

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 1 de 14

5.1. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ

La Direcció, assegurarà que està totalment compromesa en el desenvolupament i millora del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ), mitjançant:

- La comunicació a tot el personal de la importància de satisfer tant els requisits del client, com els legals i reglamentaris.
- L'establiment de la Política de la Qualitat i els Objectius de la Qualitat, definits anualment.
- Les revisions del SGQ.
- L'assegurament de la disponibilitat dels recursos necessaris.
- El coneixement i l'aplicació dels requisits legals i reglamentaris referits als diferents serveis i/o activitats que porta a terme.

Identificació d'aspectes ambientals i de seguretat laboral

El DG promourà i documentarà l'establiment de mecanismes d'identificació d'aspectes mediambientals de les activitats que generen residus, per poder determinar-ne el seu impacte i gestionar-los correctament segons la legislació vigent. Al mateix temps, també vetllarà perquè s'acompleixin tots els requisits legals que li seran d'aplicació en quan a la seguretat laboral.

5.2. ENFOCAMENT AL CLIENT

El DG serà el responsable d'assegurar que els requisits del client es determinen i es compleixen amb el propòsit d'augmentar-ne la satisfacció. A l'apartat **7.2.1 Determinació dels requisits relacionats amb el servei** d'aquest Manual es defineix la metodologia per la determinació dels requisits relacionats amb el client.

L'impuls que es donarà a l'enfocament al client no abastarà només al client com usuari final, sinó que es consideraran les necessitats de totes les parts interessades incloent usuaris, personal, proveïdors, comunitat local i societat en general. Per altra banda, també donarà especial importància a la participació del personal i a les interrelacions beneficioses amb els proveïdors per la consecució dels objectius.

5.3. POLÍTICA DE LA QUALITAT

La definició de la Missió i una Visió seran requisits indispensables per a poder estructurar i portar a terme una Política de Qualitat. Definirà la seva Missió i la seva Visió com:

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 2 de 14

MISSIÓ

El model d'atenció de les persones grans en el nostre centre es basarà en els següents valors i criteris:

Oferir els serveis orientats a atendre a persones grans amb dependències garantint una atenció integral i personalitzada, que vetlli pel manteniment de la seva salut física, psíquica, emocional i social.

Oferir un espai de convivència propi i privat que es converteixi en la seva llar on cal respectar el dret a la intimitat i el dret a la llibertat.

Proporcionar als usuaris el màxim nivell d'autonomia respectant la seva pròpia identitat, oferint un nivell de convivència, assistència i acolliment que en conjunt signifiqui un acceptable nivell de benestar i de qualitat de vida. Per a tot això, és necessari establir una organització, unes pautes de funcionament i unes normes de convivència.

Preservar la dignitat de la persona gran amb independència de les limitacions que presenti en el grau d'autonomia o capacitat cognitiva. Es vetlla doncs per a què les actituds, les formes i el tracte en general de tot el personal sigui respectuós, i per tant les diferents intervencions del centre estan protocolaritzades de manera que quedi garantit el respecte a la dignitat de la persona gran.

Vetllar perquè les conveniències administratives o funcionals de l'equipament no limitin la capacitat d'elecció de les persones grans ni els seus drets.

El centre realitzarà la seva activitat en un context d'atenció integral (bio-psico-social-espiritual) de la persona gran. Aquesta orientació farà que la dinàmica de totes les activitats incorporin elements participatius per part dels usuaris i de les seves famílies.

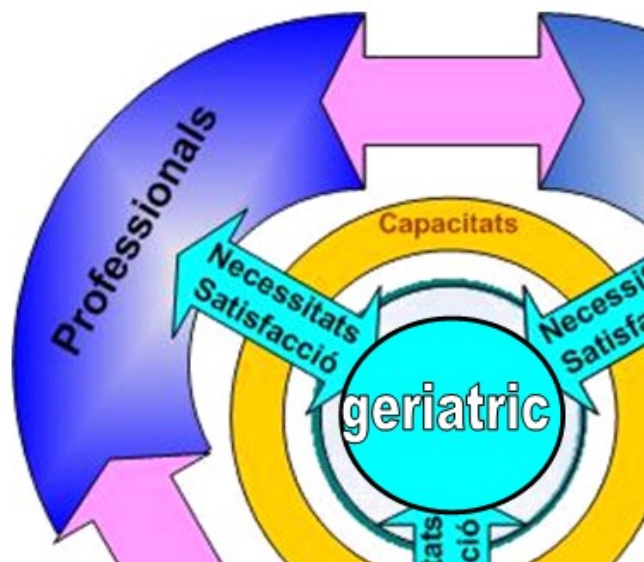
En tot moment el centre desenvoluparà la seva activitat atenent la persona gran, la seva família, el conjunt dels usuaris i l'equip dels professionals que faran possible el correcte funcionament del centre.

