



POLÍTICA DE QUALITAT I DE SEGURETAT DE PACIENTS

Març 2023

Orientació vers el propòsit, la visió i els valors

Dins la orientació del propòsit i la visió es preveu orientar l'organització per oferir serveis de qualitat amb criteris d'equitat, efectivitat, eficiència i sostenibilitat, amb la implicació dels diferents grups d'interès, per tal d'aconseguir millores en la salut de la ciutadania, aplicant pràctiques de valor i segures.

Objectiu

- ☒ Consolidar i implicar als professionals en la gestió de la qualitat total utilitzant procediments i recursos d'efectivitat demostrada, mitjançant pràctiques de valor i l'ús del cercle de millora contínua PDCA, per oferir un alt nivell de qualitat en el servei, tot vetllant per la seguretat dels pacients.
- ☒ Implantar un model de gestió basat en la qualitat total, que es fonamenta en conèixer les necessitats dels grups d'interès i en definir els processos per cobrir-les de manera satisfactòria, de forma segura, amb els recursos adients i els productes assistencials de valor definits pels professionals, amb l'objectiu final d'aconseguir una assistència eficient, basada en la utilització dels procediments i recursos d'efectivitat demostrada, que satisfacin a la ciutadania amb una bona experiència, i garanteixi la sostenibilitat de l'empresa.
- ☒ Consolidar la gestió de qualitat total i orientar l'empresa cap a la ciutadania, amb la finalitat d'identificar els ciutadans/clients i les seves necessitats, de detectar la seva experiència de l'atenció i d'establir una organització en funció de les seves necessitats, en el marc d'una assistència amable i segura.
- ☒ Millorar el continuum assistencial, generar confiança, seguretat i acolliment a la ciutadania, als cuidadors i als clients que contracten serveis.
- ☒ Comprometre'ns en garantir la seguretat, la prevenció de la malaltia, la promoció de la salut i a assegurar el continuum assistencial.
- ☒ Cercar la màxima qualitat en els resultats, l'excel·lència, la millora contínua i la seguretat dels pacients, fent servir pràctiques de valor.
- ☒ Proporcionar assistència de qualitat i segura, basada en criteris d'eficiència amb suport metodològic i acreditada de forma externa (certificacions, premis, auditories).

Àmbit

La base d'aquest model és l'equilibri constant entre les *capacitats del personal*, la *satisfacció del client* i els *recursos* disponibles.

- ✓ L'aparició de nous coneixements científics i avenços tecnològics comporta una adaptació constant del personal i de l'organització.
- ✓ Els canvis que s'experimenten en l'evolució de la societat repercuten en les necessitats i expectatives de la població, pel què és necessari que ens adaptem a aquest dinamisme.
- ✓ La limitació de recursos implica fer-ne una gestió acurada.



- ☑ Les direccions establiran un sistema de treball on els **processos/circuits i productes** estiguin planificats, controlats i millorats, segons les necessitats dels ciutadans/clients.
- ☑ Els projectes, estudis i nous sistemes d'organització tindran com a pilars fonamentals **orientar-nos vers els ciutadans/clients**, millorant la seva salut, garantint la seva seguretat i la millorant l'eficiència.
- ☑ Les direccions impulsaran que **el personal participi** en activitats que potenciïn la **millora contínua**, el treball en equip i la gestió de la qualitat i la seguretat de pacients.
- ☑ Les direccions establiran un sistema de gestió de la qualitat i SP no com un objectiu, sinó com un sistema de treball, mitjançant el cercle de millora contínua PDCA (Plan/Do/Check/Act; planificar, aplicar, controlar i millorar).



Operativa per portar-ho a terme

- ☑ La Direcció reconeixerà en els directius als líders de la gestió de la qualitat en el seu àmbit, sent els responsables d'instaurar sistemes de planificació, control i millora, per tal d'atendre les necessitats dels ciutadans/ clients, oferint un producte de reconeguda qualitat, per tal d'aconseguir millores en la salut, i en la seva atenció.
- ☑ La Direcció posarà a disposició dels directius el suport metodològic necessari per tal de poder planificar, controlar i millorar el seu producte. El suport es realitzarà des del Programa de Qualitat, mitjançant el personal tècnic responsable dels grups, que utilitzarà les eines més adients, assessorant i donant la uniformitat metodològica necessària.
- ☑ S'establiran accions formatives i de divulgació de temes de qualitat i seguretat de pacients per al personal, fomentant així una cultura de millora contínua i de seguretat de pacients en la pràctica habitual.