

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 4	
	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	
Revisió:	Data:	Full 1 de 5

4.1. REQUISITS GENERALS

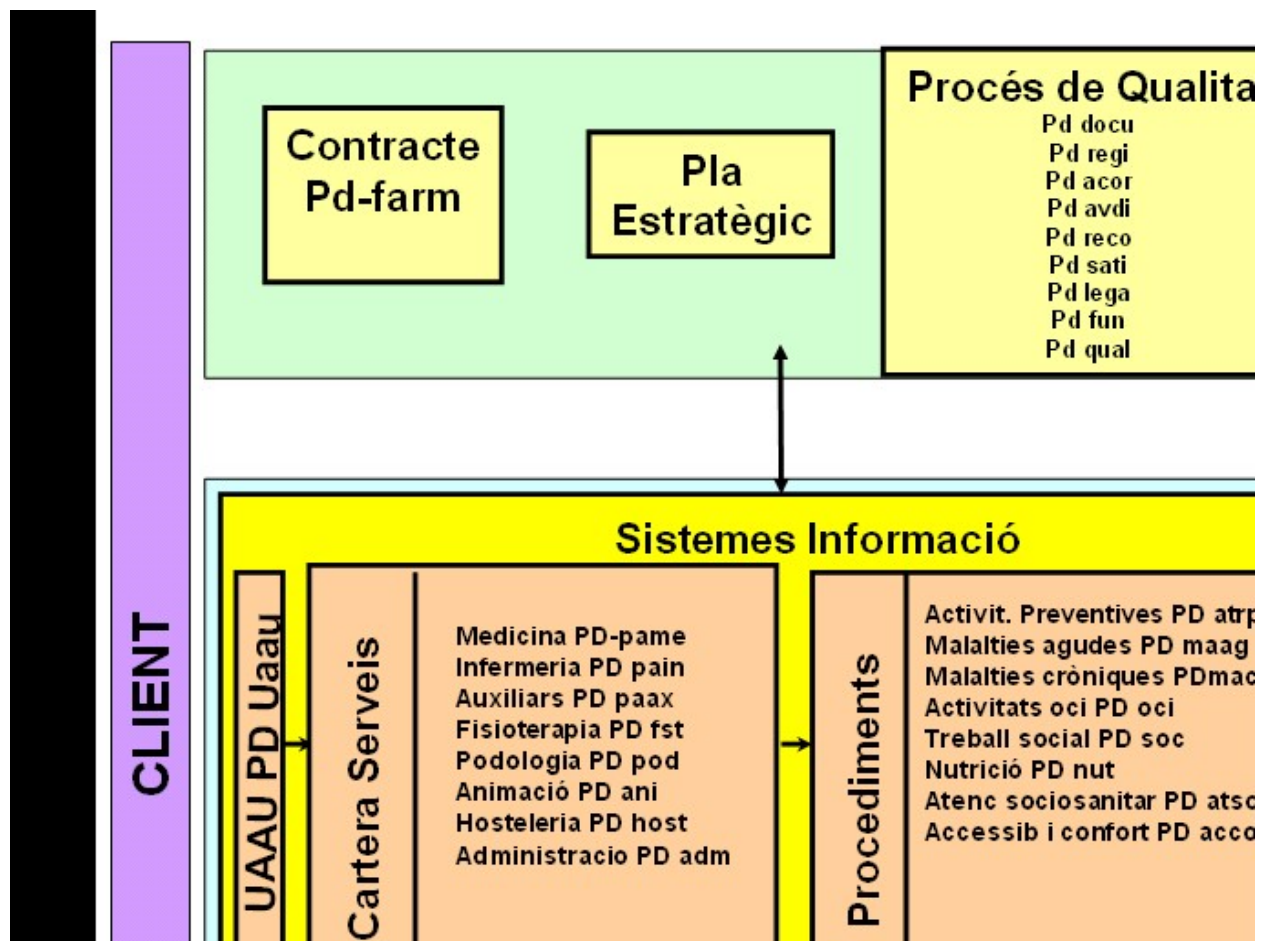
L'objecte d'aquest capítol serà descriure els requisits generals del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ) implantat i els requisits referents a la documentació del sistema.

