

GESTIÓ DE LA QUALITAT EN LES ORGANITZACIONS SANITÀRIES

El cas de l'Hospital Duran i Reynals – ICO

Les organitzacions sanitàries més enllà de tenir un component de servei on les relacions “intra-professionals”, i les relacions entre els referenciats i el pacient són elements clau; són organitzacions on la tecnologia està incorporada en molts dels processos i procediments, a la vegada que tenen una gran incidència en la qualitat assistencial.

És un context on es desenvolupen diferents tipologies de processos clau:

- Processos d'atenció directa al pacient on el coneixement, la praxis, la tècnica i les relacions humanes són fonamentals.
- Processos d'interrelació entre professionals per arribar a consensos, generar coneixements i aportar valor al procés assistencial, cadascú des de la seva disciplina.
- Processos de suport assistencial dels serveis de procediments diagnòstics i de tractament.
- Processos de suport de serveis logístics de subministrament de materials i manteniments d'equips i estructura.
- Processos de recerca i gestió del coneixement.

La gestió de la qualitat aplicada en les organitzacions on es desenvolupen aquests processos incideix en diversitat de dimensions com la qualitat de servei al pacient i als professionals, la gestió del risc, la homogeneïtzació de la pràctica clínica basada en l'evidència, el control de la conformitat en la gestió dels equips i les instal·lacions i la gestió de competències dels professionals.

Dins d'aquest entorn tan divers de les organitzacions sanitàries l'objectiu de la sessió és transmetre formes i particularitats de gestió en:

- La qualitat de servei en el procés assistencial. Sistemes que té implantats l'organització per garantir la qualitat en el procés i en els resultats, i com els mesura i en fa el seguiment.
- La qualitat en els serveis que utilitzen equips i tecnologia pel diagnòstic i tractament. Com es gestiona la tecnologia per garantir els estàndards de qualitat en l'atenció al pacient.

Exposar experiències de com s'han abordat aquets dos àmbits a partir del referent de la Norma ISO 9001 i la cohabitació amb el model EFQM.

Organitza: Comissió de Gestió Empresarial – Subcomissió de Qualitat