

## **Acreditem la Unitat d'Atenció a la Ciutadania, tots a una!**

IRENE JIMENEZ LOPEZ<sup>1</sup>; ANA BLANCO MEDINA<sup>1</sup>

<sup>1</sup>HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL

**Temàtica:** 9. Altres

**Paraules clau:** ATENCIÓ A LA CIUTADANIA, ISO, CERTIFICACIÓ

**Introducció:** La norma ISO 9001 és el sistema de referència més extens i reconegut internacionalment per a la implantació i certificació de gestió de qualitat. La norma es basa en tres principis: La millora continua, satisfacció del client, participació de tot el personal. D'aquesta manera la certificació amb la norma ISO 9001:2015, suposa un empoderament i reconeixement del servei i processos.

**Objectius:** L'objectiu principal és la implantació de la norma ISO en la Unitat d'Atenció a la Ciutadania per aconseguir una millora estructural i organitzativa, optimitzant els processos i millorant l'experiència de la ciutadania.

**Objectius secundaris:**

- sistematització dels processos
- definir les línies estratègiques i el pla de qualitat
- augmentar de la satisfacció dels professionals
- millora de l'enfocament de la unitat vers a la ciutadania i a la resolució de la demanda.

**Material i Mètode:** Es van organitzar reunions participatives amb els responsables, tècniques de qualitat i professionals. En un primer moment els centres d'atenció especialitzada adherits es van sumar aquest projecte, però considerant el moment tant difícil que es va patir amb la pandèmia, aquests van fer un pas enrere. Tot i això, la Unitat va continuar treballant, ja que tot i suposar un gran esforç érem conscients de l'oportunitat que suposava una certificació.

En aquest procés es van fer una anàlisi DAFO, es van definir les línies estratègiques, els objectius, es van actualitzar tots els procediments, es va fer formació específica, es van proposar accions de millora i finalment es van preparar per a les auditories tant internes com externa. Volem destacar que les auditories van ser tot un èxit sense cap No Conformitat i fent valdre el treball de tot l'equip.

**Resultats:** Va ser el 12 de març 2021 que la Unitat es va acreditar sense cap No Conformitat. Al 8 de febrer d'enguany hem tornat a superar l'auditoria interna i externa, a través de l'empresa APPLUSS CERTIFICATION amb cap No conformitat.

Entre els punts forts destacats per l'auditora han estat:

- la gran implicació de tot el personal en la millora del sistema.
- la pro activitat per la implantació de les millores identificades en l'àmbit intern com a extern.
- la recuperació del voluntariat
- l'ampliació de la figura de la facilitadora
- les memòries que elabora la Unitat, amb informació detallada, etc.

Entre els punts de millora destacar:

- simplificar el contingut de la planificació estratègica
  - valorar la unificació de les polítiques de qualitat, de la UAC i genèrica del centre,
- i simplificar el número d'indicadors del quadre de comandament.

**Conclusions:** La certificació ISO 9001:2015 ha estat un procés de treball i reflexió amb molts agents implicats. Ha generat una sinergia positiva formant un equip personal i professional que es veu reflectit en el treball diari i en la satisfacció de la ciutadania.