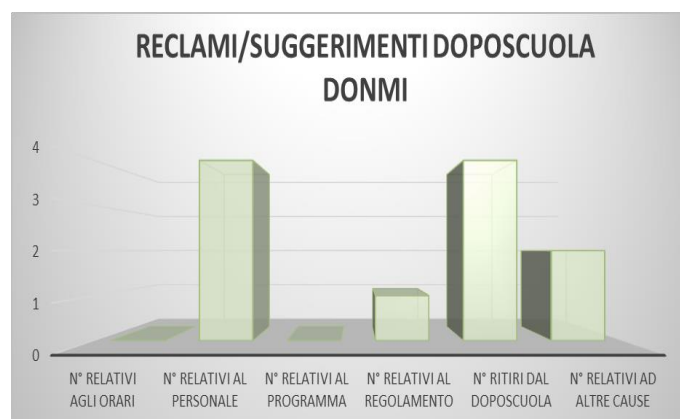


Da segnalare che da settembre il nido Le Gemme si trasferirà nella nuova sede di via Campo Marte nella quale non sarà più presente l'attività della sezione di scuola dell'infanzia. I reclami/suggerimenti del nido sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2024/2025.

Doposcuola Archimедie



Doposcuola DonMi



In tutti i doposcuola i reclami/suggerimenti sono stati utilizzati al fine di redigere un piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2024/2025.

4.2 Customer satisfaction

Con l'obiettivo di affrontare le eventuali criticità e apportare un continuo miglioramento del prodotto offerto in termini di prestazioni di interventi e del sistema organizzativo è stata predisposta, per gli utenti, i loro famigliari e i dipendenti/collaboratori, un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

gradimento. I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista dell'utente, dei famigliari e dei dipendenti/collaboratori rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. Il questionario, somministrato in forma anonima, consente di valutare e monitorare annualmente la qualità dei servizi offerti.

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 Fontane Sofia Tansini

Questionari rilevati per singola unità d'offerta/servizio

U.d.O./Servizio	N° questionari
Comunità Papa Giovanni XXIII	06
Comunità Gandina	04
SMI Broletto	06
Casa Alloggio I Tulipani	16
Comunità Montebuono	08
Comunità Fontane	06
Comunità la Collina	08
Comunità Kairòs e Appartamento Terra Blu	08
Nidi: Le Gemme + La Felicità + Il Pianeta dei Bambini	18
Doposcuola Archimede e DonMi	07
Servizi Educativi Integrati - Minori	07
Comunità Casa Oceano	07
Appartamenti Minori Casa Eg	07
Servizi Area Adulti Ambito Sociale	04
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	08
Segreteria + "Altri"	14
TOTALE QUESTIONARI	134



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Questionari rilevati per aree

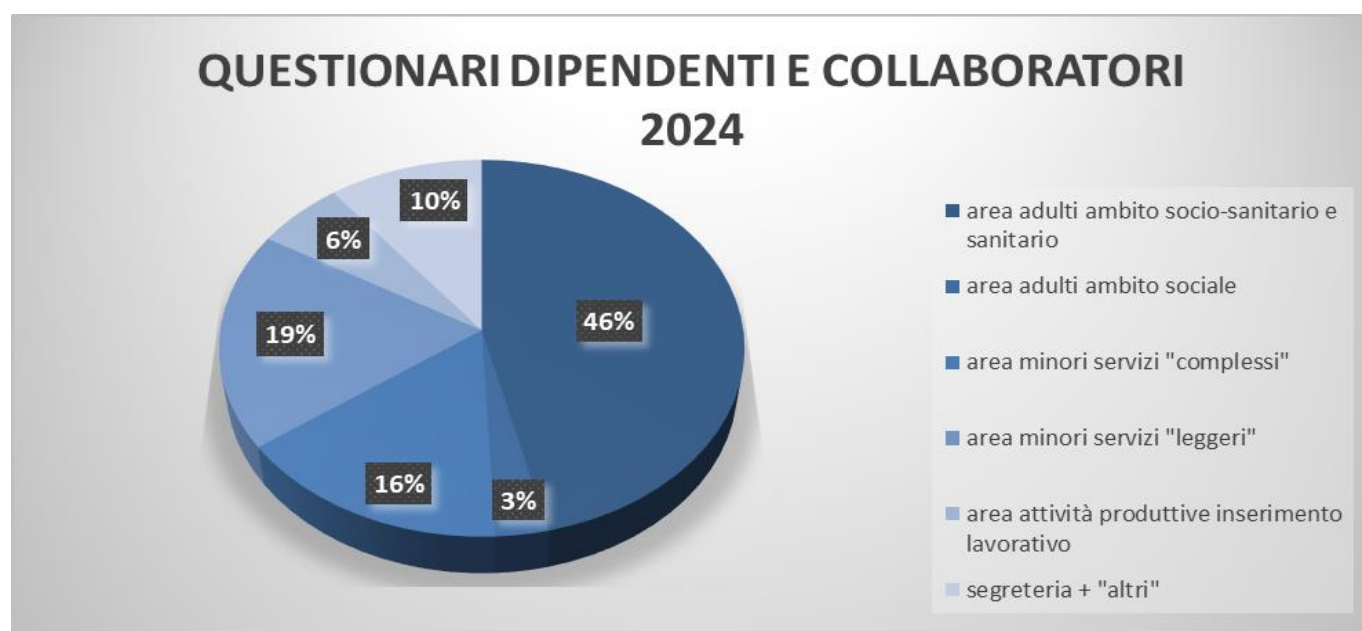
Area	N° quest.	N° nulli	Tot. quest.
Area Adulti Ambito Socio-Sanitario e Sanitario	62	00	62
Area Adulti Ambito Sociale	04	00	04
Area Minori – Servizi “complessi”*	21	00	21
Area Minori – Servizi “leggeri”**	25	00	25
Area attività produttive ed inserimento lavorativo	08	00	08
Segreteria + “Altri”***	14	00	14
TOTALE QUESTIONARI	134	00	134

* 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 2024 n. 134





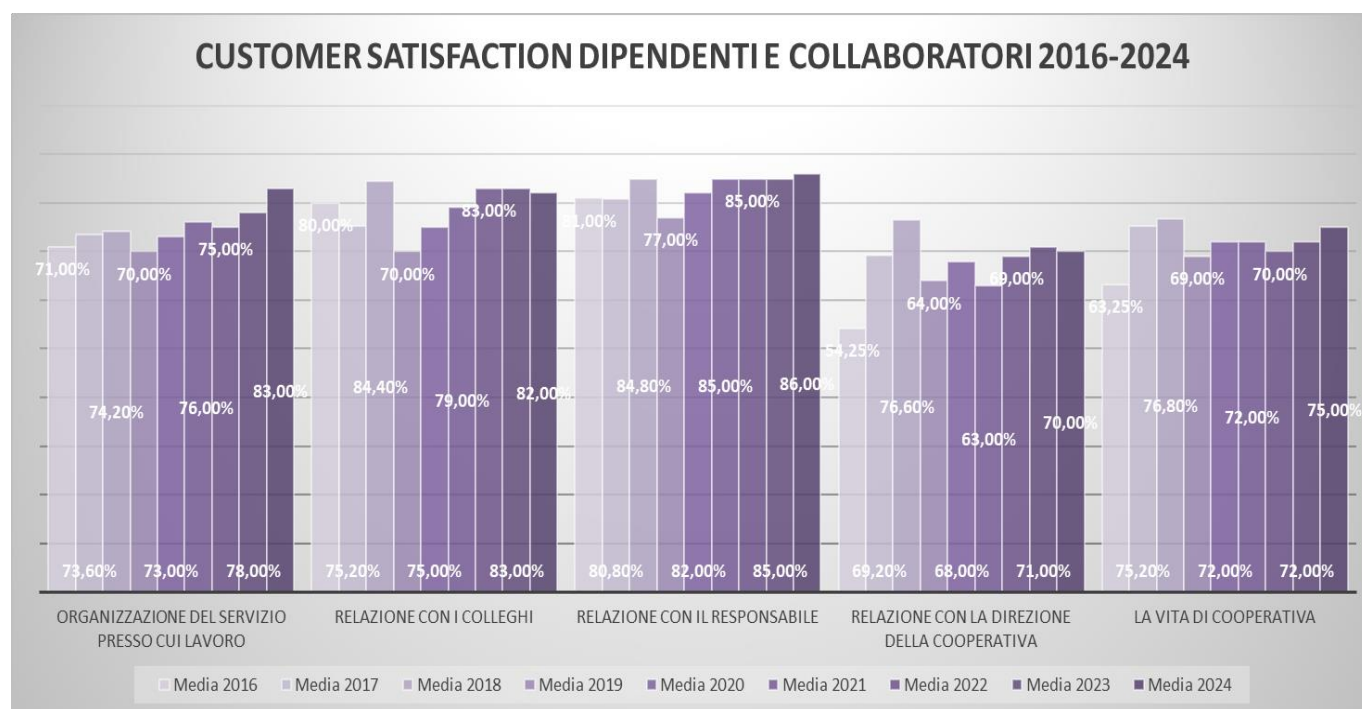
Famiglia Nuova

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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Nel seguente grafico riportiamo l'andamento della soddisfazione percepita dai dipendenti e collaboratori dal 2016 al 2024:



Area A. Organizzazione del servizio presso cui lavoro: Indice efficacia medio 83.00% (indice medio anno 2023 78%)

Dato in crescita di 5 punti percentuali rispetto all'anno precedente anche se, soprattutto in alcuni settori, si evidenziano alcune criticità:

Area Attività Produttive ed Inserimento lavorativo:

a.1 Come valuti la pianificazione dell'orario di lavoro?	-25%
a.2 Come valuti la strutturazione e la tempistica delle riunioni d'équipe?	-26%

Segreteria

a.5 Come valuti il riconoscimento della tua professionalità?	-12%
a.6 Come valuti la suddivisione delle mansioni in base ai ruoli?	-17%

Area B. Relazione con i colleghi: Indice efficacia medio 82.00% (indice medio anno 2023 83%)

Dato stabile che dice di un buon clima all'interno delle équipe 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 équipe con problematiche legate all'elevato livello di stress determinato dalla complessità del lavoro e da un numero di risorse umane non sufficiente. Si rilevano nel comparto attività produttive ed inserimento lavorativo criticità importanti:

Area Attività Produttive ed Inserimento lavorativo:

b.1 Come valuti la collaborazione tra i colleghi?	-15%
---	------



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

b.2 Come valuti il supporto offerto dai colleghi nei momenti di difficoltà?	-40%
b.3 Come valuti la comunicazione interna del gruppo?	-17%

Area C. Relazione con il Responsabile: Indice efficacia medio 86.00 % (indice medio anno 2023 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 2024, la buona capacità dei coordinatori/responsabili di Famiglia Nuova (a vari livelli) nell'essere attenti ai bisogni degli operatori. Si rilevano in alcuni settori alcune criticità significative

Area Attività Produttive ed Inserimento lavorativo:

c.1 Come valuti la chiarezza e l'appropriatezza delle mansioni assegnate?	-12%
c.2 Come valuti la chiarezza della comunicazione del tuo responsabile?	-12%
c.3 Come valuti la capacità del tuo responsabile di gestire i conflitti?	-50%
c.4 Come valuti la disponibilità all'ascolto nei tuoi confronti?	-25%
c.5 Come valuti la capacità del tuo responsabile di rispondere ai tuoi bisogni?	-25%
c.6 Come valuti la capacità del responsabile di valorizzare le tue competenze/qualità?	-37%

Segreteria

c.3 Come valuti la capacità del tuo responsabile di gestire i conflitti?	-30%
c.4 Come valuti la disponibilità all'ascolto nei tuoi confronti?	-16%
c.6 Come valuti la capacità del responsabile di valorizzare le tue competenze/qualità?	-21%

Area adulti ambito socio sanitario e sanitario

c.1 Come valuti la chiarezza e l'appropriatezza delle mansioni assegnate?	-25%
c.2 Come valuti la chiarezza della comunicazione del tuo responsabile?	-25%
c.4 Come valuti la disponibilità all'ascolto nei tuoi confronti?	-25%

Area D. Relazione con gli organi direttivi (Presidenza, CdA, Direzione, Coordinatori d'Area) di Famiglia Nuova: Indice efficacia medio 70.00 % (indice medio anno 2023 71%)

Dato pressoché stabile rispetto all'anno precedente. Da segnalare alcuni dati critici:

Area Attività Produttive ed Inserimento lavorativo:

d.1 Come valuti la chiarezza della comunicazione degli organi direttivi?	-17%
d.3 Come valuti la disponibilità degli organi direttivi all'ascolto nei tuoi confronti?	-17%
d.6 Come valuti la capacità degli organi direttivi di coinvolgerti nel processo decisionale?	-17%

Segreteria

d.1 Come valuti la chiarezza della comunicazione degli organi direttivi?	-39%
d.2 Come valuti la capacità degli organi direttivi di gestire i conflitti?	-17%
d.4 Come valuti la capacità degli organi direttivi di rispondere ai tuoi bisogni?	-28%
d.5 Come valuti il riconoscimento della tua professionalità da parte degli organi direttivi?	-19%

Area E. La vita di Cooperativa: Indice efficacia medio 75,00 % (indice medio anno 2023 72%)

La valutazione circa l'assetto organizzativo della Cooperativa è in crescita di 3 punti percentuali. In particolare



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

la valutazione sulla circolazione delle informazioni sulla vita di cooperativa ha avuto un incremento del 5% mentre rimane stabile la valutazione rispetto alla capacità della cooperativa di far fronte ai bisogni sociali emergenti che si attesta ad un ottimo 80%. In alcuni settori si registrano tuttavia dati negativi:

Area Attività Produttive ed Inserimento lavorativo:

e.1 Come valuti l'assetto organizzativo di Famiglia Nuova (organigramma)?	-29%
---	------

Segreteria

e.1 Come valuti l'assetto organizzativo di Famiglia Nuova (organigramma)?	-21%
---	------

e.2 Come valuti la circolazione delle informazioni sulla vita di cooperativa?	-32%
---	------

e.3 Come valuti la capacità di Famiglia Nuova di far fronte ai bisogni sociali emergenti?	-23%
---	------

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

4.2.2 Customer satisfaction Utenti

RESIDENZIALITA' ADULTI, MINORI E S.M.I.

