



Sistema di Gestione per la Qualità

**Obiettivi
Mod. 5013
Rev.00**

OBIETTIVI 2022

POS.	OBIETTIVO	AREA/CDS	RESP.	TERMINE	AZIONE DI MIGLIORAMENTO PREVENTIVATA	INDICATORE	RISORSE UMANE (CHI, PER QUANTE ORE, A CHE COSTO) ED ECONOMICHE PREVISTE	VERIFICA DEL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO
Area Processi e Staff								
01/22	Ripresa e aggiornamento periodico bilanci di competenza	HR	Merli	31/12/2022	Individuazione tempi dedicati	Bilanci di competenze aggiornati	Resp e referente HR nelle ore di incarico	
02/22	Completamento schede di job description	HR	Merli	31/12/2022	Definizione e predisposizione schede	Utilizzo della scheda	Resp e referente HR nelle ore di incarico	
03/22	Maggior attenzione alla selezione del personale	HR	Merli	31/12/2022	Individuazione monte ore dedicato	Ore dedicate	Resp e referente HR nelle ore di incarico	
04/22	Implementare e proseguire il processo riorganizzativo dell'area amministrativa	AMM	Gilardi	31/12/2022	Diversa distribuzione dei carichi e delle funzioni nelle due sotto-aree amministrativa e rendicontativa	Nuovo modello organizzativo	Staff e rda nelle ore di incarico + consulente come da contratto di collaborazione	
05/22	Prosecuzione del lavoro di snellimento del sistema	Qualità	Napoli	31/12/2022	Riduzione e sistematizzazione dei materiali e strumenti del SGQ	Modifiche alle procedure	RAQ e staff	
06/22	Completamento della procedura relativa all'Amministratore di Sistema	Privacy	D'Ambrosio	31/12/2022	Incontri dedicati	Definizione degli interventi	Amministratore di sistema	
07/22	Implementazione degli strumenti di progettazione per rispondere in modo più efficace alle richieste dei finanziatori	Progettazione	Napoli	30/06/2022	Inserimento nuova figura dedicata Sviluppo della collaborazione con FR e comunicazione. Verifica possibile integrazione con Bilancio sociale	Individuazione nuova figura, calendarizzazione incontri	Nuova figura per almeno 20 ore; ore di referenti Progett e FR nel monte ore dedicato; incontri con Bil Soc per valutazione integrazione strumenti (circa 6 ore)	

08/22	Sviluppo di co-progettazioni partecipate con i beneficiari degli interventi	Progettazione	Napoli	30/04/2022	Acquisizione competenze base e utilizzo nella presentazione di progetti e materiali informativi successivi	Stesura progetti di co-partecipazione	Progett, FR, RDA e CCS interessati nelle ore di incarico in base alle caratteristiche del progetto	
09/22	Integrazione del piano strategico di FR con le altre attività strategiche/di sviluppo di cooperativa	FR	PRE/DIR/ CDA	30/06/2022	Rivalutazione del piano strategico di FR formulato nel 2021. Definizione di un piano di fattibilità.	Piano strategico triennale e programmazione annuale	Soggetti coinvolti nelle ore dedicate	
10/22	Integrazione aree FR/comunicazione/progettazione	FR	PRE/DIR/ CDA	30/06/2022	Rivalutazione delle modalità e possibilità di reale integrazione e collaborazione tra le aree FR, comunicazione e progettazione	Periodizzazione degli incontri	10/15 h settimanali	
11/22	Valutazione ed eventuale attivazione Formazione interna 81/08	Sicurezza	RdA in collaborazione con CCS e ASPP	31/12/2023	Implementazione di modalità di fruizione dei corsi a distanza; aggiornamento formazione ASPP con possibilità di fare da formatore interno per i corsi sulla sicurezza	Numero dei corsi attivati e degli operatori raggiunti	ASPP, Costo Corso formatori sicurezza ~ 1000€	
12/22	Formazione addetti PS e AI	Sicurezza	RdA in collaborazione con CCS e ASPP	31/06/2023	Comunicazione da parte di RdA e CCS dei fabbisogni formativi	Incontri periodici di aggiornamento	RdA nelle ore di incarico, costo PS 220€, costo AI 150€	
13/22	Efficacia ed efficienza degli interventi manutentivi	Sicurezza	RIN in collaborazione con Logisti/ASPP	31/12/2022	Ripristino di monitoraggio condiviso con indicazione dei compiti e delle responsabilità delle figure interessate	Incontri periodici di aggiornamento	RIN. Logisti, manutentore interno, manutentori esterni, costo trascurabile	
Area Stranieri								
14/22	Individuazione di nuove idee progettuali oltre al SAI Milano	Stranieri	Direzione, Referenti, Coordinatori	31/12/2022	Analisi del contesto; emersione di idee progettuali; predisposizione di piani di sviluppo e verifica	Avvio nuove progettualità entro la fine dell'anno	Figure referenti nelle ore di incarico	
15/22	Costituzione del nuovo tavolo di coordinamento dell'Area e individuazione degli oggetti di lavoro comuni	Stranieri	RDA e Referente	31/07/2022	Incontri di area con emersione di temi di lavoro e graduatoria di priorità	Avvio tavolo	Figure referenti nelle ore di incarico	

