



Famiglia Nuova

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

Procedura N° 03/0
revisione 05
del 17/12/21

GESTIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Riepilogo delle versioni:

versione	data	motivo della revisione
01	05 novembre 2007	prima edizione
02	28 dicembre 2012	ricatalogazione della documentazione
03	18 dicembre 2015	revisione triennale della documentazione
04	17 dicembre 2018	revisione triennale della documentazione
05	17 dicembre 2021	revisione triennale della documentazione

Firme:

Documento redatto da: Alessandra Gandelli, Barbara Busi, Giorgia Albani

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

firma

data: 16 dicembre 2021

Documento approvato da:
Devecchi Mariarosa (Presidente)

firma

data: 17 dicembre 2021

1. Scopo/Obiettivo

Descrivere le modalità di richiesta, attuazione e gestione delle azioni correttive, preventive e di miglioramento. Tale procedura fornisce una guida alle figure professionali coinvolte nella rilevazione di eventuali criticità e non conformità, per poter attivare azioni di miglioramento in modo tale da garantire che queste vengano correttamente richieste, identificate, pianificate e sorvegliate nel tempo, fino a verificare l'efficacia del raggiungimento dell'obiettivo prefissato. Le azioni di miglioramento scaturiscono dal lavoro di analisi dei report relativi ai "Reclami Suggestimenti ed Elogi", del report relativo alla "raccolta dati customer" e dalle schede "piano delle azioni" delle singole U.d.O./Servizi.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica alle U.d.O./Servizi di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale.

3. Riferimenti

Scheda "reclami, suggerimenti ed elogi"

Report dati reclami

Scheda "soddisfazione percepita dall'utente"



Famiglia Nuova

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

Procedura N° 03/0
revisione 05
del 17/12/21

GESTIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Report “raccolta dati customer”
Scheda Piano delle Azioni di Miglioramento

4. Responsabilità

All' interno della singola U.d.O./Servizio la responsabilità di tale procedura è in capo al responsabile dell'U.d.O./Servizio.

Per l'Organizzazione il responsabile della valutazione finalizzata alla proposta delle azioni di miglioramento, della conseguente presentazione al C.d.A. e della restituzione ai Responsabili delle U.d.O. della loro attuazione è il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità. Responsabile dell'approvazione del Piano di Miglioramento è il C.d.A. nella Programmazione Annuale delle attività; sempre il C.d.A., nella relazione di riesame annuale, può apportare modifiche alla Programmazione Annuale.

5. Descrizione delle attività

5.1 Analisi e programmazione delle azioni di miglioramento: 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 “Reclami Suggestimenti ed Elogi” e 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 abbassare il numero dei reclami e migliorare 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 “Reclami Suggestimenti ed Elogi”, il Report “raccolta dati customer” e la Scheda “Piano delle azioni di miglioramento”

5.2 Archivio documentazione: Una volta completate le azioni precedenti il Responsabile dell'U.d.O/Servizio archivia una copia del Report “Reclami Suggestimenti ed Elogi”, una copia del Report “raccolta dati customer” e una copia della Scheda “Piano delle azioni di miglioramento” nell'apposito raccoglitore che si trova nel suo ufficio

5.3 Gestione delle azioni di miglioramento: Il Responsabile dell'U.d.O/Servizio attua con le risorse a sua disposizione il “Piano delle azioni” per accrescere, nella pratica, l'efficacia e l'efficienza dei processi di erogazione dei servizi.

5.4 Trasmissione della documentazione: Entro il 15 dicembre il Responsabile dell'U.d.O/Servizio invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report “Reclami Suggestimenti ed Elogi”, il Report “raccolta dati customer” e la Scheda “Piano delle azioni di miglioramento”

5.5 Analisi e predisposizione delle azioni di miglioramento: Una volta ricevuti i documenti dai Responsabili delle U.d.O./Servizi, il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità procede ad analizzare i dati che coinvolgono più settori dell'organizzazione e che possono richiedere risorse aggiuntive esulanti l'autonomia dei Responsabili. La predisposizione della “programmazione di attività migliorative”, il Report generale “Reclami Suggestimenti ed Elogi” e il report generale “raccolta dati customer” sono documenti che il direttore presenta al C.d.A. entro il 30 gennaio dell'anno successivo per il Riesame e la Programmazione delle attività annuali.



Famiglia Nuova

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

GESTIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Procedura N° 03/0
revisione 05
del 17/12/21

5.6 Riesame e programmazione delle attività: I documenti del processo sopra indicati insieme a tutta la documentazione prevista concorrono al riesame della direzione. In uscita dal riesame vi è un piano annuale di miglioramento che comprende le azioni da intraprendere per il miglioramento della qualità dei servizi offerti ai clienti.

5.7 Restituzione dei dati ai Responsabili di U.d.O./Servizio: Le eventuali azioni di miglioramento approvate dal C.d.A. e suffragate dall'analisi dei dati del report generale vengono comunicate dal Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità ai Responsabili.

5.8 Archiviazione della documentazione: Compilate le azioni precedenti il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità archivia una copia del report e tutta la documentazione in suo possesso inerente il presente processo in apposito raccoglitore che si trova nella segreteria della Cooperativa.

5.9 Gestione delle azioni di miglioramento: Il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità attua le azioni di miglioramento o i progetti contenuti nel Piano delle Azioni dell'organizzazione in concerto con l'Ufficio di Direzione Generale.