En el quadre següent es definiran els processos sobre els que s'estructurarà l'**empresa**, i la seva interrelació:

PROCESSOS		
TIPUS	DESCRIPCIÓ	APLICACIÓ
ESTRATÈGICS	Relacionaran les necessitats i expectatives del mercat en general (Benchmarking) i el coneixement de les possibilitats, prioritzant els objectius i les guies per la resta de processos.	▪ Contracte amb ICASS ▪ Contractes individuals ▪ Pla estratègic ▪ Política de qualitat ▪ Objectius de la qualitat ⇒ Planificació Sistema gestió de la qualitat ⇒ Revisió del sistema de la qualitat ⇒ Millora contínua ⇒ Estructura organitzativa ▪ Model de gestió ▪ Comunitat
FONAMENTALS	Recolliran el que el client demana, i la raó de ser	▪ Gestió de clients (UAAU) ⇒ Processos relacionats amb el client ▪ Procés Assistencial ⇒ Planificació del servei ⇒ Prestació del servei
SUPORT	Facilitaran els recursos necessaris a la resta de processos.	▪ Gestió de persones ⇒ Recursos humans ⇒ Ambient de treball ⇒ Pla de riscos laborals ⇒ Pla d'Emergència ⇒ Formació ▪ Calibratge i Manteniment ⇒ Control dispositius de seguiment i mesura ▪ Administració ▪ Traducció i Mediació ▪ Docència i recerca ▪ Compres i Serveis ⇒ Provisió de recursos i Infraestructura ⇒ Seguiment i mesura ⇒ Control del producte no conforme ⇒ Compres i Proveïdors ⇒ Gestió de residus

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 4	
	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	
Revisió:	Data:	Full 2 de 5

El **Mapa de processos** del SGQ :



Per tant, amb l'objectiu d'implantar el SGQ, s'haurà:

- D'identificar els processos necessaris per al SGQ i la seva aplicació dins l'organització (**Capítol 7**).
- De determinar la seqüència i interacció entre processos (**Capítol 7**).
- De determinar els criteris i mètodes necessaris per assegurar que tant l'operativitat com el control d'aquests processos siguin eficaços (**Capítol 7**).
- D'assegurar la disponibilitat de recursos i informació necessària per recolzar l'operativitat i el seguiment dels processos (**Capítol 8**).
- De mesurar, realitzar el seguiment i analitzar els processos (**Capítol 8**).
- D'implantar les accions necessàries per aconseguir els resultats planificats i la millora continua d'aquests processos (**Capítol 8**).

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 4	
	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	
Revisió:	Data:	Full 3 de 5

4.2. REQUISITS DE LA DOCUMENTACIÓ

4.2.1. Generalitats

El conjunt de la documentació del SGQ seguirà la següent estructura:



La documentació del SGQ inclourà:

Política de la Qualitat: descriu les directrius generals i l'orientació relatives a la qualitat, expressades per la seva responsable higienico-sanitari, a partir de les quals s'estructura tot el SGQ.

- **Manual de la qualitat:** document marc on es descriuen les línies generals del sistema de gestió d'una organització i on es fa referència als procediments.
- **Procediment general:** document que descriu de forma genèrica la metodologia i responsabilitats d'activitats que afecten al conjunt del SGQ. Tots i cada un dels procediments generals estan relacionats directament amb algun Capítol del Manual de la Qualitat.
- **Procés:** conjunt de documents necessaris que permeten planificar, operativitzar i controlar l'eficàcia dels processos. Pot englobar diferents procediments per la seva realització.
- **Procediment específic:** document que descriu de forma específica la metodologia i responsabilitats quan es porta a terme un procés o una activitat derivada dels diferents requisits de la norma, o bé descriu operacions específiques a realitzar en cada procés o lloc de treball.
- **Instrucció:** els procediments poden recolzar-se en instruccions, quan sigui necessari tractar de forma molt detallada assumptes d'abast limitat.
- **Registre:** suport estructurat i normalitzat que té per finalitat facilitar la recollida d'observacions, dades o resultats obtinguts que proporcionen evidència d'activitats desenvolupades i en permeten el seu control.
- **Altra Documentació:** informes, actes, documentació externa o qualsevol altra document relacionat amb el SGQ.