16/22	Maggior coinvolgimento dei coordinatori nei processi gestionali (cura e manutenzione delle strutture; monitoraggio budget; gestione delle risorse umane)	Stranieri	RDA e Referente con Coordinatori	31/07/2022	Individuazione di strumenti gestionali condivisi	Coordinatori coinvolti direttamente nelle azioni individuate	Figure referenti nelle ore di incarico	
Area Minori e Famiglie								
17/22	Attivazione di risposte alle crescenti esigenze della fascia adolescenziale	Minori e famiglie	RDA, REF, CCS	31/12/2022	Sviluppo di nuove progettualità e rilancio di quelle già esistenti	Realizzazione dei progetti finanziati e implementazione delle attività nei CAG	Èquipe CAG, oratori, sestante, comunità residenziali	
18/22	Reperimento di nuove risorse umane (dipendenti e volontari) e "fidelizzazione" degli operatori ai servizi	Minori e famiglie	RDA, REF, CCS	31/12/2022	Sviluppo di nuove modalità di cura del personale e per rendere più attrattivi i nostri servizi. Allargamento della rete di volontari	Aumento di personale/volontari nei servizi dell'area e diminuzione delle dimissioni/trasferimenti	Tutti i CCS, Sportello volontari Caritas	
19/22	Maggior integrazione dei servizi dell'Area residenziali con quelli territoriali	Minori e famiglie	RDA, CCS	31/12/2022	Sviluppo di occasioni di lavoro su tematiche comuni. Avvio di tavoli di area comuni	Realizzazione di momenti ad hoc per tutti i CCS dell'area e occasione di incontro/scambio tra le equipe	RDA, REF	
Area MSNA								
20/22	Definizione e verifica sostenibilità ipotesi gestione emergenze e supporto amministrativo	MSNA	Giovanni Romano	30/06/2022	Riduzione affaticamento equipe	Maggior sostenibilità gestionale	6 ore coordinatori 10 ore rda	
21/22	Individuazione nuove sedi per le strutture di via Falck	MSNA	CDA	31/07/2022	Mantenimento posti Sai, miglioramento condizioni lavorative e di accoglienza	Nuova sede comunità	n.q.	
22/22	Ridefinizione, condivisione e adozione linee di lavoro e strumenti comuni	MSNA	Giovanni Romano	31/07/2022	Maggior omogeneità progettuale e metodologica tra i diversi servizi	Procedure d'area maggiormente condivise	10 ore coordinatori 20 ore Rda	

Area Servizi Trasversali per l'Integrazione Sociale

23/22	Implementazione del piano strategico triennale d'area funzionale all'azione di consolidamento e sviluppo	STIS	Maestri	31/12/2022	Monitoraggio costante e aggiornamento ove necessario del piano strategico triennale e del relativo piano operativo nel corso dell'anno	Dispositivo di monitoraggio	Responsabile d' Area Coordinatrice e Coordinatrici d' ambito	
24/22	Realizzazione del nuovo sito del Centro Diurno Interculturale Come e individuazione di una piattaforma per la didattica a distanza	STIS	Maestri	30/06/2022	Collaborazione con VM6 per la predisposizione di una piattaforma con documenti e strumenti funzionali ai percorsi formativi proposti	Sito e piattaforma	Responsabile d' Area Coordinatrice 2 Coordinatrici tematiche	
25/22	Start-up progetto Orto Prossimo Bioattivo	STIS	Maestri	30/06/2022	Ampliamento delle attività dell'Orto Prossimo secondo lo studio di fattibilità redatto; costituzione di una rete solidale territoriale d'acquisto e sostegno	Ampliamento attività	Responsabile d' Area Coordinatrice 1 Coordinatrice tematica 2 Operatrici	
26/22	Costituzione e avvio del Servizio trasversale di Mediazione linguistico-culturale consortile	STIS	Maestri	31/12/2022	Creazione e avvio di un servizio di mediazione consortile promosso, gestito e sviluppato dal Centro Come	Creazione del servizio	Responsabile d' Area Coordinatrice 1 Coordinatrice MLC e orientamento 30/40 mediatori coinvolte	

