

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° 07/O
revisione 06
del 28/10/2023

SODDISFAZIONE PERCEPITA DAL DIPENDENTE E DAL COLLABORATORE

Riepilogo delle versioni:

versione	data	motivo della revisione
01	09 maggio 2011	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: M. Sartorelli; C. Spiaggi; G. Santori; B. Busi; P. Cinieri; C. Cremona; G. Albani, M. Mattioni M.

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

firma

data: 28 ottobre 2023

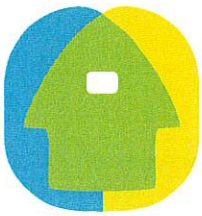
Documento approvato da:
Gian Michele Maglio (Presidente)

firma

data: 28 ottobre 2023

INDICE

1. Scopo/Obiettivo	2
2. Campo di applicazione	2
3. Responsabilità.....	2
4. Descrizione delle attività	2
5. Tempi di applicazione	3



Famiglia Nuova

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

SODDISFAZIONE PERCEPITA DAL DIPENDENTE E DAL COLLABORATORE

Procedura N° 07/O
revisione 06
del 28/10/2023

1. Scopo/Obiettivo

Lo scopo di questa procedura è quello di definire le responsabilità e le modalità della gestione del processo della soddisfazione percepita dai dipendenti e dai collaboratori con l'obiettivo di apportare un continuo miglioramento alla soddisfazione del personale e del sistema organizzativo.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica ai dipendenti (contratti a tempo indeterminato e determinato,) ed ai collaboratori (incarichi libero-professionali) operanti presso U.d.O., servizi e progetti di Famiglia Nuova Società Cooperativa Sociale.

3. Responsabilità

Il responsabile dell'applicazione di tale procedura è l'Ufficio di Direzione Generale mentre il responsabile della verifica dell'applicazione di tale procedura è il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità.

4. Descrizione delle attività

Distribuzione e compilazione della scheda:

Per ovviare a quella che si può definire "osservazione diretta" che comporta lo svantaggio di implicazioni soggettive dell'osservatore nel leggere la soddisfazione dell'utente, si è deciso di adottare la prassi ormai comune di somministrare un questionario anonimo per rilevare la soddisfazione della qualità percepita. La forma del questionario è ritenuta utile in quanto pone una sufficiente distanza tra il ricercatore e l'oggetto di indagine.

A tale scopo si è adottato una Scheda "rilevazione soddisfazione del dipendente e del collaboratore" che permette di individuare, su una scala di valori, la soddisfazione dei diversi ambiti in cui è suddiviso il servizio e la cooperativa.

La distribuzione della scheda avviene ad opera del Responsabile dell'U.d.O./Servizio. La compilazione avviene all'interno della riunione d'équipe. Entro trenta minuti vengono personalmente depositate le schede nell'urna apposita.

Per quanto riguarda i collaboratori questi compileranno la scheda un'unica volta nella prima équipe che avrà all'O.d.g. la compilazione della sopracitata scheda. Nel caso in cui non vi sia la possibilità di partecipare all'équipe la compilerà in separata sede.

A raccolta avvenuta il responsabile consegna l'urna sigillata all'ufficio segreteria entro il termine prestabilito.

Team di garanzia e compilazione report

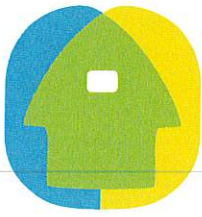
Allo scopo di garantire la correttezza dello scrutinio delle schede e della conseguente compilazione dei report viene istituito un comitato di garanzia denominato "TEAM DI GARANZIA" composto da, oltre al direttore dell'ufficio controllo e qualità (con il ruolo di coordinatore del team): un membro del personale con il ruolo di operatore e un membro del personale con il ruolo di responsabile di servizio (l'operatore ed il responsabile vengono individuati dal direttore dell'ufficio controllo e qualità sulla base di candidatura volontaria. Tra le candidature pervenute il criterio della selezione è basato sull'anzianità di servizio all'interno della Cooperativa).

Il team, apre i contenitori e procede allo scrutinio delle schede ed alla relativa compilazione del report.

Analisi e programmazione attività di miglioramento

L'ufficio di Direzione Generale ed il Direttore dell'Ufficio Controllo e Qualità provvedono all'analisi dei dati rilevati.

L'ufficio di Direzione Generale definisce le azioni di miglioramento possibili, le conseguenti modalità e tempi di attuazione, redige il documento "Analisi Customer Dipendenti/Colaboratori - Azioni di Miglioramento" e lo sottopone al CdA per l'approvazione.



Famiglia Nuova

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

SODDISFAZIONE PERCEPITA DAL DIPENDENTE E DAL COLLABORATORE

Procedura N° 07/O
revisione 06
del 28/10/2023

Diffusione del documento "Analisi Customer Dipendenti/Colaboratori - Azioni di Miglioramento"

Approvato il documento, l'Ufficio di Direzione Generale lo diffonde tramite mail direzione@famnuova.com seguendo la procedura Procedura 01 dell'Organizzazione- Gestione e tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni

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.

5. Tempi di applicazione

Di seguito vengono elencate le attività e i relativi tempi di applicazione:

- Entro fine ottobre viene inviata la richiesta di candidatura* per il "Team di garanzia";
- Entro fine ottobre viene inviata la comunicazione di avvio del processo;
- Nel mese di novembre viene effettuato da parte di tutte le UdO/Servizi/Progetti la compilazione dei questionari; l'urna sigillata deve essere consegnata presso la segreteria entro il 30 novembre;
- Entro fine dicembre deve essere effettuato lo scrutinio delle schede e la compilazione dei relativi report da parte del TEAM di garanzia;
- Entro fine gennaio dell'anno successivo dovrà essere ultimato il documento "Analisi Customer Dipendenti/Colaboratori - Azioni di Miglioramento" da sottoporre al CdA.

* Tutti i dipendenti ed i collaboratori saranno informati dal direttore dell'ufficio controllo e qualità, entro fine novembre dei nominativi dei componenti del "Team di Garanzia". L'informazione verrà data tramite mail Responsabili di UdO/Servizi.

