



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° 06/O
revisione 06
del 28/10/2023

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

Riepilogo delle versioni:

versione	data	motivo della revisione
01	06 aprile 2009	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	28 ottobre 2020	modifica parziale della pianificazione delle attività
06	28 ottobre 2023	revisione triennale della documentazione

Firme:

Documento redatto da: C. Spiaggi; G. Santori; B. Busi; C. Cremona; M. Sartorelli, R. Randighieri, M. Mattioni M.. G. Albani

Documento verificato da:

Alessandra Gandelli (Ufficio controllo e qualità)

firma

data: 28 ottobre 2023

Documento approvato da:

Gian Michele Maglio (Presidente)

firma

data: 28 ottobre 2023

INDICE

1. Scopo	2
2. Campo di applicazione	2
3. Riferimenti	2
4. Responsabilità.....	2
5. Descrizione delle attività	2



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° 06/O
revisione 06
del 28/10/2023

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le responsabilità e le modalità della gestione del processo della soddisfazione percepita con l'obiettivo di apportare ad un continuo miglioramento del prodotto offerto in termini di prestazioni di interventi pedagogici e/o terapeutici e del sistema organizzativo.

2. Campo di applicazione

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

3. Riferimenti

Scheda "soddisfazione percepita dall'utente"

Report "raccolta dati customer"

4. Responsabilità

Il responsabile dell'applicazione di tale procedura è il Responsabile dell'U.d.O./Servizio mentre il responsabile della verifica dell'applicazione di tale procedura è il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità (si riferisce non alle responsabilità associate alle singole attività - che verranno poi di seguito specificate nella rappresentazione del processo - ma a quelle responsabilità, definite "alte" o "delegate", di coordinamento o di verifica sull'intero processo).

5. Descrizione delle attività

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. I clienti, siano essi committenti, fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- sporgere reclamo a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- fornire suggerimenti ed elogi contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;
- esprimere il grado di soddisfazione sul servizio.

Soddisfazione Percepita

Con l'obiettivo di affrontare le eventuali criticità e apportare un continuo miglioramento del prodotto offerto in termini di prestazioni di interventi pedagogici e del sistema organizzativo è stata predisposta, per gli utenti, un'apposita procedura che prevede la somministrazione di un questionario di gradimento. I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista dell'utente 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.

Somministrazione questionario di gradimento

La somministrazione della scheda avviene ad opera del Responsabile dell'U.d.O./Servizio in modo di garantire il massimo dell'anonimato e viene somministrata una volta all'anno nel mese di novembre.

Compilazione report

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.



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° 06/O
revisione 06
del 28/10/2023

SODDISFAZIONE PERCEPITA DALL'UTENTE

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 "raccolta dati customer". L'analisi di tale report viene fatta contestualmente all'analisi della Scheda "reclami suggerimenti ed elogi". 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. E' 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"

Archivio documentazione

Una volta completate le azioni precedenti il Responsabile dell'U.d.O./Servizio archivia 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

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.

Trasmissione della documentazione

Entro il 15 dicembre il Responsabile dell'U.d.O./Servizio invia al Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità il Report "raccolta dati customer" e la Scheda "Piano delle azioni di miglioramento"

Analisi dei dati

Una volta ricevuti i documenti dai Responsabili delle U.d.O./Servizi, il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità li invia all'ufficio di Direzione Generale e con esso procede ad analizzare i dati e a predisporre i report da inserire nella relazione di riesame del sistema qualità. Tale processo deve concludersi entro gennaio.

Relazione di Riesame del Sistema Qualità e Piani di Miglioramento

I documenti del processo sopra indicati, insieme a tutta la documentazione prevista, concorrono alla stesura della Relazione di Riesame del Sistema Qualità. In uscita dal riesame vi è un piano annuale di miglioramento che comprende le azioni da intraprendere per incrementare la qualità dei servizi offerti ai clienti. Tale processo è in capo all'Ufficio di Direzione Generale e deve concludersi entro la fine di febbraio.

Restituzione dei dati ai Responsabili di U.d.O./Servizio

La Relazione di Riesame del Sistema Qualità, contenente i piani di miglioramento approvati dal C.d.A., viene diffusa tramite mail a tutte le UdO/Servizi dall'Ufficio di Direzione Generale.

Archiviazione della documentazione

Completate le azioni precedenti l'Ufficio di Direzione Generale 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.

Gestione delle azioni di miglioramento

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

