

IMPULS DE LA QUALITAT AL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA

QÜESTIONARI D'AUTOAVALUACIÓ

***I TU COM ESTÀS DE QUALITAT?***

El qüestionari consta de 6 àrees i 24 preguntes relacionades amb els principis bàsics en gestió de la qualitat.

És un qüestionari fàcil de respondre i que permetrà conèixer el vostre punt de partida en temes de qualitat.

**1. ENFOCAMENT CAP AL CLIENT. VALORACIÓ DEL GRAU DE SATISFACCIÓ**

**1.1. L'entitat mesura el nivell de satisfacció de les persones usuàries?**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

**1.2. L'entitat mesura el nivell de satisfacció de les famílies dels seus usuaris?**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

**1.3. L'entitat mesura el nivell de satisfacció de les persones contractades ?**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

**1.4. L'entitat mesura el nivell de satisfacció de l'Administració pública amb la que col.labora?**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

**1.5. L'entitat mesura el nivell de satisfacció d'altres organismes /institucions amb les que col.labora?**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

## 2. LIDERATGE. ORGANITZACIÓ I ESTRATÈGIA

### 2.1. L'entitat ha definit la seva Missió i Visió ?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

### 2.2. L'entitat disposa de línies estratègiques per a la consecució dels seus objectius?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

### 2.3. L'entitat té definits els perfils professionals i les responsabilitats dels seus treballadors?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

### 2.4. L'entitat té assignada la figura del responsable de qualitat?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

## 3. IMPLICACIÓ DE LA DIRECCIÓ

### 3.1. La Direcció de l'entitat s'implica i participa en la definició de la missió i visió de l'entitat?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

### 3.2. La Direcció de l'entitat s'implica i participa en la definició de les línies estratègiques i objectius de l'entitat?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

### 3.3. La direcció de l'entitat s'implica i participa en l'elaboració dels perfils professionals i responsabilitat dels seus treballadors?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

#### 4. IMPLICACIÓ I FORMACIÓ DELS TREBALLADORS

4.1. Els professionals de l'entitat treballen d'acord amb la missió, visió i línies estratègiques definides?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

4.2. Els professionals de l'entitat participen en l'avaluació de resultats?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

4.3. Els professionals de l'entitat participen en la millora dels processos interns de treball?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

4.4. Els professionals de l'entitat han rebut algun tipus de formació en qualitat?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

4.5. Existeix algun procediment per gestionar els voluntaris a l'entitat ?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

#### 5. GESTIÓ PER PROCESSOS

5.1. L'entitat té definits procediments de les activitats amb els seus usuaris?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

5.2. L'entitat té algun mecanisme per detectar i registrar incidències i queixes?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

5.3. L'entitat té definits processos de suport a l'activitat principal?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

5.4. L'entitat té definits processos per a la gestió i selecció de les persones?

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

**5.5. L'entitat té definit un procés de comunicació interna?**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

**5.6. L'entitat té en compte les relacions amb els diferents grups d'interès (usuaris, famílies, Administració, persones contactades, proveïdors, xarxes, )**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit

## **6. MILLORA CONTÍNUA**

**6.1. Indiqueu el nivell en que la vostra entitat ha implementat criteris de gestió de la qualitat**

No assolit       Algun progrés       Bastant assolit       Totalment assolit