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

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

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

La pianificazione di questo avviene attraverso la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento" che identifica per la singola azione le responsabilità ed i tempi previsti. Entro il 15 dicembre invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "raccolta dati customer" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento"

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



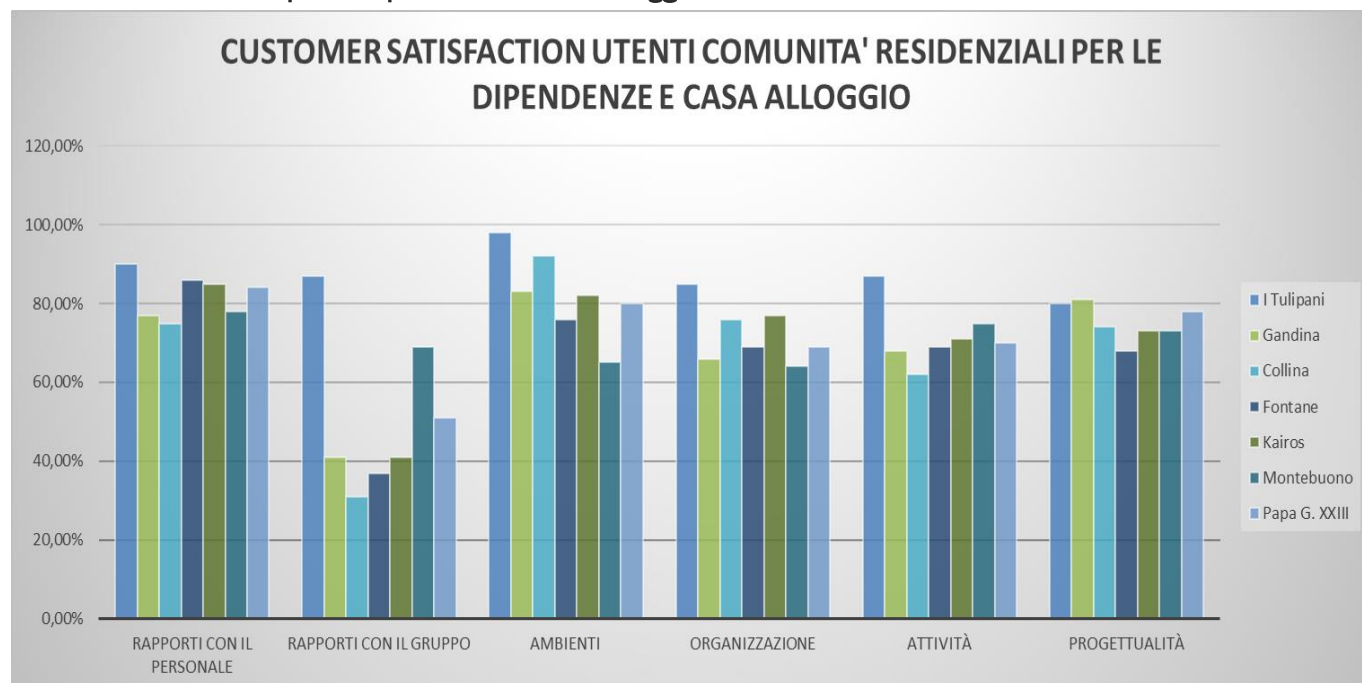
Famiglia Nuova

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

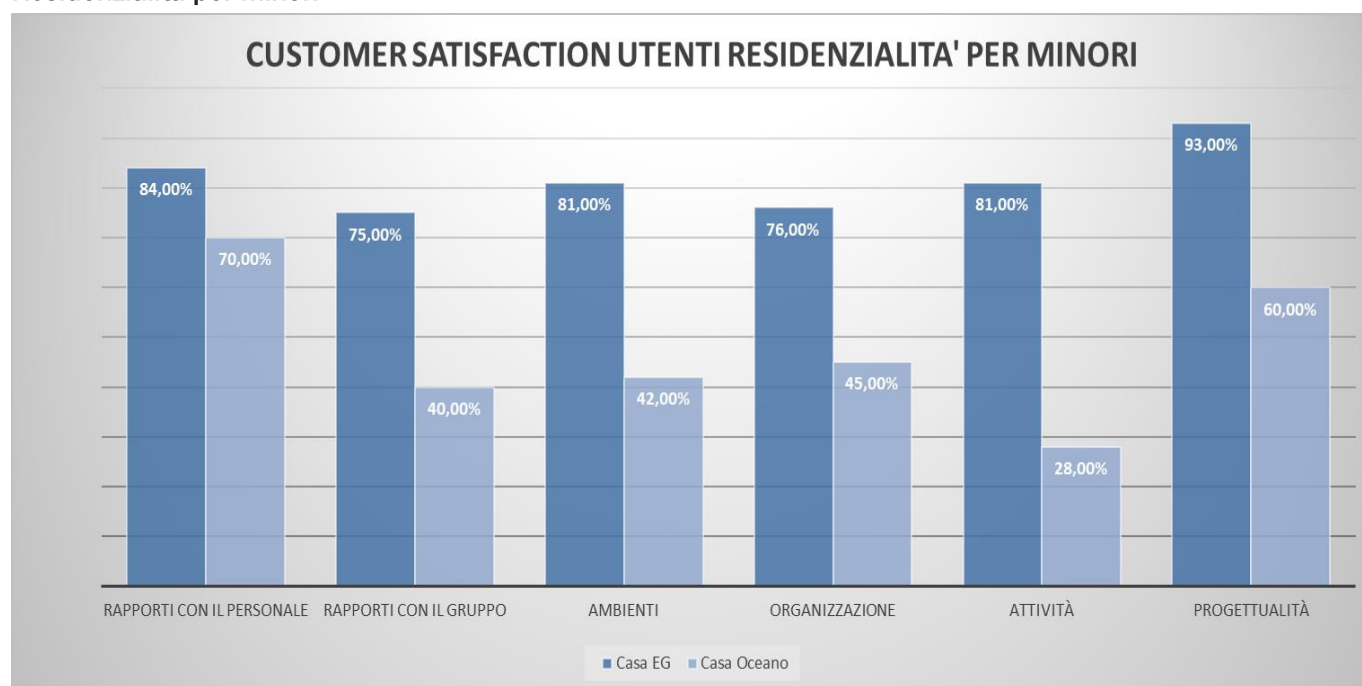
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Comunità residenziali per le dipendenze e casa alloggio



Residenzialità per minori





Famiglia Nuova

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

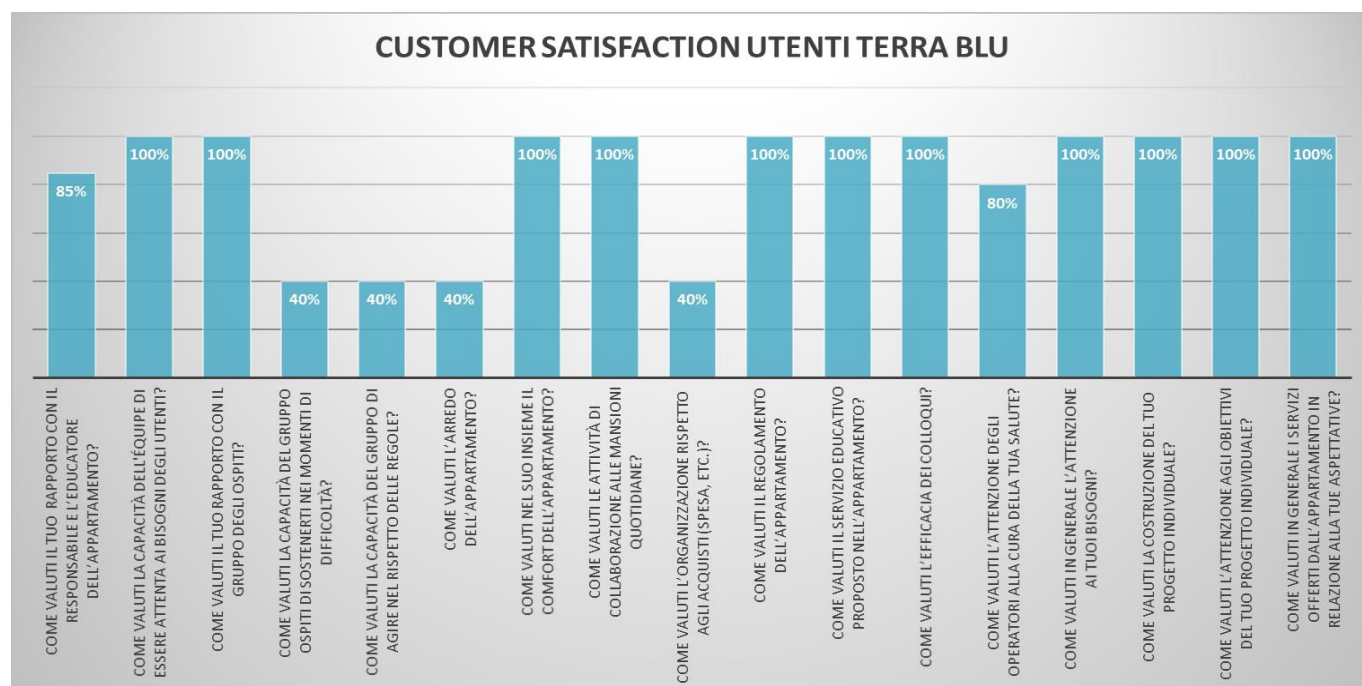
RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

S.M.I. Broletto



Terra Blu





Famiglia Nuova

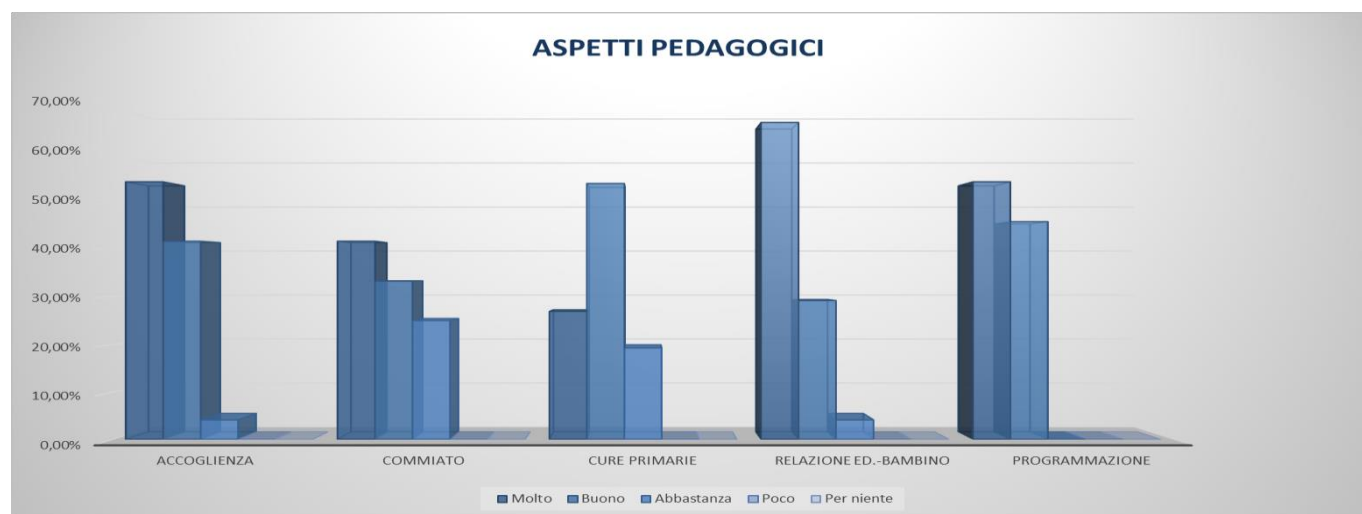
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

SERVIZI MINORI NON RESIDENZIALI: Tale rilevazione riguarda il Nido La Felicità, il Centro Educativo Le Gemme di Baby City e i Doposcuola Archimede, DonMi e Lodivecchio. La somministrazione della scheda avviene ad opera del Responsabile che consegna la scheda da compilare ai clienti in modo da garantire il massimo dell'anonimato e viene somministrata una volta all'anno. L'operatore incaricato dal Responsabile del Servizio compila il Report "raccolta dati customer" e lo consegna al Responsabile. A cadenza annuale il responsabile del Servizio con il supporto dell'équipe di lavoro analizza il Report "raccolta dati customer". Dall'analisi dei dati il Responsabile e l'équipe di lavoro definiscono le azioni interne da intraprendere per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione del servizio. È possibile quindi apportare in tempo reale, correttivi e miglioramenti, contribuendo con ciò ad aumentare la soddisfazione del cliente. Entro il 15 dicembre invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "raccolta dati customer" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento". Nei grafici che seguono riportiamo il grado di soddisfazione medio dei clienti dei servizi minori non residenziali.