POLÍTICA DE QUALITAT

S' establliran els principis bàsics sobre els que es fonamenta el SGQ. Aquest principis bàsics o Política de Qualitat naixeran de la prestació dels serveis d'atenció de la població de referència, amb un pressupost econòmic anual tancat, per donar els serveis d'atenció en dependències.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 5		
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ		
Revisió:	Data:	Full 3 de 14	

Política de qu



Les línies generals de la Política de la Qualitat seran:

- ✓ Ampliar al màxim la oferta de la cartera de serveis, aprofitant, desenvolupant i afavorint el ventall de capacitats de tots el seus professionals.
- ✓ Promoure la prestació de serveis eficients fonamentats en la realització de procediments efectius.
- ✓ Afavorir que la relació tant amb el client intern com extern sigui el més satisfactòria possible.
- ✓ Impregnar la dinàmica de treball i les relacions tant internes com externes, amb l'idea de qualitat per tal de millorar de forma contínua l'eficàcia, l'eficiència de la feina feta i la satisfacció del client.
- ✓ Complir els requisits legals aplicables i les normes ètiques de la nostra activitat.
- ✓ Dotar el SGQ dels recursos suficients i necessaris per al seu desenvolupament.
- ✓ Fomentar la millora de coneixements dels seus professionals en relació a la nova evidència científica.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 5		
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ		
Revisió:	Data:	Full 4 de 14	

5.4. PLANIFICACIÓ

5.4.1. OBJECTIUS DE LA QUALITAT

La direcció a través del seu representant Director (DG) i el Responsable higienico-sanitari (DA), anualment, aprovaran i difondran els Objectius de la Qualitat. Aquests objectius aniran encaminats a millorar el control dels factors tècnics, administratius i humans que afectin a la qualitat dels serveis oferts i els funcionaments ineficaços; orientant-los cap a la reducció, eliminació i prevenció de les deficiències i l'obtenció de la màxima satisfacció dels clients. Per altra banda aquests Objectius de la Qualitat, s'hauran d'orientar en la línia del Pla Estratègic.

El procés per l'elaboració anual dels Objectius de la Qualitat del sistema de revisió establert per comprovar el compliment dels mateixos, serà el següent:

▪ ELABORACIÓ D'OBJECTIUS

L'elaboració dels Objectius de la Qualitat es realitzarà en funció de les aportacions dels diferents responsables de Departament i en base als Objectius generals pactats entre **empresa** i clients. La seva periodicitat serà anual i en el moment de fixar-los es tindrà en compte, que aquests siguin assumibles pel que fa a la temporalitat i a la quantitat.

Els objectius propis de s'editaran en l'imprès **Objectius de la Qualitat (IMP-008)**, indicant clarament:

- La definició de l'objectiu
- La quantificació de l'objectiu
- Els recursos assignats
- El termini previst
- El resultat obtingut
- El/s responsable/s d'assolir-lo/s

El CQ serà qui validarà i controlarà l'acompliment dels Objectius de Qualitat amb el vist i plau de la direcció.

▪ SEGUIMENT I REVISIÓ D'OBJECTIUS

Per tenir un control del grau de consecució dels diferents objectius es faran dues revisions, una semestral i una final que s'inclouran en l'**Informe de Revisió del sistema de gestió de la qualitat (IMP-009)**. Ambdues revisions es faran en reunió del CQ, quedant registrades en l'**Acta de reunió (IMP-005)** corresponents.

Per altra banda, cada Responsable de Departament també tindrà la responsabilitat de revisar els seus objectius, enviant un informe al responsable higienico-sanitari perquè aquest pugui presentar-lo al CQ.

