

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 7		
	PRESTACIÓ DEL SERVEI		
Revisió:	Data:	Full 1 de 10	

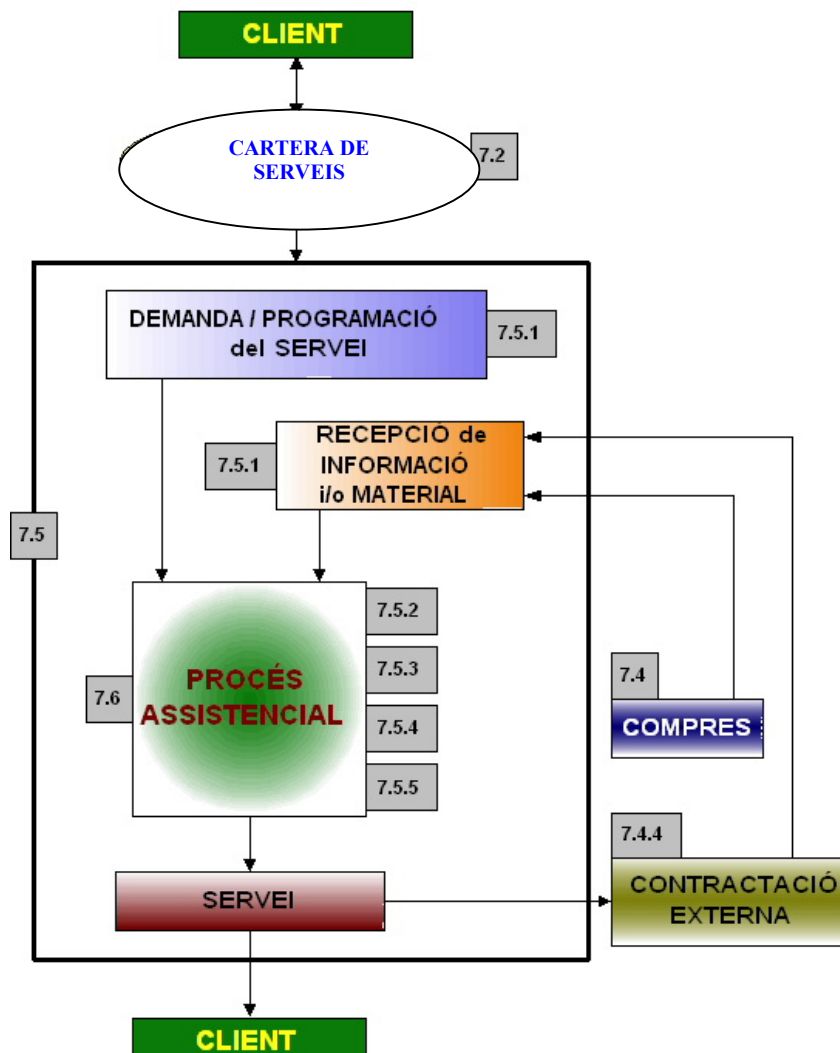
7.1. PLANIFICACIÓ DE LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

Es planificaran i desenvoluparan els processos necessaris per a la prestació dels serveis. Aquesta planificació es realitzarà d'acord amb els requisits d'altres processos del Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ).

Cada procés inclourà:

1. Definició del procés, amb identificació de: Entrades, Recursos, Activitats (incloent les de seguiment i els criteris d'acceptació) i Resultats
2. Indicators del procés, veure procediment i instrucció **Indicadors (PD-INDI i INS-INDI)**
3. Documentació necessària
4. Registres associats

La realització dels serveis seguirà de manera esquemàtica la seqüència de processos representats en el següent diagrama, en el que també s'indican els apartats que els corresponen dins d'aquest capítol:



 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 2 de 10

7.2. PROCESSOS RELACIONATS AMB ELS CLIENTS

7.2.1. DETERMINACIÓ DELS REQUISITS RELACIONATS AMB EL SERVEI

El responsable higienico-sanitari identificarà els requisits dels clients i la relació amb ells, tal com es descriurà en el procediment de **Relació i comunicació amb el client (PD-RECO)** i que inclourà:

- La definició d'una Cartera de Serveis.
- Els requisits per a la prestació del servei, incloent-hi tant aquells relacionats amb les activitats pròpies com amb les que es porten a terme fora del seu àmbit.
- Els requisits establerts pel comprador de serveis i per tant necessaris per a la utilització prevista o especificada.
- Els requisits legals i reglamentaris relacionats amb el servei.
- Qualsevol requisit addicional.

