

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	8.4
		PAG.:	1 di 2
		REV.:	A

SEZIONE 8.4

ANALISI DEI DATI

SOMMARIO

8.4.1	Analisi dei dati.....	pag. 2
A.	Responsabilità.....	pag. 2
B.	Documenti allegati.....	pag. 2

STATO DI REVISIONE DELLA SEZIONE					
Indice di Rev.	A	B	C	D	E
Data	01/08/2005				
Emesso					
Controllato					
Approvato					

	MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITA'	COD.:	MGQ
		SEZ.:	8.4
		PAG.:	2 di 2
		REV.:	A

8.4.1 ANALISI DEI DATI

I dati necessari per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per individuare possibili miglioramenti sono raccolti, analizzati e presentati alla Direzione Generale in forma appropriata nella riunione di riesame del Sistema Qualità.

L'analisi dei dati si basa sui seguenti aspetti:

a) Soddisfazione del Cliente

I Questionari Soddisfazione Cliente (vedere Sez. 8.2.1 MGQ) sono analizzati al fine di individuare:

- percentuale di risposta sui Questionari trasmessi;
- percentuale Clienti con un livello di soddisfazione uguale o maggiore al livello di soglia definito nella Politica per la Qualità;
- identificazione dei processi aziendali critici per la soddisfazione del Cliente.

In base ai risultati dell'analisi possono essere individuate opportune azioni preventive per il miglioramento dell'efficacia del Sistema e della soddisfazione del Cliente.

I risultati dell'analisi della soddisfazione Clienti sono portati a conoscenza della Direzione nel riesame del sistema qualità, degli ospiti e dei parenti.

b) Conformità ai requisiti dei servizi

L'analisi dei dati prende in considerazione i requisiti dei servizi definiti nella Sez. 7.2.1 MGQ valutando, attraverso i reclami ricevuti dai Clienti, la capacità di Senior Residence a fornire servizi conformi.

c) Andamento dei processi

I processi sono monitorati per controllare se sono attuati in conformità agli obiettivi definiti nelle loro specifiche.

Le modalità di analisi dei dati e di presentazione dei risultati sono indicati nella TAVOLA 1 indicando l'opportunità di emettere azioni preventive.

d) Fornitori

L'analisi dei dati prende in considerazione le non conformità rilevate nelle forniture, le azioni correttive emesse e la loro efficacia.

A. RESPONSABILITA'

ATTIVITA'	A	R	C	P
Esegue le analisi dei dati		RGQ	DGE	

R = Responsabile - P = Partecipa - C = Controlla - A = Approva

B. DOCUMENTI ALLEGATI

- Tavola 1 Elenco Indicatori Chiave di Prestazioni