Els Objectius de la Qualitat anuals, i la Política de la Qualitat, s'exposaran en els taulells d'informació i en els punts de treball adients, mitjançant un document degudament senyalitzat.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 5 de 14

5.4.2. PLANIFICACIÓ DEL SGQ

La planificació de la qualitat es portarà a terme amb la finalitat de complir els requisits del SGQ, així com els objectius de la qualitat, i mantenir la integritat del sistema quan es produeixen canvis en aquest. Cada vegada que es produeixi un canvi significatiu en el SGQ, aquest es planificarà tenint en compte els següents conceptes:

- Identificar el nou procés o la modificació del mateix.
- Determinar la seqüència i interacció amb la resta de processos.
- Determinar els criteris i mètodes per assegurar que tant l'operativitat com el control d'aquest procés són eficaços.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i de la informació necessària per recolzar l'operació i el seguiment del procés.
- Realitzar el seguiment, la mesura i l'anàlisi del procés.
- Implantar les accions necessàries per aconseguir els resultats planificats i la millora contínua del procés.

▪ PLANIFICACIÓ ANUAL DE LA QUALITAT

A l'inici de cada any es planificaran totes les activitats relacionades amb el SGQ tenint en compte els resultats de l'any anterior, realitzant-se l'informe de **Planificació anual de la Qualitat (IMP-010)** que contindrà els següents aspectes:

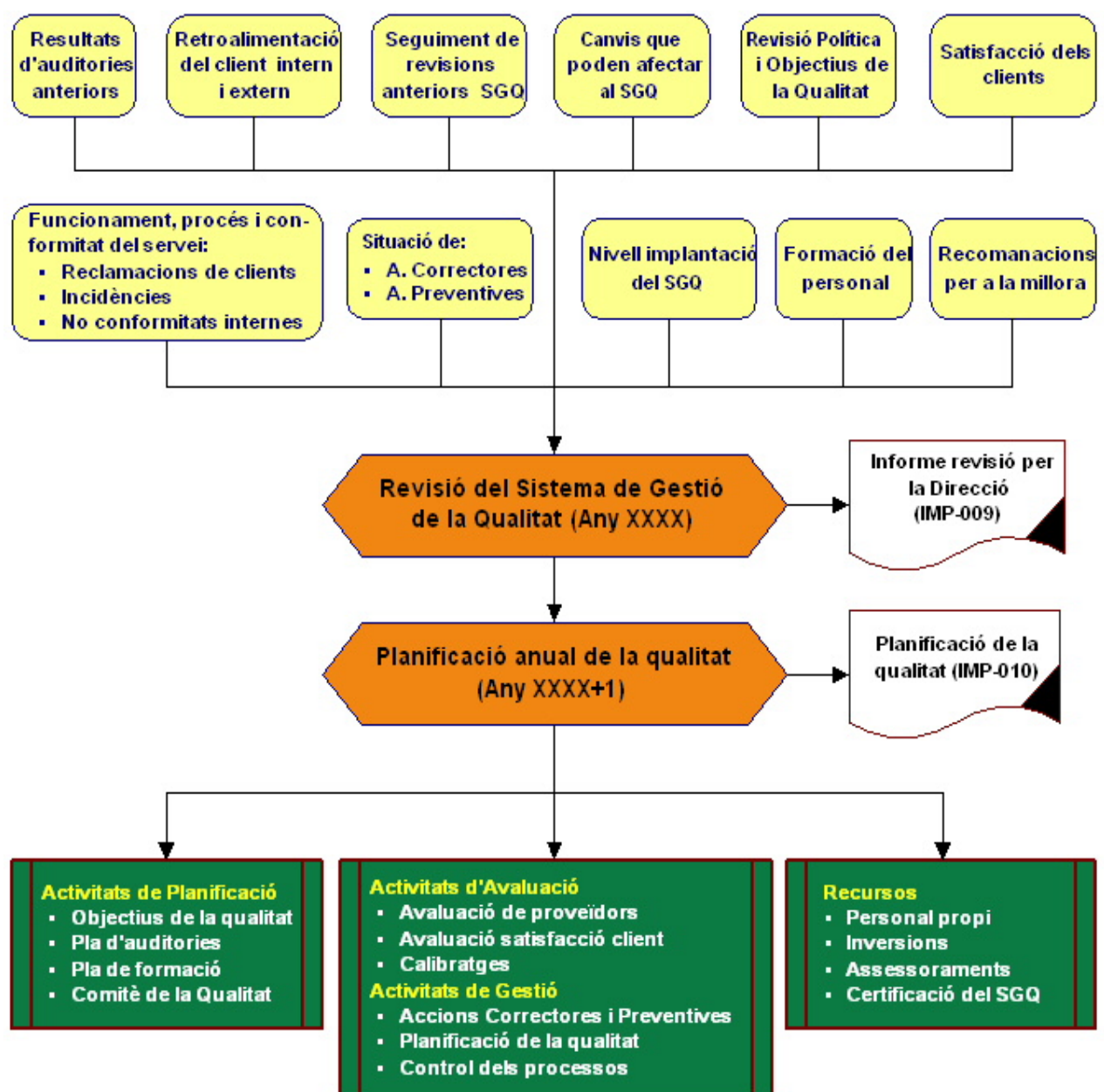
- ▶ Activitat (planificació, gestió i recursos)
- ▶ Responsable
- ▶ Documents i Registres associats
- ▶ Mes d'aplicació