Els diferents tipus de clients amb els que tindrà relació es detallaran en el procediment de **Relació i comunicació amb el client (PD-RECO)**.

S'elaborarà, documentarà i actualitzarà una **Cartera de Serveis (INS-CASE)** on es detallaran els serveis que oferirà i les seves especificacions.

7.2.2. REVISIÓ DELS REQUISITS RELACIONATS AMB EL SERVEI

El document que establirà la relació contractual amb els clients externs i/o compradors de serveis serà el contracte.

La presentació d'una Cartera de Serveis o l'acceptació d'un Servei per part d'un client extern comportarà una revisió dels requisits, amb l'objectiu de:

- Verificar que s'han definit i documentat tots els requisits establerts en el contracte amb ICASS o altres.
- Analitzar i resoldre les possibles diferències entre la Cartera de Serveis i el servei a prestar.
- Comprovar la capacitat per realitzar el servei i complir amb els requisits definits.

El procés a seguir per a la revisió i acceptació de les ofertes de prestació d'un servei es descriurà en el procediment de **Relació i comunicació amb els clients (PD-RECO)**. Aquest procediment inclourà el tractament de la **Cartera de Serveis (INS-CASE)** i de la demanda de servei, el tractament de les modificacions en la demanda, la comunicació al personal afectat, els registres generats i el seu arxiu.

En el cas que el client no proporcioni una declaració documentada dels requisits, aquests hauran de ser confirmats abans de la seva acceptació.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 3 de 10

RESPONSABILITATS

Director

- Identificació dels requisits del client junt amb el responsable higienico-sanitari
- Signatura dels contractes.
- Elaboració de la Cartera de Serveis junt amb el responsable higienico-sanitari.
- Revisió periòdica dels requisits junt amb el responsable higienico-sanitari i el Coordinador de la Qualitat.

Responsable higienico-sanitari

- Elaboració de la Cartera de Serveis junt amb el Director.
- Revisió periòdica dels requisits junt amb el Director i el Coordinador de la Qualitat.

Coordinador de la Qualitat

- Col·laborar en la identificació dels requisits del client i en la elaboració i revisió de la Cartera de Serveis si s'escau.

Responsable Administratiu de la Qualitat

- Gestió dels registres i les modificacions de la Cartera de Serveis en coordinació amb els responsables del diferents departaments.

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

PD-INDI	Indicadors
INS-INDI	Indicadors
PD-RECO	Relació i comunicació amb els clients
INS-CASE	Cartera de Serveis
PD-ACOR	No conformitats, accions correctores i preventives
PD-SATI	Satisfacció del client
IMP-061	Guia de l'Usuari
INS-PWEB	Pàgina Web

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 4 de 10

7.3. DISSENY I DESENVOLUPAMENT

Aquest apartat de la norma **UNE-EN-ISO 9001 (2000)**, no serà d'aplicació , ja que no es portaran a terme activitats ni de disseny ni de desenvolupament de nous productes, tot i això, s'inclourà amb l'objecte de mantenir l'integritat del seu l'índex.

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 7		
	PRESTACIÓ DEL SERVEI		
Revisió:	Data:	Full 5 de 10	

7.4. COMPRES

7.4.1. PROCÉS DE COMPRES

El Director Gerent serà qui definirà el procés de compres per tal d'assegurar que tots els productes i serveis adquirits compleixen amb els requisits de compra especificats, així com la documentació que intervindrà en el procés.

- El procediment de selecció, avaluació (homologació) i desavaluació (deshomologació) de proveïdors i serveis / productes serà fonamental per tal d'assegurar la qualitat final dels processos i la realitzaran conjuntament el Director i el Responsable de Serveis Generals Administratius tal com es detallarà en el procediment de **Gestió de Compres i Proveïdors (PD-PROV)**. L'objectiu final del procediment serà avaluar i seleccionar als proveïdors actuals i potencials i els seus serveis / productes, d'acord amb la seva aptitud per complir amb els requisits especificats.

7.4.2. INFORMACIÓ DE LES COMPRES

Tots els documents que intervindran en el procés de compra contindran les dades que descriuran de forma unívoca el proveïdor i el servei / producte sol·licitat. Totes les comandes seran revisades i aprovades pel Director. La metodologia emprada es descriurà en el procediment de **Gestió de Compres i Proveïdors (PD-PROV)**.