Nido Le Gemme di Baby City





Famiglia Nuova

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

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



Scuola dell'Infanzia Le Gemme di Baby City



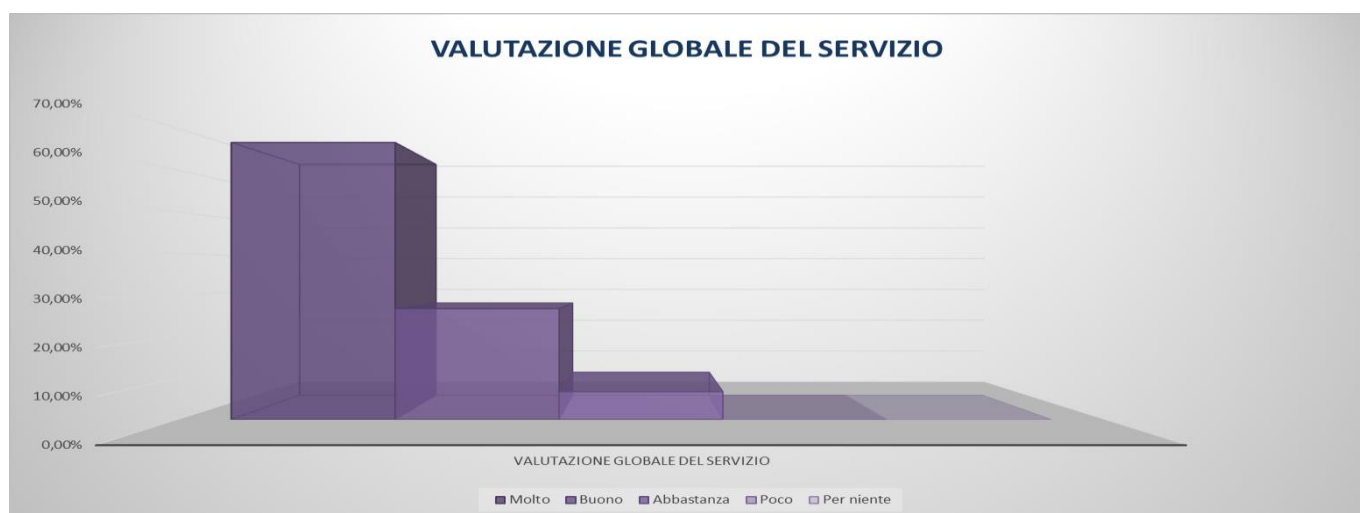


Famiglia Nuova

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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)





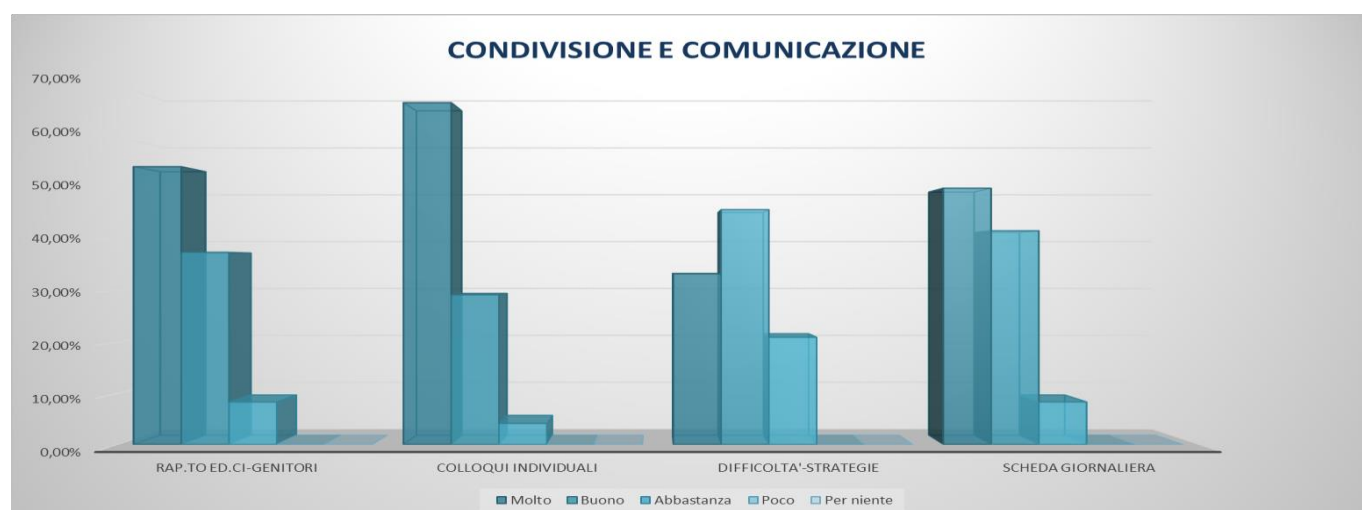
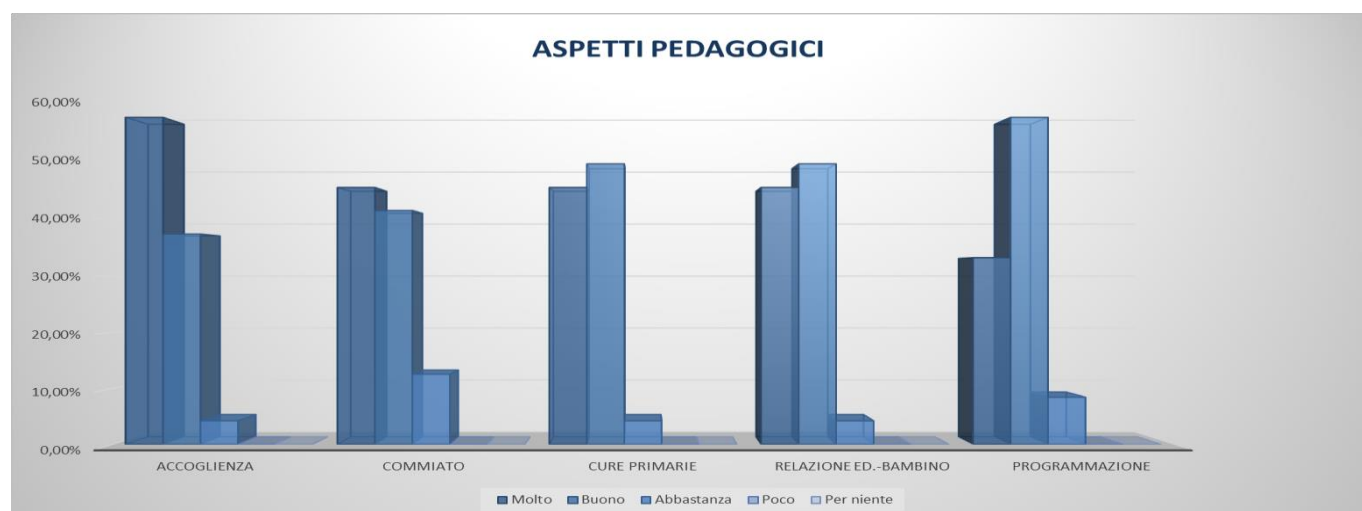
Famiglia Nuova

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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Nido La Felicità





Famiglia Nuova

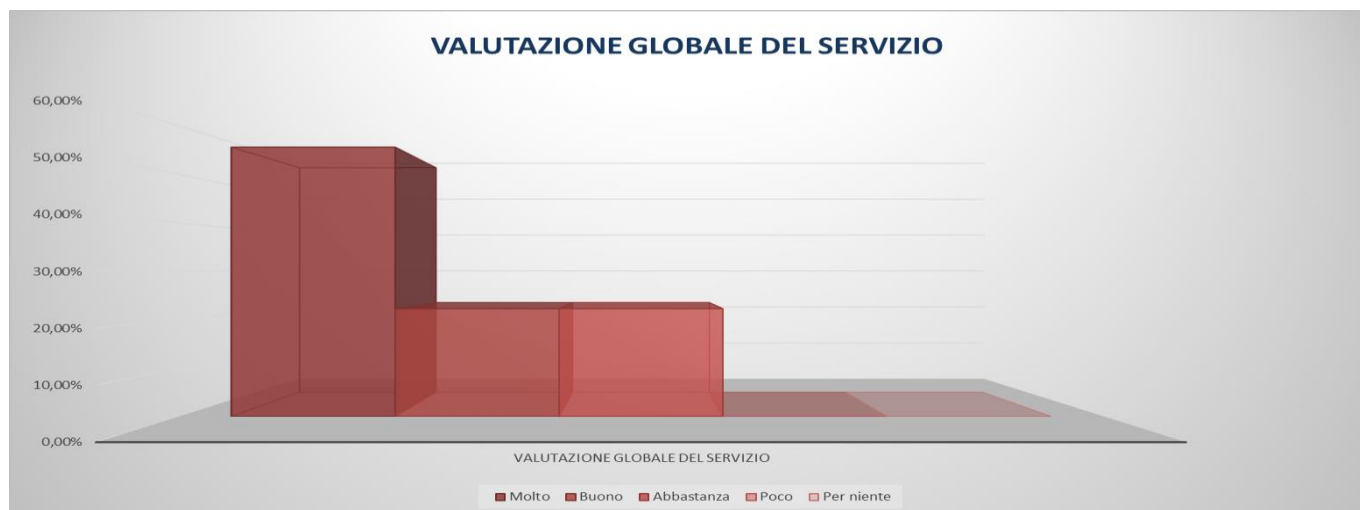
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



Doposcuola Archimede





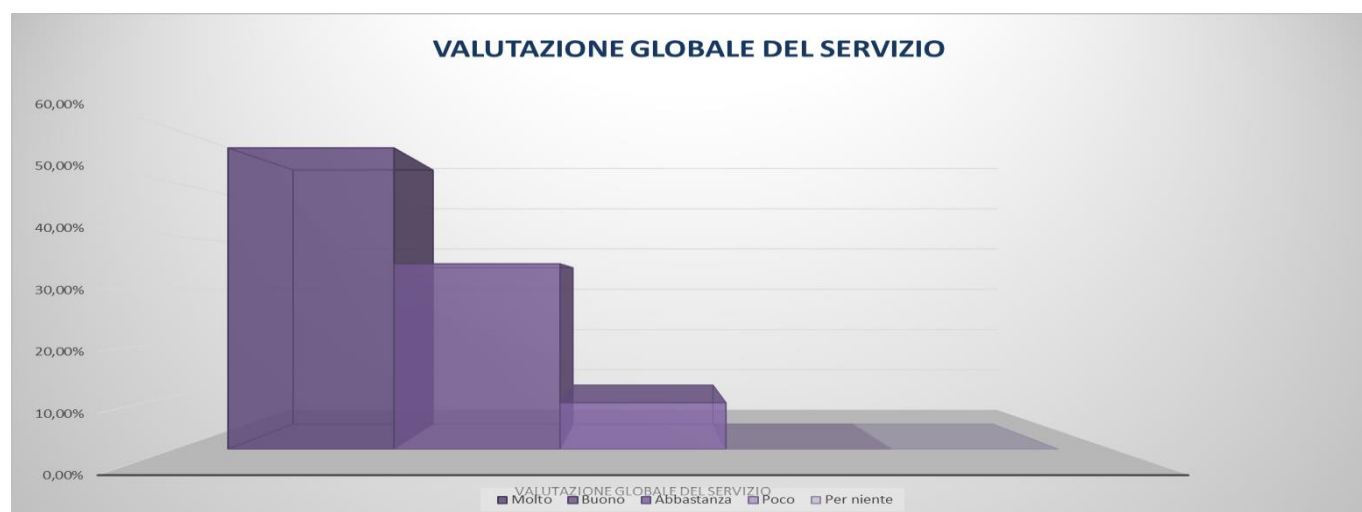
Famiglia Nuova

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

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Doposcuola DonMi



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. **Il totale dei lavoratori al 31.12.2024 è di 146 unità** 48 persone di sesso maschile e 96 di sesso femminile, in diminuzione di 1 unità rispetto al 2023.