Aquest imprès, juntament amb el d'**Objectius de la Qualitat (IMP-008)**, contindrà totes les activitats que s'hauran de realitzar durant l'any, en relació a la Qualitat i a la implantació o millora de processos, tècniques, instrumental, normativa, ..., i garantirà que es compleixin les directrius de la Política de la Qualitat, tenint també en compte dos aspectes importants com són: la disponibilitat de recursos i l'impacte de les noves accions sobre l'activitat.

Qualsevol canvi en la planificació del SGQ es considerarà en les reunions del CQ, amb la finalitat d'assegurar que es realitzarà de forma controlada i es mantindrà la seva integritat. Les fonts de que es nodrirà el SGQ per a poder portar a terme la planificació es descriuran en el diagrama següent:

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 6 de 14

DIAGRAMA DE PLANIFICACIÓ ANUAL DE LA QUALITAT



 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
	CAPÍTOL 5		
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ		
Revisió:	Data:	Full 7 de 14	

▪ **DESENVOLUPAMENT DE NOUS PROCESSOS**

Cada projecte previst en la **Planificació anual de la Qualitat (IMP-010)** que suposi un nou procés o canvis importants en algun ja existent, la introducció de nous protocols, tècniques, instrumental,, es formalitzarà en l'imprès **Desenvolupament de nous Processos (IMP-011)** on es definiran els següents aspectes:

- ▶ Nom i número del procés
- ▶ Descripció del procés
- ▶ Responsable
- ▶ Recursos humans i materials
- ▶ Temps previst d'instauració
- ▶ Compliment d'especificacions i incidències
- ▶ Conclusions
- ▶ Documentació relacionada

RESPONSABILITATS

Director

- Definir i difondre la Política de la Qualitat.
- Aprovar i difondre els Objectius de la Qualitat i de cada Departament.
- Gestionar els recursos assignats.
- Redactar l' informe de Planificació Anual de la Qualitat.

Responsable higienico-sanitari

- Proposar els Objectius de la Qualitat al Consell d'Administració.
- Elaborar els Objectius de Qualitat de cada departament.
- Realitzar les revisions dels Objectius de la Qualitat.
- Col·laborar amb el DG en la elaboració de l' informe de Planificació Anual de la Qualitat.

Coordinador de la Qualitat

- Gestionar i fer el seguiment de la Política i dels Objectius de la Qualitat.
- Definir la Planificació anual de la Qualitat amb ajut del CQ.

Comitè de la Qualitat

- Proposar Objectius de la Qualitat i fer-ne el seguiment.
- Col·laborar en la Planificació anual de la Qualitat.

Responsable de Departament

- Proposar, planificar i fer avaluacions periòdiques dels Objectius de la Qualitat, dels Processos i dels indicadors corresponents del seu departament.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 8 de 14

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

7.2.1 Determinació dels requisits relacionats amb el servei

IMP-008	Objectius de la Qualitat
IMP-009	Informe de Revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat per la Direcció
IMP-005	Acta de reunió
IMP-010	Planificació anual de la Qualitat
IMP-011	Desenvolupament de nous Processos

5.5. RESPONSABILITAT, AUTORITAT I COMUNICACIÓ

5.5.1. RESPONSABILITAT I AUTORITAT

L'organització quedarà reflectida mitjançant els dos organigrames següents, on s'indiquen les relacions jeràrquiques i funcionals existents entre persones i/o departaments.