Area Housing Sociale

27/22	Definizione dell'oggetto di intervento dell'housing	Housing sociale	RDA, REF	31/12/2022	Avvio di un percorso identitario. Avvio del percorso di supervisione dell'equipe	Incontri dedicati	RDA, REF nelle ore di incarico	
28/22	Aumento della sostenibilità economica	Housing sociale	RDA, REF, CCS	31/12/2022	Definizione di un processo di monitoraggio progettuale Azioni di promozione	Calendario di monitoraggio. Attività di promozione	RDA, REF, CCS con referenti comunicazione nelle ore di incarico	
29/22	Rilevazione sistematica della soddisfazione di utenti e committenti	Housing sociale	CCS	31/12/2022	Realizzazione di opportuni strumenti da somministrare a utenti e committenti	Incontri dedicati, utilizzo strumenti e raccolta della soddisfazione	CCS nelle ore di incarico	

Area Grave Emarginazione

30/22	Ulteriore potenziamento del numero di Empori	Grave Emarginazione	Maestri	30/06/2022	Realizzazione di un nuovo Emporio nella città di Milano (zona ovest) in collaborazione con Caritas	Avvio nuovo servizio	Responsabile d'area	
-------	--	---------------------	---------	------------	--	----------------------	---------------------	--

31/22	Partecipazione ai nuovi bandi pubblici	Grave Emarginazione	Maestri	01/01/2022-31/12/2022	Rinnovo dei servizi in essere; partecipazione ad altre gare d'interesse strategico per lo sviluppo dell'area.	Continuità e sviluppo dei servizi	Responsabile d'area	
32/22	Elaborazione di almeno un percorso di presa in carico integrata (filiera d'area GEA)	Grave Emarginazione	Maestri	31/12/2022	Coinvolgimento di SAI, SAM, Centro Diurno e Rifugio in un lavoro sperimentale di presa in carico integrata con un dispositivo d'accompagnamento potenziato	Avvio percorso presa in carico	Responsabile d'Area e CCS coinvolti	
Area Donne								
33/22	Partecipazione ai nuovi Bandi tratta (luglio 22) tramite il Ministero delle Pari opportunità	Donne	Faggioli	30/06/2022	Consolidare i servizi dell'area e la partnership istituzionale con le reti anti-tratta e anti-violenza comunali, provinciali e regionali.	Incontri dedicati, partecipazione al bando, nuova convenzione	Personale esistente	
34/22	Accoglienza di nuove tipologie di persone vittime di tratta	Donne	Faggioli	30/06/2022	Accoglienza di transgender e di uomini vittime di sfruttamento lavorativo	Avvio percorso presa in carico	Personale esistente – eventuale nuovo appartamento	
35/22	Ampliare i servizi di primo approccio	Donne	Faggioli	31/12/2022	Sperimentazione di nuovo servizio di Drop-In in grado di intercettare anche le donne che non desiderano entrare nei progetti di accoglienza	Incontri dedicati	Personale esistente + nuove ore messe a disposizione dal Bando 5/2022 con il Comune di Milano	
Area Laboratori								
36/22	Aggiornamento formativo e Haccp periodico per tutti gli operatori per il consolidamento delle compliance	Laboratori	Nicolasi	31/12/2022	Calendarizzazione corsi	Da valutare in base ai corsi da seguire	Rda/RSPP	
37/22	Rivalutazione delle modalità di rilevazione della soddisfazione utenti/fruitori a campione	Laboratori	Nicolasi	31/12/2022	Valutazione delle schede di gradimento da parte del nuovo Rda ed eventuale rimodulazione	4 ore con eventuale supporto staff qualità	Rda	

Aggiornamento del 30/07/2022
Firma

Antonio Vadi