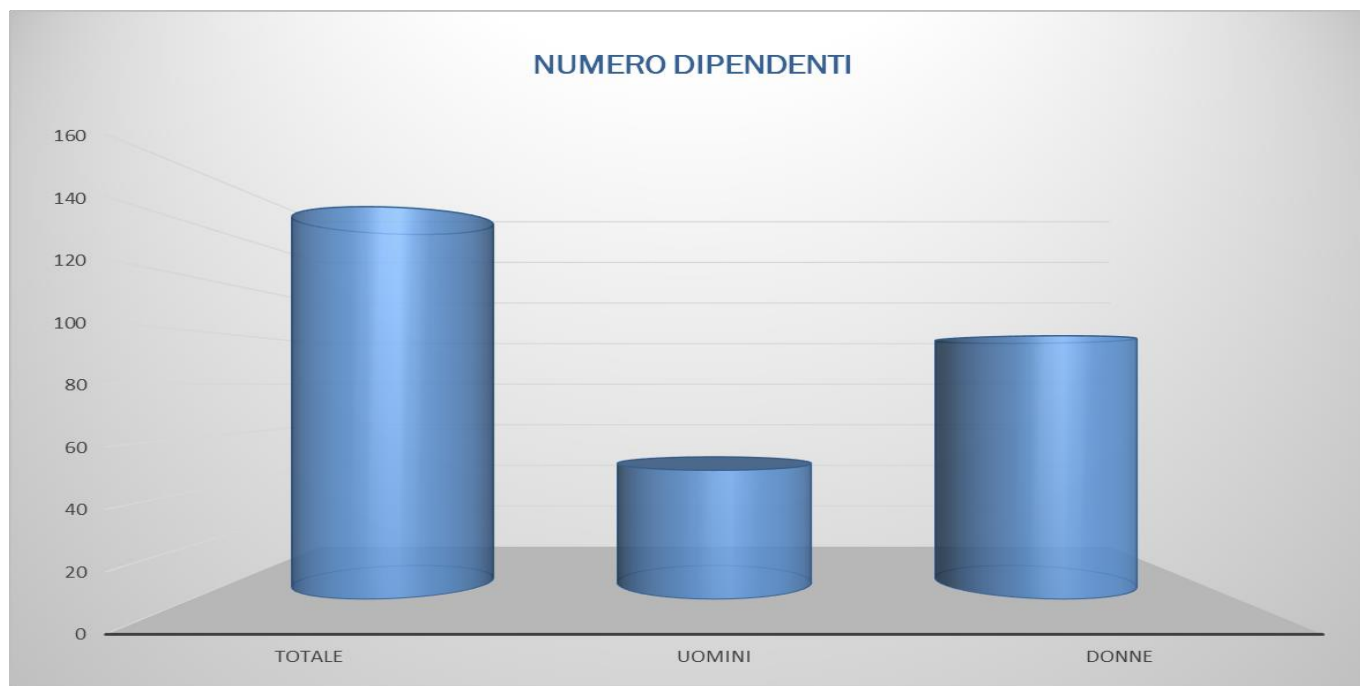


Famiglia Nuova

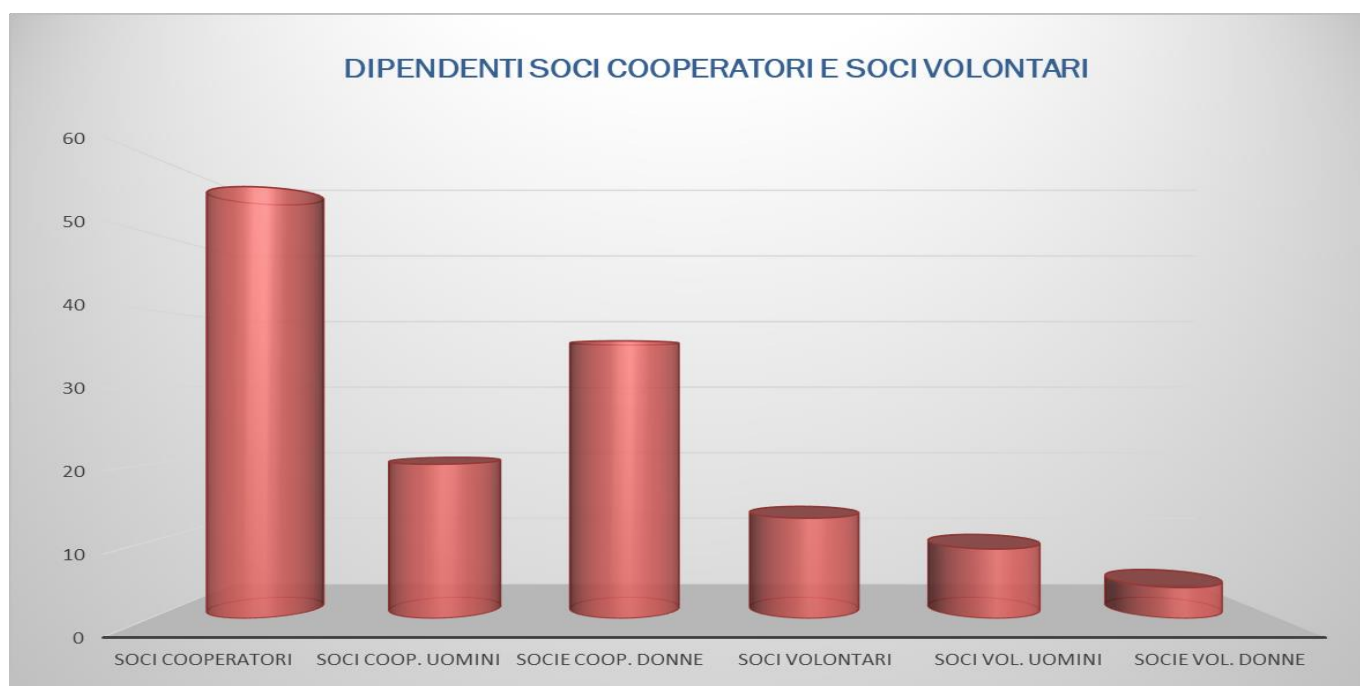
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



Dipendenti soci cooperatori e soci volontari: totale numero di dipendenti soci cooperatori n. 56 di cui 20 uomini e 36 donne. Totale numero di soci volontari n. 13 di cui 9 uomini e 4 donne.



Anzianità di servizio: Fino a due anni totale 51 di cui 30 femmine e 21 maschi, da due a cinque anni totale 38 di cui 29 femmine e 9 maschi, oltre 5 anni totale 57 di cui 39 femmine e 18 maschi

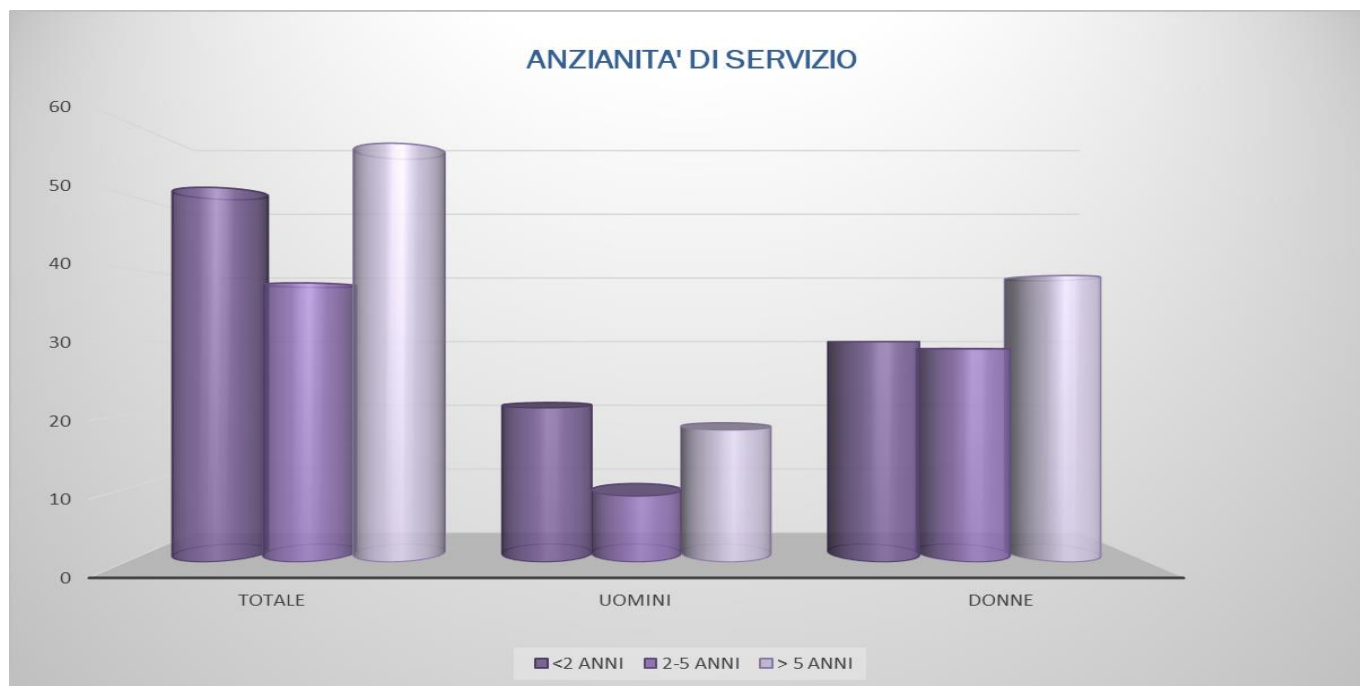


Famiglia Nuova

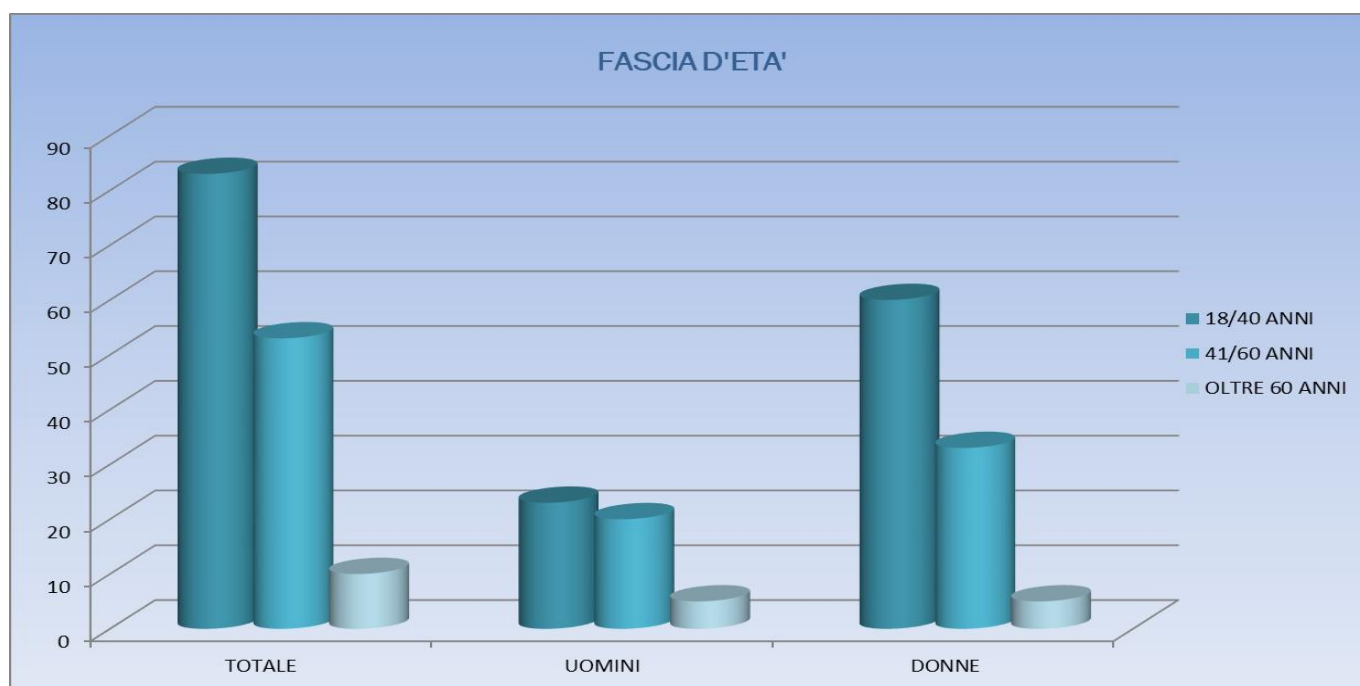
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



Fascia di età: 18/40 anni 83 di cui 60 femmine e 23 maschi; 41/60 anni 53 di cui 33 femmine e 20 maschi; Oltre 60 anni 10 di cui 5 femmine e 5 maschi



Tipologia contrattuale: Tempi determinati totale 30 di cui 16 femmine e 14 maschi; Tempi indeterminati totale 116 di cui 82 femmine e 34 maschi