4.2.2. Manual de la Qualitat

En el Procediment de **Control de la Documentació (PD-DOCU)** es definirà com es gestiona el Manual de la qualitat.

El Manual de Gestió de la Qualitat inclourà:

- L'abast del SGQ, inclosos els detalls i les justificacions de qualsevol exclusió (**Capítol 1**).

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 4		
	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT		
Revisió:	Data:	Full 4 de 5	

- Referències als procediments documentats establerts pel SGQ.
- Descripcions de la interacció entre processos del SGQ.

El Manual de Gestió de la Qualitat es controlarà de la següent manera:

Elaboració: serà responsabilitat del Responsable Administratiu de la Qualitat i del Coordinador de la Qualitat.

Actualització: serà responsabilitat del Responsable Administratiu de la Qualitat i del Coordinador de la Qualitat.

Revisió: serà responsabilitat del Director Assistencial. L'estat de revisió de cada capítol del Manual es reflectirà a l'encapçalament de totes les pàgines dels diferents capítols i en l'índex del Manual, on s'inclourà el resum de les modificacions.

Aprovació: una vegada revisat, serà aprovat pel Director (DG)

Distribució: la portarà a terme el Responsable Administratiu de la Qualitat, mitjançant còpies controlades als destinataris autoritzades pel DG i el CQ.

Quan hi ha modificacions, com a conseqüència de les revisions periòdiques a les que està sotmès, seran comunicades als posseïdors de Còpies Controlades del mateix.

4.2.3. Control de la Documentació

El procés emprat per a la gestió dels diferents documents i les seves modificacions es descriurà en el **Control de la Documentació (PD-DOCU)**, en el que s'especificarà l'aplicació dels següents punts:

- Gestió de l'aprovació de la documentació prèvia a la difusió.
- Revisió, actualització i aprovació de les modificacions de la documentació per persones autoritzades per a verificar la seva adequació abans de la seva entrada en vigor.
- Exàmen periòdic a fi de realitzar les modificacions necessàries, identificant els canvis i revisions vigents.
- Gestió de la distribució i accessibilitat de la documentació.
- Control de l'edició llegible i identificació de la documentació.
- Control, identificació i distribució de la documentació externa.
- Gestió de la documentació obsoleta.

4.2.4. Control dels Registres

En el Procediment **Control de Registres (PD-REGI)** es determinarà de quins registres caldrà disposar per proporcionar evidència de la conformitat amb els requisits, així com l'operació eficaç del SGQ i els principis per assegurar la seva disponibilitat:

- Identificació
- Arxiu i recuperació
- Protecció
- Temps de retenció i disposició

En cada un dels documents del SGQ s'identificaran els registres de la qualitat que genera o requereix, així com el seu format quan procedeix. Es seguirà la mateixa pauta que en els procediments.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 4		
	SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT		
Revisió:	Data:	Full 5 de 5	

4.3. RESPONSABILITATS

Director

- Definir el SGQ.
- Dotar d'un SGQ adequat a la seva realitat.

Responsable higienico-sanitari

- Definir junt amb el Director el SGQ.
- Dotar d'un sistema de documentació estructurat i controlat.
- Gestionar els recursos humans.
- Definir processos de millora.

Coordinador de la Qualitat

- Aplicar i fer el seguiment del SGQ.

Responsable Administratiu de la Qualitat

- Assegurar que la documentació estarà sempre disponible i vigent.
- Gestionar els registres que afecten a la qualitat dels serveis prestats del SGQ.

Comitè de la Qualitat

- Revisar el Manual de la Qualitat i tota la documentació directament relacionada.
- Aprovar de forma col·legiada el Manual de la Qualitat i la documentació relacionada.

Altres professionals

- Les descrites en processos / procediments. Els responsables es detallen a la instrucció **Relació de Procediments i Responsables (INS-RPRE)**.

4.4. DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

UNE-EN ISO 9001 (2000)

PD – DOCU	Control de la Documentació
PD – REGI	Control de Registres
INS – RPRE	Relació de Procediments i Responsables