Ambdós organigrames es podran veure en els Annexes 1 i 2 d'aquest document.

El detall de com s'estructuraran ambdós organigrames es podrà veure en el procediment **Funcionament (PD-FUNC)**.

Les principals responsabilitats específiques i genèriques, la dependència i autoritat i aspectes o característiques molt concretes de cada lloc de treball es definiran en les fitxes **Definició de Lloc de treball (IMP-006)**.

Cada persona estarà capacitada per ocupar un o varis llocs de treball, fet pel que es crearà el registre **Taula d'Habilitacions del personal (RG-RRHH-02)** en el que es detallaran les corresponents habilitacions. A cada persona se li distribuïran les fitxes corresponents als llocs que ocupa.

5.5.2. REPRESENTANT DE LA DIRECCIÓ

La figura de Representant de la Direcció, es desdoblarà en dos càrrecs:

- Responsable operatiu de la Qualitat o Coordinador de la Qualitat.
- Responsable administratiu de la Qualitat (RAQ).

El **Coordinador de la Qualitat**, amb independència d'altres responsabilitats, tindrà autoritat per:

- Assegurar que els processos del SGQ s'estableixen, s'implanten i es mantenen al dia.
- Assegurar que el personal porta a terme les seves activitats segons els procediments establerts en el SGQ.
- Informar sobre el funcionament del SGQ i de qualsevol possibilitat de millora al Director i al responsable higienico-sanitari.
- Assegurar que tot el personal coneix els requisits dels clients (interns i externs), i que se'n promou la presa de consciència en tots els nivells

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 9 de 14

Tindrà igualment delegada l'autoritat per interrompre el procés en cas de detectar desviacions respecte als requisits especificats i bloquejar els productes no conformes.

El **Responsable administratiu de la Qualitat**, tindrà com a responsabilitats:

- Treballar conjuntament amb el Coordinador de la Qualitat per mantenir al dia el SGQ.
- Gestionar la documentació del SGQ i per tant assegurar que la que està en ús es correspon a les últimes versions actualitzades i autoritzades.
- Portar a terme totes les tasques que li siguin encomanades, tant pel Coordinador de la Qualitat com pel CQ.
- Convocar i redactar Actes de reunions del CQ, comunicar dates i continguts d'auditories internes i externes, editar els Objectius de la Qualitat, l'informe anual de Revisió per la Direcció, ...

5.5.3. COMUNICACIÓ INTERNA

En el següent diagrama es descriuran els canals establerts per assegurar la comunicació interna entre els diferents estaments , referent als processos del SGQ:

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 10 de 14

Reunió anual

NIVELL ORGANITZACIÓ	CANAL COMUNICACIÓ	INFORMACIÓ COMUNICADA
DIRECTOR ASSISTENCIAL	REUNIONS COMITÈ de la QUALITAT	- Informe de revisió del SGQ per la Direcció (IMP-009) - Objectius de la qualitat (IMP-008) - Política de la qualitat - Planificació de la qualitat (IMP-010)
PERSONAL SANITARI	REUNIONS COMITÈ de la QUALITAT Correu electrònic REUNIONS PERSONAL SANITARI	- Política de la qualitat - Objectius de la qualitat (IMP-008) - Planificació de la qualitat (IMP-010) - Actes Comitè de Qualitat (IMP-005) - Formació interna - Reunions i intercomunicació amb el Director Assistencial - Objectius de la qualitat (IMP-008) - Gestió d'incidències QUALITEASY®
PERSONAL NO SANITARI	REUNIONS PERSONAL NO SANITARI amb PERSONAL SANITARI Correu electrònic TAULELL ANUNCIS	- Política de la Qualitat - Objectius de la qualitat (IMP-008) - Planificació de la qualitat (IMP-010) - Reunions i intercomunicació amb els responsables de departament - Formació interna - Política de la Qualitat - Objectius de la qualitat (IMP-008) - Planificació de la qualitat (IMP-010) - Notes / Actes (IMP-005) - Formació disponible per al personal - Recomanacions Seguretat i Higiene - Auditories internes / externes

REUNIÓ ANUAL - BRAINESTORMING

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 11 de 14

RESPONSABILITATS

Director

- Facilitar l'implantació del SGQ.
- Difondre la Política de la Qualitat i els Objectius de la Qualitat.
- Difondre l'estructura organitzativa.
- Designar el/s Responsable/s de la qualitat.
- Supervisar el funcionament del SGQ.
- L'assegurament de la disponibilitat dels recursos necessaris.
- El coneixement i l'aplicació dels requisits legals i reglamentaris que ha de complir , tant en la vessant assistencial com mediambiental i de seguretat laboral.

