

	RESIDENCIES SIGMASALUD	
 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MILLORA DE LA QUALITAT	
	SUGGERIMENTS	

Objecte:

Amb la voluntat de millorar continuadament la qualitat dels serveis que prestem, i per detectar punts de millora de cara a la Satisfacció dels nostres usuaris.

Abast:

Tots els usuaris interns i externs

Documentació aplicable:

- Manual de gestió
- Manual ISO 9001-2000

Definicions:

- Suggeriments: punt de millora per satisfer l'opinió de l'usuari.

Descripció del procediment:

Tot el personal sanitari del centre (auxiliars) repartiran i recolliran aquests documents.

- Es repartirà anualment a tots els usuaris tant externs com interns, perquè puguin expressar lliurement els seus suggeriments.
- Es crea dins de la Pàgina Web el propi full de suggeriments perquè tothom tingui accés.
- Un cop tenim el suggeriment se li comenta al director assistencial
- Resposta personal al client per part del Director
- Arxiu manual dels Suggeriments de les còpies de respostes

	RESIDENCIES SIGMASALUD	
 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MILLORA DE LA QUALITAT	
	SUGGERIMENTS	

Responsabilitats:

- Responsable del procediment de Suggeriments
- Direcció

Distribució i arxiu:

- Responsable del procediment de Suggeriments
- Direcció
- Responsables del procés d'Atenció a l'Usuari

Registres de qualitat:

- Arxiu del Manual del procediment
- Full de suggeriments que tindran a la consulta el personal sanitari del centre.
- Registre dels fulls de suggeriments.