Paral·lelament també disposarà de registres actualitzats dels proveïdors en el **Programa de Comptabilitat (CONTAPLUS)** i de tots els productes utilitzats **Registre de Productes RG-PROD. (Programa de Comptabilitat - CONTAPLUS)**

7.4.3. VERIFICACIÓ DELS PRODUCTES COMPRATS

Tots els serveis / productes seguiran un procés de verificació definit en el procediment de **Gestió de Compres i Proveïdors (PD-PROV)**.

Quan s'especifiqui en la comanda o en la informació de compra, l'empresa o el client podrà realitzar activitats de verificació en les instal·lacions del proveïdor.

7.4.4. CONTRACTACIÓ EXTERNA

El procés de control dels productes o serveis contractats externament que afectin directament a la qualitat del servei (derivacions) es definiran en el procediment de **Gestió de Compres i Proveïdors (PD-PROV)**, que inclourà els requisits per realitzar el control dels citats processos, incloent-hi l'aplicació, segons sigui adient, de:

- La reserva del dret de portar a terme auditories de procés en les instal·lacions del proveïdor.
- Els requisits de certificació del SGQ del proveïdor (ISO 9001 – 2000), quan procedeixi.
- Els requisits de qualitat concertada i els d'Autorització Administrativa de la Generalitat de Catalunya.

RESPONSABILITATS

Director

- Definir les característiques del procés de compres.
- Homologar i deshomologar proveïdors.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 6 de 10

- Revisar i aprovar les comandes.

Responsable de Serveis Generals Administratius

- Gestionar les comandes, des del seu enviament fins el registre final de recepció, verificació i pagament.
- Homologar i deshomologar proveïdors junt amb el Director.

Responsable de Departament

- Autoritzar i gestionar comandes de material i/o instrumental de baix cost.
- Col·laborar amb el Director, quan se'l requereixi, aportant informació justificativa de la proposta de compra.

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

PD-PROV
CONTAPLUS
RG-PROD

Gestió de Compres i Proveïdors
Programa de Comptabilitat
Registre de Productes (Programa de Comptabilitat - CONTAPLUS)

	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD		
Σ RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	CAPÍTOL 7		
	PRESTACIÓ DEL SERVEI		
Revisió:	Data:	Full 7 de 10	

7.5. PRODUCCIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓ I DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Es descriurà la metodologia que assegurarà que tots els seus processos es desenvoluparan de manera controlada i d'acord als procediments existents.

Els processos per la realització de tots els serveis oferts es descriuran en el procediment de **Funcionament (PD-FUNC)**, on s'especificarà la interrelació existent entre ells, la seva estructura, la documentació i els registres a utilitzar en cada cas. La descripció de cada procés es farà mitjançant el document definit com a **Procés documentat** que consta de:

- Diagrama de flux on queden reflectides totes les etapes del procés
- Identificació i traçabilitat
- Objectiu
- Propietari
- Descripció
- Indicadors

Per altra banda, quan correspongui, s'utilitzaran **Procediments específics** i/o **Instruccions**, on es detallarà el desenvolupament en la seva execució, el/s material/s, l'aparellatge a utilitzar i la descripció de les característiques del servei a realitzar.

Totes les activitats realitzades referents als processos i a la prestació del servei es controlaran mitjançant:

- La disponibilitat d'informació que descriui les característiques del servei.
- La disponibilitat de la documentació necessària, on hi consti la descripció de l'activitat a realitzar i la descripció del seguiment i el seu registre.
- L'ús d'aparellatge apropiat quan sigui necessari.
- La disponibilitat i l'ús de dispositius de seguiment i mesura de l'aparellatge, veure el procediment de **Control dels aparells (PD-COAP)**.
- La implantació del sistema de seguiment i de la mesura.

Els processos contractats externament, seran controlats exigint al proveïdor que proporcioni la documentació i registres necessaris per obtenir la conformitat dels mateixos.

7.5.2. VALIDACIÓ DELS PROCESSOS DE PRODUCCIÓ I DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Tindran la capacitat per monitoritzar el procés de prestació del servei en qualsevol moment, ho faran de forma periòdica (cada 6 mesos), per poder evidenciar el compliment dels indicadors. Anualment s'editarà el document **AVALUACIÓ 2XXX**, on s'hi recollirà de forma exhaustiva tota la informació.

Altrament, tots els processos seran traçables, fet que permetrà fer-ne les verificacions oportunes sempre que sigui necessari.

