	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.2.1.-0</b>
		<b>Data Emiss.: 10.12.01</b>
	<b>SODDISFAZIONE DELL' UTENTE</b>	<b>Data Rev.: 13.06.2023</b>
		<b>Pag.1 di 3</b>

**INDICE:**

- 0.1    Indice delle Sezioni.**
- 1.0    Scopo e campo di applicazione.**
- 2.0    Responsabilità.**
- 3.0    Modalità operative.**
  - 3.1 - Rilevazione dei dati presso gli UTENTI.**
  - 3.2 - Elaborazione ed analisi dei dati.**
  - 3.3 - Distribuzione dei questionari elaborati.**
- 4.0    Archiviazione della documentazione.**
- 5.0    Allegati.**

Preparato dal Responsabile di gestione della qualità: Marco Grechi.

**ELENCO DELLE REVISIONI**


<b>N° REVIS.</b>	<b>DATA</b>	<b>CAPITOLI MODULI</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<b>01</b>	<b>06/2023</b>		<b>Revisione totale</b>

**APPROVAZIONE**

<b>ENTE</b>	<b>FIRMA</b>
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

**ELENCO DI DISTRIBUZIONE**

<b>ENTE</b>	<b>FIRMA</b>
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

 <b>CROCE BIANCA</b> ORBASSANO Strada Rivalta, 50	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.2.1.-0</b>
		<b>Data Emiss.: 10.12.01</b>
	<b>SODDISFAZIONE DELL' UTENTE</b>	<b>Data Rev.: 13.06.2023</b>
		<b>Pag.2 di 3</b>

## **1.0 Scopo e campo di applicazione.**

La presente procedura è stata emessa allo scopo di rilevare il livello di soddisfazione degli Utenti riguardo ai prodotti ed ai servizi della Associazione di volontariato Croce Bianca di Orbassano.

La presente procedura si applica a tutti i fruitori dei servizi con i quali la Croce Bianca di Orbassano intrattiene rapporti di collaborazione oltre al personale interno.

## **2.0 Responsabilità.**

Il coordinamento delle attività descritte nella presente procedura è affidato alla Segreteria della Croce Bianca di Orbassano e alla Gestione della Qualità.

## **3.0 Modalità operative.**

### **3.1 Rilevazione dei dati presso i Fruitori dei servizi e presso il personale interno.**

Con cadenza annuale la Segreteria provvede ad inviare ai fruitori i relativi questionari, predisposti in collaborazione con la Gestione della Qualità, richiedendo la relativa compilazione che prevede:

- A Rispondere a tutte le domande indicate.
- B Riportare nell'apposito spazio predisposto di NOTE / OSSERVAZIONI, eventuali ulteriori commenti o approfondimenti che l'interessato ritiene opportuno evidenziare.


### **3.2 Elaborazione ed analisi dei dati.**

Il Responsabile della Gestione della Qualità provvede, al ritorno del questionario compilato, alla elaborazione dei dati che prevede:

- Valutazione del numero dei questionari pervenuti rispetto al numero di questionari inviati
- Elaborazione delle domande risposte rispetto al totale delle domande contenute nel questionario
- Elaborazione e quantificazione delle risposte, negative / positive rispetto al totale delle domande
- Valutazione dei suggerimenti trasmessi.

## **ANALISI DI PARETO.**

La Segreteria in collaborazione con la Gestione della Qualità provvede, su base annuale, ad analizzare mediante l'Analisi di Pareto i dati raccolti allo scopo di valutare quali aspetti risultano più carenti nell'ottica dei fruitori e quali sono ritenuti i più importanti, al fine di poter avviare opportune azioni di miglioramento.

 <b>CROCE BIANCA</b> ORBASSANO Strada Rivalta, 50	<b>PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b>	<b>PQ. 8.2.1.-0</b>
		<b>Data Emiss.: 10.12.01</b>
	<b>SODDISFAZIONE DELL' UTENTE</b>	<b>Data Rev.: 13.06.2023</b>
		<b>Pag.3 di 3</b>

### 3.3 Distribuzione dei questionari elaborati.

I questionari elaborati, che contengono informazioni specifiche relative ai Settori della Croce Bianca di Orbassano, dovranno essere inviati, per conoscenza agli stessi a cura della Segreteria.

In occasione del Riesame del Sistema Qualità (annuale) la Segreteria e la Gestione della Qualità presenteranno alla Presidenza una situazione sintetica complessiva dei dati di soddisfazione degli utenti compresi i risultati di eventuali azioni di miglioramento attivate.

### 4.0 Archiviazione della documentazione.

Tutta la documentazione originale di cui sopra viene archiviata dalla Segreteria per i tempi stabiliti dalla specifica procedura di Controllo della Documentazione.

### 5.0 Allegati.

Mod. 01 PQ. 8.2.1 Questionario personale interno Croce Bianca di Orbassano.

Mod. 02PQ. 8.2.1 Questionario Personale medico e generico esterno alla Croce Bianca di Orbassano.

Mod. 03 PQ. 8.2.1 Questionario Utenti della Croce Bianca di Orbassano.