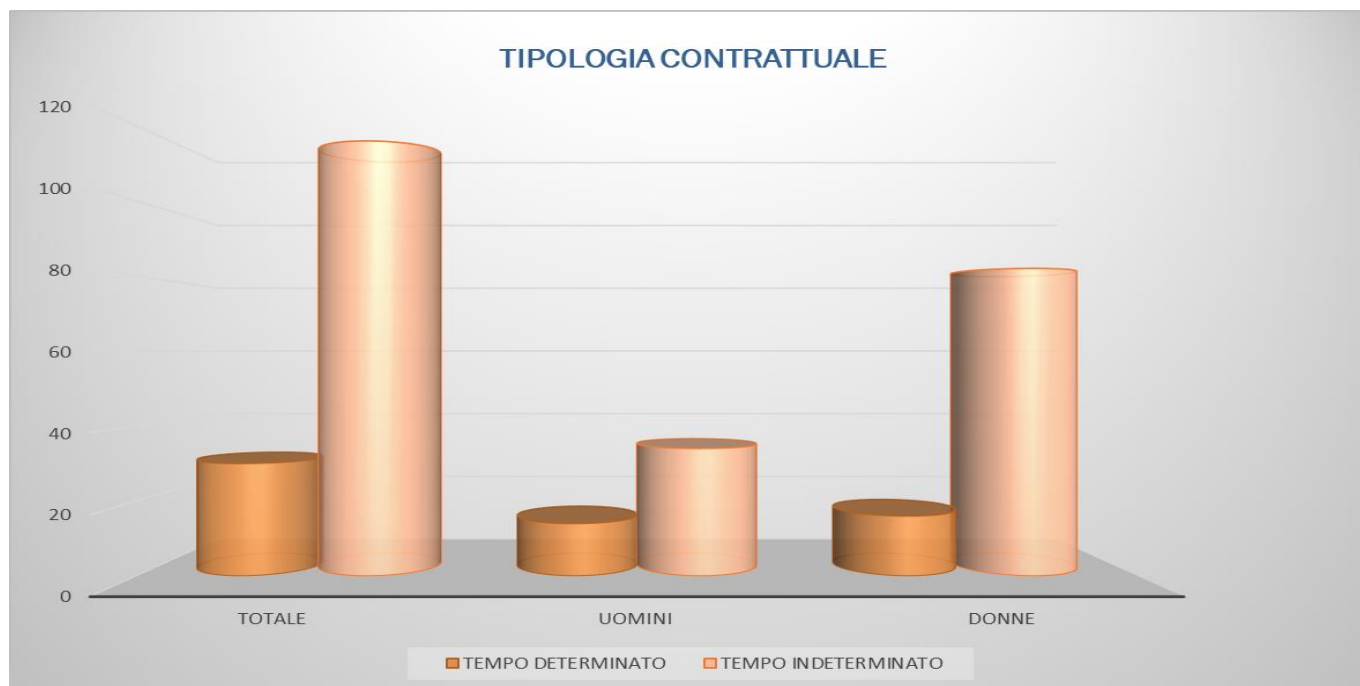


Famiglia Nuova

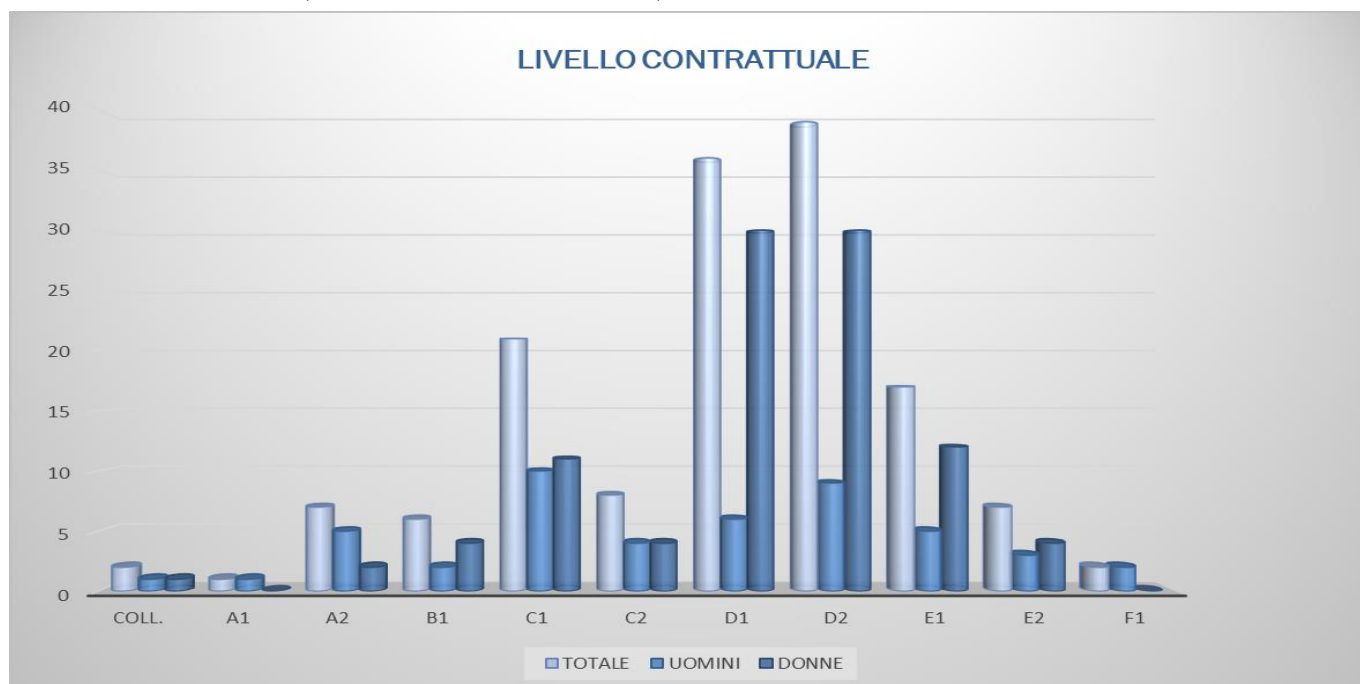
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



Livello contrattuale: Collaborazioni 1 femmina e 1 maschio; A1 1 maschio; A2 2 femmine e 5 maschi; B1 4 femmine e 2 maschi; C1 11 femmine e 10 maschi; C2 4 femmine e 4 maschi; D1 30 femmine e 6 maschi; D2 30 femmine e 9 maschi; E1 12 femmine e 5 maschi; E2 4 femmine e 3 maschi F1 2 maschi.



Part time – Full time: Totale part time 101 di cui 71 femmine e 30 maschi; Totale full time 45 di cui 27 femmine e 18 maschi.



Famiglia Nuova

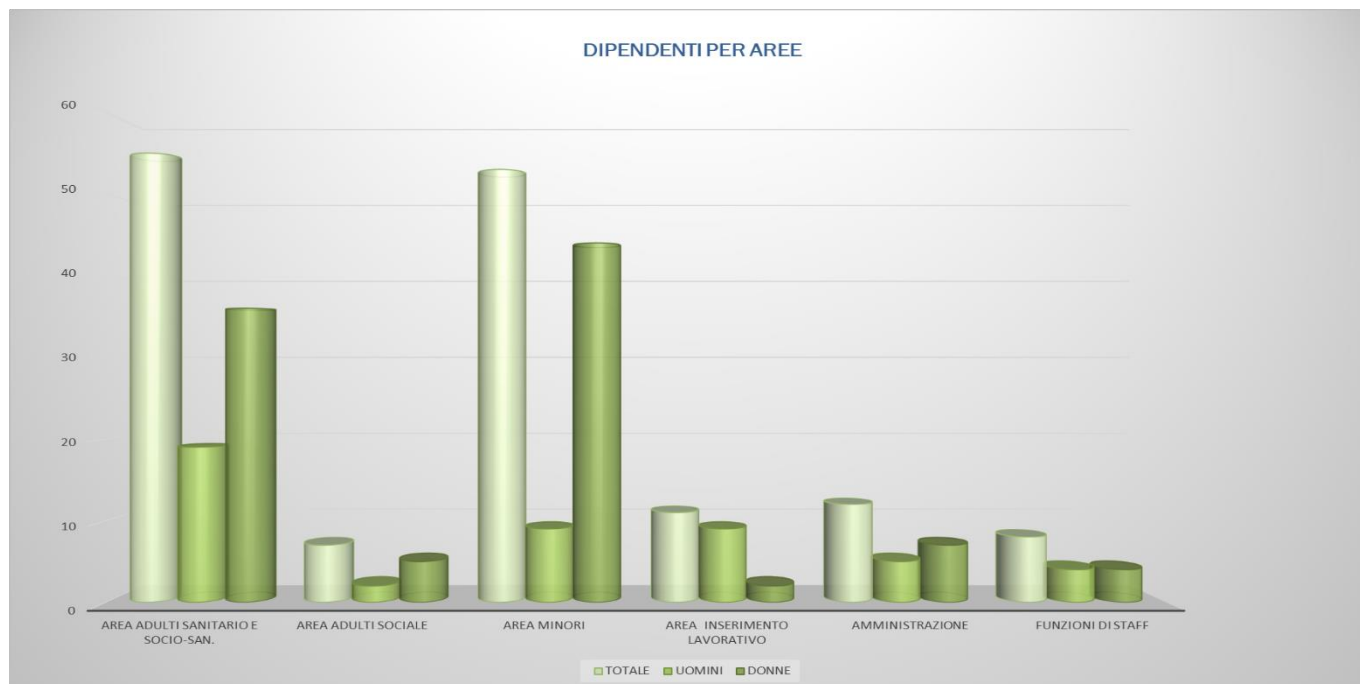
Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

RELAZIONE RIESAME SISTEMA QUALITA' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



Dipendenti suddivisi per aree: Area Adulti Ambito Socio Sanitario e Sanitario 55 di cui 36 femmine e 19 maschi; Area Adulti Ambito Sociale 07 di cui 5 femmine e 2 maschi; Area Minori 53 di cui 44 femmine e 09 maschi; Area Attività Produttive e Inserimento Lavorativo 11 di cui 2 femmine e 9 maschi; Amministrazione 12 di cui 07 femmine e 05 maschi; funzioni di staff 8 di cui 04 femmine e 04 maschi



Dipendenti Legge 381/91 - svantaggio e invalidità: totale 16 unità di cui 04 femmine e 12 maschi. Con svantaggio 06 maschi, con invalidità 10 di cui 04 femmine e 06 maschi.

