

 CONSORCI HOSPITALARI DE VIC LABORATORI CLÍNIC	POLITICA DE QUALITAT		
	Aprovat: Dr. Farré	LC-ID-005 Rev 01	Data: 07/02/2018 Revisió: 30/06/2023 Revisió: 3/02/2023 Revisió: 18/09/2023

Es disposa d'una Política de Qualitat i Seguretat (QiSP) de pacients única per tota l'organització aprovada junt al Pla estratègic el març del 2023.

Els responsables del **Servei de Laboratori Clínic del CHV** són els responsables d'implantar la Política de QiSP de l'organització al seu servei, amb una dinàmica de treball alineada amb el Pla Director de QiSP i el Pla estratègic, docuemtns disponibles en xarxa.

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, i amb l'objectiu de:

- ◆ 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).

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



Les direccions i comandaments establiran un sistema de treball on els **processos/circuits i productes** estiguin planificats, controlats i millorats, segons les necessitats dels ciutadans/clients i garantint en tot moment el compliment legal i reglamentari.

Les direccions i comandaments impulsaran que **el personal participi** en activitats que potenciïn la **millora contínua**, el treball en equip i la gestió de la QiSP i l'anàlisi del context, de les necessitats i expectatives de les parts interessades i l'enfocament de la gestió dels riscos i oportunitats.

A. Llorens
desembre 2023

J. Farré
Setembre 2023