7.5.3. IDENTIFICACIÓ I TRAÇABILITAT

En el procediment de **Funcionament (PD-FUNC)** es descriurà el procés que es seguirà per assegurar una correcta identificació i traçabilitat.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 8 de 10

7.5.4. PROPIETAT DEL CLIENT

Com a prestador de serveis assistencials, registrarà la informació necessària de cada episodi que el client presenti. Aquesta informació que estarà considerada com d'alt nivell de confidencialitat serà **Propietat del Client** i per tant podrà decidir-ne el seu ús i/o la seva cancel·lació en qualsevol moment, sempre que es segueixin les disposicions legals sobre aquest aspecte.

7.5.5. PRESERVACIÓ DEL PRODUCTE

En el moment de donar d'alta una Història Clínica, s'informarà i es sol·licitarà informació personal al seu titular, el qual, mitjançant el document **Autorització, utilització dades personals i assistencials (IMP-015)**, l'autoritzarà a registrar, utilitzar i disposar d'aquesta informació sempre que sigui necessari (prestació del servei), i només en benefici del titular.

En el procediment de **Funcionament (PD-FUNC)** s'indicaran els sistemes utilitzats per a la preservació de la informació dels serveis realitzats, des de l'inici fins el tancament del procés. Qualsevol canvi que es produeixi (legislatiu, pèrdua o deteriorament), haurà de ser registrat i comunicat al client.

Quan es tracti de productes que permetin complementar el procés assistencial (aparells, instrumental i material divers), es tindran establerts mecanismes que assegurin que les condicions de conservació, manipulació i manteniment tant de materials com d'equipaments seran les adequades.

Per altra banda, tindrà instal·lacions adequades a la seva prestació de servei, complint tots els requisits legals en quant a Riscos Laborals i tindrà documentat també un **Pla d'Emergència (PLAEMER)**.

RESPONSABILITATS

Director

- Encarregar l'elaboració implantació i manteniment del Pla d'Emergència.
- Promoure la realització del/s simulacre/s de Pla d'Emergència establert/s per la llei de Riscos Laborals.

Coordinador de la Qualitat

- Definir i gestionar el sistema d'identificació i traçabilitat dels productes.
- Proporcionar a tots els professionals els instruments necessaris per a la preservació del producte.
- Col·laborar amb el Delegat de Prevenció de Riscos Laborals en la realització del/s simulacre/s de Pla d'Emergència.

Responsables de Departament

- Col·laborar amb el Coordinador de la Qualitat en la gestió del sistema d'identificació i traçabilitat dels productes.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDENCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 9 de 10

- Col·laborar amb el Coordinador de la Qualitat en la preservació del producte.

Delegat de Prevenció de Riscos Laborals

- Gestionar totes les activitats relacionades amb la seguretat laboral.

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

PD-FUNC	Funcionament
PD-COAP	Control dels aparells
AVALUACIÓ 2XXX	
IMP-015	Autorització, utilització dades personals i assistencials
PLAEMER	Pla d'Emergència

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MANUAL DE GESTIÓ DE LA QUALITAT RESIDÈNCIES SIGMASALUD	
	CAPÍTOL 7	
	PRESTACIÓ DEL SERVEI	
Revisió:	Data:	Full 10 de 10

7.6. CONTROL DELS DISPOSITIUS DE SEGUIMENT I MESURA

Tots els dispositius de seguiment i mesura estaran controlats per assegurar que la seva capacitat de mesura serà consistent amb els requisits que hauran de complir, segons es detallarà en el procediment de **Control dels aparells (PD-COAP)**. L'aplicació del procediment respondrà a un programa on es definiran:

- Els calibratges o verificacions a intervals especificats o abans de la seva utilització, comparant amb patrons de mesures traçables, o amb patrons de mesura nacionals o internacionals.
- L'ajustament o reajustament quan sigui necessari.
- La identificació dels aparells, per poder determinar l'estat de calibratge.
- La protecció contra desajustaments que puguin invalidar els resultats.
- La protecció contra danys i deterioraments durant la seva manipulació, manteniment i emmagatzematge.
- L'avaluació de la validesa dels resultats dels calibratges anteriors, quan es detecti que un equip està fora de calibratge, i l'aplicació d'accions correctives.
- Els registres dels resultats del calibratge i la verificació.
- La confirmació de la capacitat dels programes informàtics dels instruments.

RESPONSABILITATS

Coordinador de la Qualitat

- Gestionar el control dels dispositius de seguiment i mesura.

Responsable Administratiu de la Qualitat

- Identificar tots els dispositius de seguiment i mesura.
- Registrar tot el control dels dispositius de seguiment i mesura.

DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA

PD-COAP **Control dels aparells**