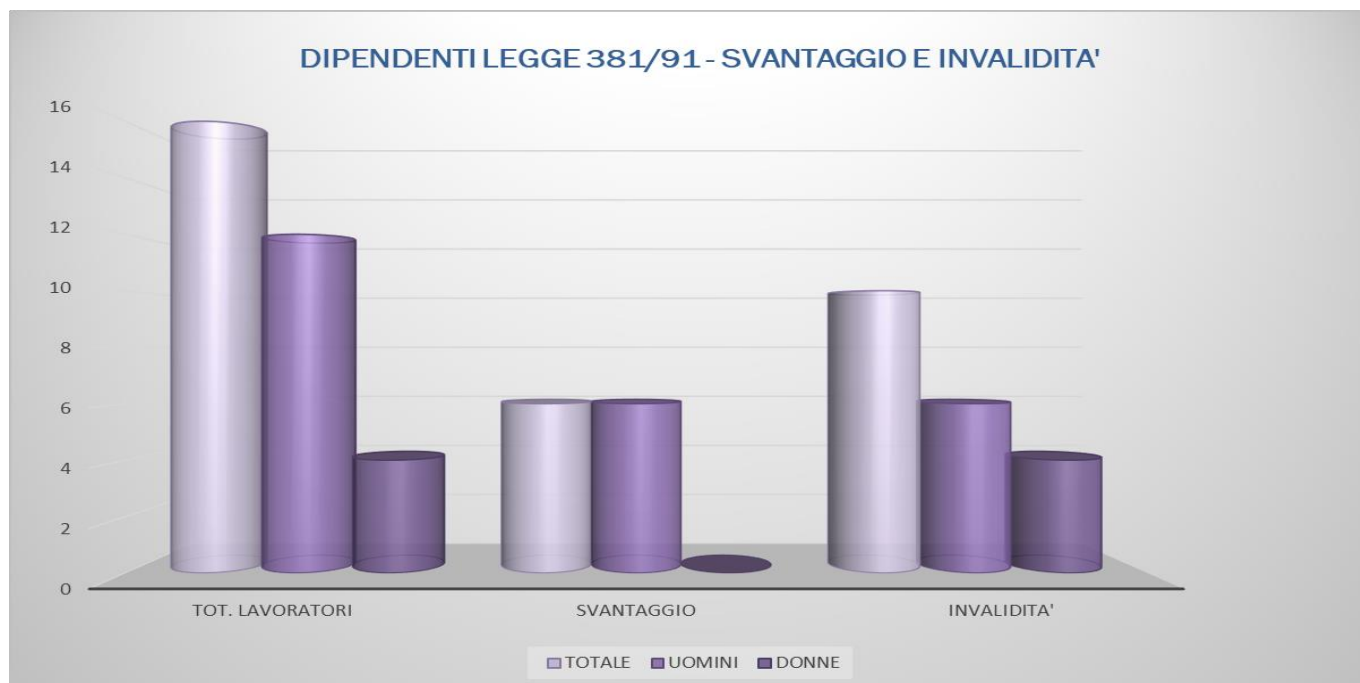


Famiglia Nuova

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' 2024

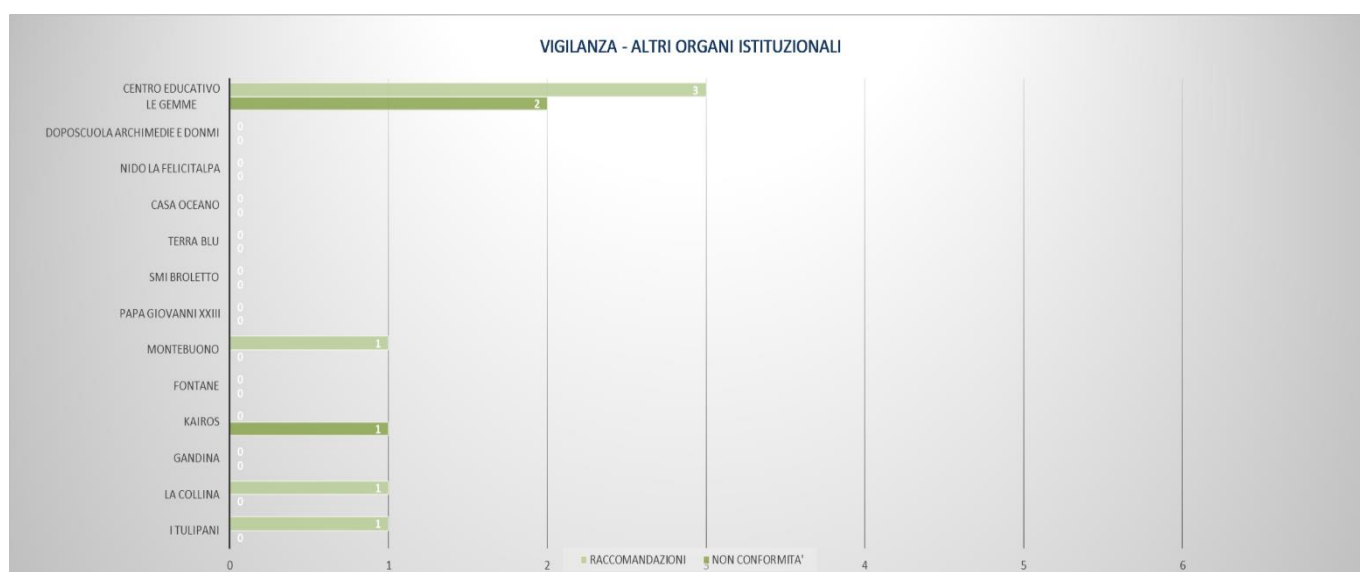
(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)



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 (vigilanza routinaria, controllo di vigilanza strutturale e controllo di appropriatezza, vigili del fuoco, etc.)



Nel corso del 2024 sono state rilevate dalle vigilanze e da organismi istituzionali un totale di 3 non conformità e 6 raccomandazioni. Due delle non conformità sono state risolte e la terza verrà risolta nel 2025. In merito alle raccomandazioni sono state utilizzate per mettere in atto azioni di miglioramento dei servizi.



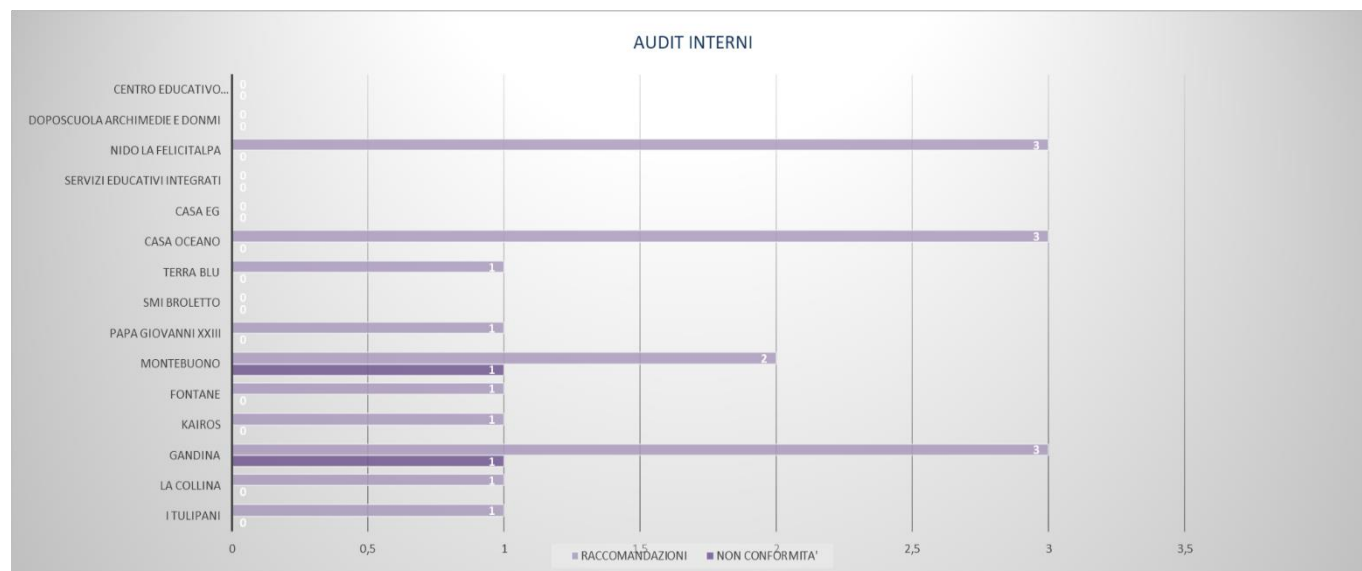
Famiglia Nuova

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' 2024

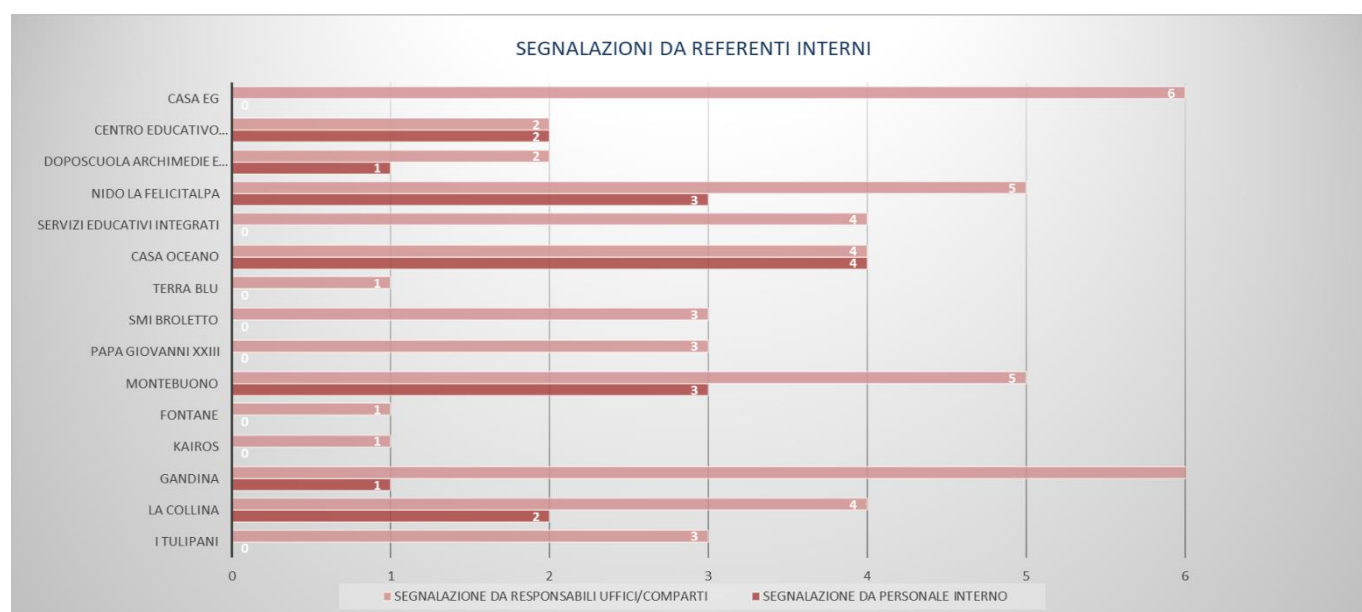
(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Tabella 2: non conformità/raccomandazioni rilevate attraverso audit interni



Audit interni Nel corso del 2024 sono stati effettuati, come si evince dal grafico, 10 audit interni e sono state rilevate 17 raccomandazioni e 2 non conformità. In relazione a quanto rilevato si è tenuto conto delle raccomandazioni per migliorare la qualità del servizio offerto e sono state risolte tutte le non conformità.

Tabella 3: non conformità/raccomandazioni segnalate da referenti interni ovvero dai responsabili, dal personale operante e dai Responsabili d'Area e/o dai 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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

5. PIANI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2025

Anche nel 2025 i piani di miglioramento avranno due aree che risultano essere, in molte strutture/servizi, prioritarie rispetto ad altre:

1. Risorse umane

Tema molto importante, che si è accentuato nell'anno 2024 soprattutto nei servizi residenziali, è quello relativo alla ricerca del personale ed alla stabilizzazione dello stesso. Il tema della ricerca di personale ma, soprattutto, il tema di come la formazione universitaria non dia più risorse umane interessate allo specifico lavoro di relazione in ambito residenziale e più in generale nei servizi del privato sociale, è un tema che è stato ed è portato ad ogni tavolo di rappresentanza al quale Famiglia Nuova partecipa in maniera attiva e riconosciuta.

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. Nel 2025, primo anno di introduzione della quattordicesima, l'erogazione sarà pari ad un quarto della retribuzione mensile.

Per il 2025 si prevede:

- prosecuzione delle azioni politiche con le istituzioni al fine di modificare l'attuale legislatura legata ai titoli di studio che impedisce il reperimento di risorse umane indispensabili per uscire dalla situazione di carenza di personale che crea stress e appesantimento nel lavoro;
- attraverso una sempre più attenta attività di ricerca del personale utilizzando portali dedicati e stipulando accordi con agenzie per il lavoro, si cercherà di reperire e formare educatori che consentano alle équipes di lavoro di uscire dalla situazione di stress così da poter svolgere il lavoro con maggiore efficacia;
- reperire e formare operatori di supporto (E.S.P. Esperti di Supporto tra Pari) che oltre a ricoprire la fascia notturna siano di sostegno ad attività pratiche (stesura menù, spesa, accompagnamenti, etc.) consentendo agli operatori titolati di essere maggiormente presenti nella fascia diurna;
- con l'introduzione in organigramma del Comitato di Direzione (formato dalla direzione generale e dai coordinatori d'area) si incentiverà il confronto per trovare strumenti sempre più efficaci per la ricerca di risorse umane da inserire nelle comunità e servizi che risultano essere sotto organico;



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

- valutazione circa l'introduzione di un "formatore/tutor" che monitori e supporti con colloqui costanti i neo assunti e sia riferimento per situazione di crisi o conflitto;
- definizione del PAF (piano annuale di formazione) che tenga conto dei bisogni specifici rilevati e che preveda azioni formative specifiche per i nuovi operatori e un nuovo modulo formativo per gli operatori già formati gli scorsi anni;
- riconoscimento economico, in situazioni di emergenza, delle ore straordinarie;
- supporto ad alcuni operatori di cooperativa che si renderanno disponibili a sostenere le strutture carenti di personale;
- Valutazione circa la sostenibilità economica per poter attivare anche per il 2025 il sistema di welfare aziendale.

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 la necessità di aumentare l'efficienza energetica e migliorare le prestazioni dei nostri edifici al fine di abbassare i consumi di energie e aumentare il comfort abitativo in termini di stabilità delle temperature, di qualità dell'aria. Il secondo è la riqualifica degli edifici per sistemare gli spazi e renderli più accoglienti anche in funzione dell'idea di prendersi cura dei luoghi dell'abitare come modo di prendersi cura di se stessi. 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. **Nel 2024** sono stati portati a conclusione i lavori a Comunità Gandina di Pieve Porto Morone relativamente al "vecchio" edificio e a Comunità Fontane di Cornovecchio. Nel mese di agosto si è chiuso il 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. Il nido ha iniziato la sua attività, come previsto, a settembre. Dopo attenta valutazione il CdA ha deliberato circa l'avvio dei lavori di efficientamento energetico e di riqualifica dei fabbricati relativi alla Comunità Montebuono e alla Casa Alloggio I Tulipani a Magione (PG). A luglio sono stati avviati i cantieri nelle strutture ombre, i lavori saranno ultimati ad inizio 2025.