Responsable higienico-sanitari

- Promoure i fer el seguiment de la implantació del SGQ.
- Fer el seguiment dels Objectius de la Qualitat, definits anualment.
- Revisar anualment el SGQ i fer l'Informe de Revisió del SGQ.

Coordinador de la qualitat

- Assegurar que els processos del SGQ s'estableixen, s'implanten i es mantenen al dia.
- Assegurar que el personal porta a terme les seves activitats segons els procediments establerts en el SGQ.
- Informar al CQ i al responsable higienico-sanitari sobre el funcionament del SGQ i de qualsevol possibilitat de millora.
- Assegurar que tot el personal coneix els requisits dels clients (interns i externs), i que se'n promou la presa de consciència en tots els nivells .
- Interrompre el procés en cas de detectar desviacions respecte als requisits especificats i bloquejar els productes no conformes.

Responsable administratiu de la qualitat

- Treballar conjuntament amb el Coordinador de la Qualitat per mantenir al dia el SGQ.
- Gestionar la documentació del SGQ i per tant assegurar que la documentació vigent correspon a les últimes versions actualitzades i autoritzades.
- Portar a terme totes les tasques que li siguin encomanades, tant pel Coordinador de la Qualitat com pel CQ.
- Convocar i redactar Actes de reunions del CQ, comunicar dates i continguts d'auditories internes i externes, editar els objectius de la qualitat, l'informe anual de Revisió per la Direcció, ...

Altres professionals

- Utilitzar i mantenir els canals de comunicació existents per poder participar en el SGQ en els aspectes que els pertorqui.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 5		
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ		
Revisió:	Data:	Full 12 de 14	

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

PD-FUNC IMP-006 RG-RRHH-02	Funcionament Definició de Lloc de Treball Taula d'Habilitacions del personal
---	---

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 13 de 14

5.6. REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

5.6.1. GENERALITATS

Annualment el SGQ serà revisat pel responsable higienico-sanitari per tal d'assegurar la seva adequació i eficàcia. En aquesta revisió del SGQ també hi participaran el Coordinador de la qualitat i els membres del CQ. L'informe es presentarà al CQ en primera instància i posteriorment al Consell d'Administració, i haurà de ser aprovat dins el primer trimestre de l'any següent.

5.6.2. INFORMACIÓ PER LA REVISIÓ

Aquesta revisió es fonamentarà principalment en els resultats del funcionament actual i en les oportunitats de millora, centrant-se en el següents aspectes:

- Resultat d'auditories anteriors.
- Retroalimentació del client intern i extern.
- Accions de seguiment de revisions anteriors per part del DA.
- Canvis planificats que poden afectar al SGQ.
- Revisió de la Política i dels Objectius de la Qualitat.
- Satisfacció dels clients.
- Funcionament dels processos i conformitat del servei.
- Situació de les accions correctores i preventives.
- Nivell d'implantació del SGQ.
- Formació del personal.
- Recomanacions per a la millora.

5.6.3. RESULTATS DE LA REVISIÓ

Una vegada feta la revisió dels resultats s'elaborarà un informe en el que es detallarà la situació de cadascun d'ells, i es valorarà l'eficàcia del SGQ implantat per aconseguir la màxima satisfacció del client. A partir de les conclusions es determinaran les accions associades a:

- Millora de l'eficàcia del SGQ i dels seus processos.
- Millora del producte en relació amb els requisits del client.
- Assignació dels recursos necessaris.

L'**Informe de Revisió del Sistema de Gestió de la Qualitat per la Direcció (IMP-009)** i tots els registres derivats seran arxivats durant un període de tres anys pel RAQ.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 5	
	RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ	
Revisió:	Data:	Full 14 de 14

RESPONSABILITATS

Director Assistencial

- Revisió i anàlisi dels resultats del funcionament i implantació del SGQ.
- Elaboració de l'Informe de Revisió del SGQ per la Direcció.
- Presentar l'Informe a L'EMPRESA.