Per il 2025 oltre al termine lavori di Montebuono e I Tulipani, sarà effettuato un ulteriore importante investimento sempre per le due strutture ombre: il rifacimento dell'intero sistema fognario e della strada costeggiata dai cipressi. Casa Geordie, appartamento sito nel Comune di Pieve Porto Morone (PV), è l'ultimo immobile sul quale ci sarà possibile realizzare una ristrutturazione radicale utilizzando gli incentivi fiscali. È stato dato mandato per la produzione di un computo metrico e sarà fatta una successiva valutazione da parte del CdA. Oltre a questi lavori si proseguirà nel piano di manutenzione straordinaria degli immobili attraverso una pianificazione attenta delle priorità.

3. Servizi di Famiglia Nuova

Casa Alloggio I Tulipani

Analisi azioni di miglioramento 2024: una delle azioni non contemplate dal piano dello scorso anno è stata l'avvio dei lavori di efficientamento energetico e riqualificazione del fabbricato. Tale intervento che si concluderà



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

ad inizio 2025 ha fatto slittare i tempi per il rifacimento della fognatura, intervento previsto nel 2024 ma che sarà realizzato a conclusione dei lavori sul fabbricato. Per quanto riguarda la stipula della nuova convenzione, Regione Umbria ha deliberato di prorogare per tutto il 2024 quella in essere, non si sono pertanto potuti avviare le interlocuzioni con USL Umbria 1. Per quanto riguarda invece l'adeguamento della retta Regione Umbria ha stabilito che Casa Alloggio I Tulipani potesse essere inclusa nelle strutture che trattano di dipendenze patologiche e pertanto poter adeguare la retta con l'applicazione dell'adeguamento ISTAT. Da luglio la retta è passata da € 130,00 ad € 150,15 consentendo così alla struttura di poter sostenere gli aumenti del costo del personale relativi al rinnovo contrattuale e poter fronteggiare i considerevoli aumenti dei costi di gestione causati dall'inflazione. Relativamente alla definizione dei requisiti per la Casa Alloggio sulla base della Delibera Regionale 859, Regione Umbria ha fatto slittare i lavori e non si ha contezza di quando si potranno riaprire le interlocuzioni.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Conclusione dei lavori di efficientamento energetico e riqualificazione del caseggiato	Entro aprile 2025	Geometra Posti, Comparto beni e acquisti	Direzione generale
2. Avvio e conclusione dei lavori di rifacimento della fognatura	Entro dicembre 2025	Geometra Posti, Comparto beni e acquisti	Direzione generale

Comunità Papa Giovanni XXIII

Analisi azioni di miglioramento 2024: nel 2024 gli inserimenti nei servizi di pronta accoglienza PING (progetto sollievo) e GECRID (Gestione della Crisi e Rivalutazione Diagnostica) sono stati significativi in termini numerici e sono stati apprezzati in termini di intervento specialistico da parte dei servizi invianti. Con più fatica sono stati riattivati gli appartamenti Casa Lya e L'Attico per varie difficoltà. Nonostante questo sia la Comunità che gli appartamenti non hanno centrato la media di utenti da budget.

La partecipazione ai tavoli territoriali è proseguita in maniera costante, Famiglia Nuova è riconosciuta come interlocutore autorevole per la definizione delle politiche riguardanti le dipendenze patologiche. Per quanto riguarda i lavori di straordinari di ristrutturazione è stata sistemata la cucina ed è stato attuato un lavoro parziale alla strada in quanto il rifacimento avrebbe richiesto risorse economiche che la Cooperativa non avrebbe potuto sostenere in quanto aveva deciso di destinare notevoli risorse economiche per l'efficientamento energetico di altre strutture.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Incremento e stabilizzazione della media utenti in base al budget assegnato	Tutto il 2025	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Direzione generale
2. Incremento degli utenti inseriti negli appartamenti con percorsi di inclusione sociale	Tutto il 2025	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Direzione generale



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

3. Prosecuzione della partecipazione ai tavoli territoriali per essere interlocutori autorevoli e portare il nostro pensiero sulle politiche riguardanti le dipendenze.	Tutto il 2025	Responsabile di C.tà, Referente dr.ssa Spiaggi,	Direzione generale
---	---------------	---	--------------------

Comunità Gandina

Analisi azioni di miglioramento 2024: 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 figure con titolo da inserire nell'organico. In considerazione dei ritardi di Regione Lombardia circa la definizione dei nuovi criteri per le Comunità in base alla legge 23/2020 non ci sono ancora i presupposti per nuove richieste di accreditamento, il lavoro sarà riproposto nel 2025 fatte salve le tempistiche di Regione. Per quanto riguarda i lavori di efficientamento energetico e riqualificazione delle strutture sono stati tutti portati a termine. A seguito della fine lavori sono stati ridipinti gli uffici e il salone della struttura.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro settembre 2025	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Direzione generale
2. Interlocuzione con Regione e ATS per l'eventuale presentazione di una richiesta di accreditamento di una BIA 4 posti appartamento Don Leandro che dovrà tenere conto della ridefinizione dei Servizi proposta dalla legge 23/2020	Da aprile a dicembre 2025	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Direzione generale
3. Lavori straordinari sugli immobili: rifacimento piastrelle cucina, sistemazione tetto e pulizia grondaie, ripristino delle stesse dove mancanti	Entro ottobre 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. amministrativa	Direzione generale

Comunità La Collina

Analisi azioni di miglioramento 2024: Il 2024 è stato caratterizzato dal cambio di Responsabile, ad ottobre è andata in pensione la storica responsabile a cui è subentrata l'educatrice pedagogista, già facente funzione, presente da qualche anno in struttura. Tale importante cambiamento sembra essere stato ben gestito e governato e non abbia creato importanti disservizi. Questo spostamento di ruoli ha creato un vuoto nell'équipe educativa che al momento non è stato ancora colmato, non è ancora stata individuata infatti una figura educativa da inserire in organico. In considerazione dei ritardi di Regione Lombardia circa la definizione dei nuovi criteri per le Comunità in base alla legge 23/2020 non ci sono ancora i presupposti per nuove richieste di accreditamento, il lavoro sarà riproposto nel 2025 fatte salve le tempistiche di Regione. Da segnalare il non raggiungimento della media presenza utenti come da budget assegnato.



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Incremento e stabilizzazione della media utenti in base al budget assegnato	Tutto il 2025	Responsabile di C.tà; Ufficio ITD utenti	Direzione generale
2. Individuazione di personale titolato e motivato da inserire nell'organico per la stabilizzazione dell'équipe di lavoro	Entro settembre 2025	Ufficio risorse umane, Coord. Area	Direzione generale
3. Ridefinizione di prassi e strumenti di gestione della Comunità, strutturazione di un nuovo modello di intervento in continuità con la precedente gestione ma modulato sulle caratteristiche della nuova responsabile	Durante tutto il 2025	Responsabile di Comunità, Coord. Area	Direzione generale
4. 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 2025	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Direzione generale

Comunità Fontane

Analisi azioni di miglioramento 2024: il 2024 ha confermato la buona stabilizzazione dell'équipe di lavoro, 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. Tale stabilizzazione ha consentito un buon lavoro di staff che di riflesso ha portato la struttura a superare la media utenti assegnata da budget ATS. Questo dato è importante in quanto, oltre ad ottenere un extra budget per la sostenibilità del servizio, ha dato la possibilità ad un numero maggiore di utenti di poter usufruire della cura in comunità. Presso Comunità Fontane nel 2024 sono stati avviati e portati a termine i lavori di efficientamento energetico e riqualificazione del fabbricato. In relazione all'azione riguardante la possibilità di modificare l'accreditamento della struttura si è 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. Per il 2025 Famiglia Nuova cercherà di fare un pensiero per avere, legge permettendo, alcuni posti di pronta accoglienza da collocare nella casetta adiacente ristrutturata qualche anno fa che è stata polmone prezioso al momento del Covid e che ora viene usata in alcuni momenti per sperimentare una maggiore autonomia su gruppi di persone specifiche. In alternativa si potrebbero iniziare ragionamenti sull'utilizzo della casetta per un "progetto carcere" anche se, allo stato attuale, non ci sono fondi dedicati.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Verifica della possibilità di modificare l'accreditamento inserendo la possibilità di avere alcuni posti dedicati alla pronta accoglienza	Da aprile a dicembre 2025	Ufficio controllo qualità	Direzione generale



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

2. Avvio di riflessioni sull'utilizzo della casetta adiacente alla struttura per un "progetto carcere" – eventuale reperimento fondi	Da aprile a dicembre 2025	Ufficio controllo qualità; U.I.S.	Direzione generale
3. Acquisto e piantumazione di n. 20 alberi da frutto per valorizzare l'orto/frutteto	Entro dicembre 2025	Comparto beni e acquisti, Dir. amministrativa	Direzione generale

Comunità Kairòs

Analisi azioni di miglioramento 2024: Una delle criticità, così come già evidenziato lo scorso anno, è stata legata alla media utenti che non ha consentito di utilizzare l'intero budget assegnato da ATS. L'analisi di questo dato di media utenti, risente di una implementazione di persone inserite in progetti brevi richiesti come flessibilità dai servizi inviati per rispondere alle esigenze di persone giovani. Questa flessibilità porta, per sua natura, un maggior turn-over di persone e quindi maggiori giornate di non utilizzo dei posti. Per il 2025 la situazione presenze dovrà essere attentamente monitorata affinché non ci sia uno scostamento negativo dal budget. Per quanto riguarda il monitoraggio del clima relazionale dell'équipe e supporto per il miglioramento della qualità del lavoro, l'introduzione e l'intervento del nuovo supervisore ha contribuito a sciogliere alcune tensioni e ad avviare un lavoro di gruppo improntato sulla collaborazione costruttiva. Per l'anno 2025 saranno da individuare due figure da inserire nell'organico. Per quel che riguarda la valutazione circa la possibilità di aumentare i posti nel modulo di comorbilità psichiatrica, scartata nei primi mesi del 2023, sarà ripresa in considerazione e, se ritenuta utile, attuata.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Monitoraggio costante delle presenze per consentire l'utilizzo dell'intero budget assegnato da ATS.	Per tutto il 2025	Comparto I.T.D Utenti	Direzione generale
2. Verifica della possibilità di aumentare i posti nel modulo di comorbilità psichiatrica	Da aprile a dicembre 2025	Ufficio controllo qualità	Direzione generale
3. Lavori straordinari: sistemazione della fognatura, potatura alberi.	Entro ottobre 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. amministrativa	Direzione generale
4. Valutazione per lavori bonifica sala fumo	Entro dicembre 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. amministrativa	Direzione generale
5. Valutazione economica per lucidatura pavimento in legno per preservarne il danneggiamento	Entro dicembre 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. amministrativa	Direzione generale



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Comunità Montebuono

Analisi azioni di miglioramento 2024: una delle azioni contemplate dal piano dello scorso anno è stata l'avvio dei lavori di efficientamento energetico e riqualificazione del fabbricato. Tale importante intervento, che si concluderà ad inizio 2025, ha fatto slittare i tempi per il rifacimento della fognatura, intervento previsto nel 2024 ma che sarà realizzato a conclusione dei lavori sul fabbricato. Per quanto riguarda la stipula della nuova convenzione, Regione Umbria ha deliberato di prorogare per tutto il 2024 quella in essere, non si sono pertanto potuti avviare le interlocuzioni con USL Umbria 1. Per quanto riguarda invece l'adeguamento della retta Regione Umbria ha deliberato un aumento della retta con l'applicazione dell'adeguamento ISTAT. Da luglio la retta è passata a € 88,54 + iva 5% consentendo così alla struttura di poter sostenere gli aumenti del costo del personale relativi al rinnovo contrattuale e poter fronteggiare i considerevoli aumenti dei costi di gestione determinati dall'inflazione. Una delle criticità è stata legata alla media utenti che non ha consentito di arrivare a centrare il budget presenze assegnato dalla cooperativa. Per il 2025 la situazione presenze dovrà essere attentamente monitorata affinché non ci sia uno scostamento negativo dal budget. A fine anno la Comunità è stata presa di mira da malviventi che in due occasioni hanno effettuato furti e incendiato due automezzi. Tali agiti violenti hanno messo a dura prova l'intera équipe di lavoro. Si è intervenuti per predisporre azioni di protezione della struttura e delle persone che la vivono: supporto all'équipe da parte della cooperativa e del supervisore, revisione del regolamento degli utenti, acquisto e messa in posa di un armadio blindato per farmaci e denaro, installazione di telecamere e installazione di fari per meglio illuminare la struttura.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Monitoraggio costante delle presenze per consentire l'utilizzo dell'intero budget assegnato da ATS.	Per tutto il 2025	Comparto I.T.D Utenti	Direzione generale
2. Ridefinizione dei ruoli all'interno della struttura: suddivisione del ruolo di responsabile in "responsabile di struttura" e "responsabile di progetto - psicologo di comunità"	Entro marzo 2025	Responsabile di Comunità, Coord. Area	Ufficio risorse umane
3. Conclusione dei lavori di efficientamento energetico e riqualificazione del caseggiato	Entro aprile 2025	Geometra Posti, Comparto beni e acquisti	Direzione generale
4. Avvio e conclusione dei lavori di rifacimento della fognatura	Entro dicembre 2025	Geometra Posti, Comparto beni e acquisti	Direzione generale

S.M.I. Broletto

Analisi azioni di miglioramento 2024: Anche nel 2024 una delle criticità maggiori è stata legata alla selezione del personale sia per quanto riguarda il comparto medico che riguardo la figura dell'educatrice sanitaria. Tale situazione ha messo in difficoltà, almeno per la prima metà dell'anno, l'intera équipe multidisciplinare. La situazione è andata stabilizzandosi nella seconda metà del semestre grazie all'inserimento in organico di un nuovo medico e dell'educatrice sanitaria. Per il 2025 dovrà essere individuata una nuova infermiera professionale da affiancare a quella attuale. L'azione politica volta ad ottenere l'adeguamento del budget è



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

proseguita per tutto il 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 hanno permesso l'ottenimento dell'aumento del budget ed una ridefinizione dei nomenclatori delle prestazioni con un adeguamento economico delle stesse. Grazie alle risorse ottenute dalla campagna raccolta fondi di Natale del 2023 è stata in parte riqualificata la reception e sala d'attesa, non sono però stati effettuati i lavori di adeguamento previsti per il 2024 per mancanza di risorse economiche. L'azione sarà riproposta nel 2025.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione della partecipazione ai tavoli CEAL e ASAD per essere interlocutori autorevoli e portare il nostro pensiero sulle politiche riguardanti le dipendenze	Per tutto il 2025	Presidente, Coord. Area	C.d.A.
2. Valutazione circa la possibilità di ampliamento degli orari di somministrazione terapie, aumento di personale alla reception per agevolare la fase aggancio precoce	Entro dicembre 2025	Coord. Area e Respons. SMI, Ufficio Risorse umane	Direzione generale
3. Stabilizzazione dell'équipe di lavoro con l'individuazione e l'inserimento in équipe di una nuova infermiera professionale	Entro marzo 2025	Coord. Area e Respons. SMI	Ufficio risorse umane
4. Ridefinizione degli spazi nell'area accoglienza e somministrazione del Servizio	Entro dicembre 2025	Direzione SMI Arch Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. Amministrativa	Direzione generale

Appartamento a bassa intensità assistenziale Terra Blu

Analisi azioni di miglioramento 2024: Una delle criticità, così come già evidenziato lo scorso anno, è stata legata alla media utenti che non ha consentito di utilizzare l'intero budget assegnato da ATS. Per il 2025 la situazione presenze dovrà essere attentamente monitorata affinché non ci sia uno scostamento negativo dal budget. Anche nel 2024 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. Come previsto dal piano delle azioni del 2023 sono stati effettuati i lavori di sistemazione del secondo bagno. Il condominio dove è situato il nostro appartamento è stato inoltre interessato a lavori di riqualificazione energetica attraverso il bonus 110 %.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Stabilizzazione della media utenti in base al budget assegnato	Tutto il 2025	Responsabile di C.; Ufficio ITD utenti	Direzione generale



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

2. Valutazione del restyling del pavimento appartamento	Entro dicembre 2025	Arch Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. Amministrativa	Direzione generale
---	---------------------	---	--------------------

Comunità Casa Oceano

Analisi azioni di miglioramento 2024: anche il 2024 è stato un anno caratterizzato dalla ricerca di stabilità dell'équipe a seguito del significativo turn over di educatori. La stabilizzazione è avvenuta con l'inserimento di un educatore professionale che, oltre a stabilizzare il gruppo di lavoro, ha permesso di sanare la non conformità rilevata dalla vigilanza ATS e attenzionata dal Comune di Lodi. Per quanto riguarda l'adeguamento della retta il CdA, su indicazione della Direzione Generale in accordo con la Coordinatrice d'Area, ha deliberato per l'anno 2025 un aumento con l'applicazione dell'adeguamento ISTAT. Da gennaio 2025 la retta passerà ad € 138 (iva esclusa) consentendo così alla struttura di poter sostenere gli aumenti del costo del personale relativi al rinnovo contrattuale e poter fronteggiare i considerevoli aumenti dei costi di gestione determinati dall'inflazione

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Pianificazione e realizzazione delle manutenzioni interne ed esterne all'immobile	Per tutto il 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. Amministrativo	Direzione generale
2. Migliorie interne al fine di rendere la struttura maggiormente accogliente (cambio di alcuni arredi, tinteggiatura, collocazione in sicurezza della nuova TV, acquisto di attrezzature per la cucina grazie ai fondi raccolti con la campagna di natale. alla raccolta fondi	Per tutto il 2025	Resp. Di comunità ed équipe, Dir. Amministrativa	Direzione generale

Appartamenti SAI Minori Casa Eg

Analisi azioni di miglioramento 2024: anche il 2024 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. Permangono alcune criticità legate ai custodi notturni, per alcuni sono stati attivati dei colloqui psico-sociali presso la piattaforma Don Leandro Rossi. In merito agli immobili sono state fatte manutenzioni ordinarie, il lavoro sugli immobili sarà previsto anche per il 2025. Per rispondere alla necessità di un automezzo è stata acquistata un'auto usata a disposizione del servizio in attesa che l'ente titolare si pronunci secondo le regole del Servizio Centrale, sulla possibilità di un mezzo a noleggio. È stata presentata richiesta per l'ampliamento dei posti SAI.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Lavori di manutenzione degli immobili	Per tutto il 2025	Resp. servizio, Arch. Garibaldi,	Direzione generale



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

2. Interlocuzione con l'Ente Titolare del progetto SAI l'ampliamento dei posti	Entro giugno 2025	Comparto beni e acquisti Presidenza, Resp. servizio, U.I.S.	Direzione generale
3. Interlocuzione con il curatore dell'immobile di Via Leoncavallo per valutarne l'acquisto	Entro dicembre 2025	Dir. Amministrativa, Direzione generale	C. d. A

Nido Le Gemme

Analisi azioni di miglioramento 2024: a seguito di delibera del CdA il Nido Le Gemme da settembre 2024 ha trasferito la propria attività nei locali ALER nel Comune di Lodi in zona Campo Marte. Tale spostamento ha richiesto mesi di lavori di ristrutturazione dell'immobile con relativo adeguamento degli spazi. A seguito di vigilanza ATS è stata rilevata una non conformità riferita alla scala che dal nido porta al piano superiore dove sono collocati la cucina, l'ufficio e lo spogliatoio del personale. Tale non conformità comporterà nel 2025 l'installazione di un ascensore che colleghi i due piani. In accordo con ATS e il Comune di Lodi i lavori saranno realizzati entro la fine dell'anno scolastico in corso.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Lavori di installazione dell'ascensore	Entro fine maggio 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. Amministrativa	Direzione Generale
2. Raggiungimento del tutto pieno per la sostenibilità del servizio	Agosto 2025	Resp. Servizio	Direzione Generale

Nido La Felicità

Analisi azioni di miglioramento 2024: il Nido La Felicità anche nel 2024 ha confermato il trend degli anni scorsi circa l'incrementato significativo del numero di iscritti. Sempre nel corso dell'anno è avvenuto l'incontro con il Sindaco per comprendere le intenzioni dell'amministrazione comunale circa la prosecuzione del rapporto con la nostra cooperativa in vista della scadenza della concessione dell'uso dell'immobile prevista per il 2025. Il Sindaco si è detto molto soddisfatto del lavoro svolto da Famiglia Nuova in questi anni elogiando l'impianto educativo e l'eccellente preparazione della Coordinatrice e delle educatrici. Nel 2025 si attende il bando per la concessione dell'immobile. È stata ultimata la pratica relativa alla certificazione "ex certificato prevenzione incendi" dopo l'effettuazione da parte del Comune dei lavori necessari.



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Partecipazione al bando per la concessione dell'uso dell'immobile prevista per il 2025	Entro marzo 2025	Coord. Area, U.I.S.	Direzione generale
2. In caso di aggiudicazione dell'immobile effettuare uno studio di sostenibilità del servizio in relazione alle nuove spese da sostenere (utenze e taglio erba che saranno inserite nel bando e che prima erano in carico al Comune).	Entro giugno 2025	Coord. Area, U.I.S., Dir. amministrativa	Direzione generale
3. A seguito dello studio di sostenibilità del servizio incontro con il Sindaco per rivedere le rette del nido e inserimento delle nuove tariffe nella carta dei servizi	Entro ottobre 2025	Direzione generale, Coord. Area	CdA

Doposcuola Archimede, DonMi

Analisi azioni di miglioramento 2024: anche per l'anno scolastico 2024/2025 il doposcuola Archimede ha confermato la propria collocazione nei locali dell'oratorio dell'addolorata in Lodi; è stato confermato anche il doposcuola professionalizzato DonMi avviato in via sperimentale nel 2021 presso la scuola media Don Milani di Lodi. Permangono, nonostante l'aumento di retta attuato nel 2023, la difficoltà di sostenibilità economica dei servizi, in particolare Archimede. Per ridurre le perdite si incaricherà l'Ufficio Innovazione e Sviluppo per trovare strategie per la sostenibilità del servizio. Si evidenzia l'aumento di casi di ragazzi problematici e con certificazioni di disabilità. Il rapporto educatore/ragazzi risulta essere sottostimato proprio in relazione alla complessità delle situazioni che i ragazzi portano. Oltre alle formazioni specifiche per sostenere gli operatori occorrerà anche in questo caso trovare fondi per potenziare l'équipe di lavoro.

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Definizione e attuazione di strategia per la sostenibilità del servizio e reperimento fondi per potenziamento delle équipe di lavoro	Tutto il 2025	U.I.S., Coord. servizio, Coord. Area	Direzione generale
2. Azioni formative specifiche per il servizio	Tutto il 2025	Ufficio Formazione, Coord. Area	Direzione generale

Geysler - Servizi Educativi Integrati

Analisi azioni di miglioramento 2024: i Servizi Educativi Integrati Geysler vengono inseriti per il quinto anno nella relazione di riesame. L'individuazione e la definizione di strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari è un'azione che non è ancora stata concretizzata e che sarà riproposta nel 2025. La complessità del servizio che raggruppa molteplici dispositivi e progetti, 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. Nel 2024 si è lavorato, con risultati soddisfacenti, alla stabilizzazione del servizio sperimentale INnEsco, spazio aperto a ragazzi, adolescenti e giovani adulti under



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

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. Per quanto riguarda l'ipotesi dell'accreditamento dello stesso servizio, previsto nel 2024, la pratica è stata congelata in quanto il servizio ha avuto una proroga come servizio sperimentale fino al 2027. In relazione alle criticità legate alla carenza del personale durante l'anno sono state individuate e inserite in equipe alcune figure che si sono rivelate preziose per il servizio stesso. Ad oggi non si rilevano criticità.

Il lavoro svolto dall'Ufficio Innovazione e Sviluppo per reperire fondi a sostegno delle attività di Geysler, porterà nel 2025 alla prosecuzione di una serie di progetti:

1. GIGA *Giovani Insieme per Grandi Ambizioni*, finanziato da Con i Bambini Impresa Sociale
2. MEET THE NEET, finanziato da Fondazione Cariplo nell'ambito del Bando Neetwork in rete
3. ARCIPELAGO *Promuovere la cittadinanza attiva, il protagonismo dei giovani e la rete territoriale*
4. UN PONTE SULLA STRADA 5, *POR FSE Regione Lombardia* 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
5. TAG 3, *educativa di strada sul territorio piacentino*
6. STRADE DI LEGALITA' *in collaborazione con E.T.S. finanziato dal Comune di Piacenza*

Azioni di miglioramento 2025	Tempi	Responsabilità	Verifica
1. Prosecuzione della stabilizzazione del servizio psicologico di INnEsco	Tutto il 2025	Coord. Area	Direzione generale
2. Individuazione di strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita dagli adolescenti/famigliari	Entro dicembre 2025	Uff. controllo qualità, Coord. area, Coord. servizio	Direzione generale
3. Prosecuzione dei progetti GIGA, MEET THE NEET, ARCIPELAGO, UN PONTE SULLA STRADA 5, TAG 3, STRADE DI LEGALITA'	Tutto il 2025	Coord. servizio ed équipe, U.I.S.	Direzione generale
4. Valutazione di acquisto mezzo/noleggio a lungo termine per il servizio	Entro dicembre 2025	Comparto beni e acquisti, Dir. Amministrativa	Direzione generale
5. Studio di fattibilità per la sistemazione dei locali per superare alcune criticità emerse: muffa, mancanza di insonorizzazione degli uffici, rapporti aeroilluminanti, etc.	Entro dicembre 2025	Arch. Garibaldi, Comparto beni e acquisti, Dir. Amministrativa	Direzione generale

Per l'anno 2025 si prevede inoltre di individuare elementi di ingresso per il riesame e strumenti di rilevazione della soddisfazione percepita per quei servizi ormai strutturati che ancora non rientrano nella relazione di riesame del sistema qualità ovvero, Casa Angiolina, SAI adulti e Comparto attività produttive ed inserimento lavorativo.



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' 2024

(approvato dal C.d.A in data 31/03/2025)

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