

Certificació del Sistema de Gestió

Silvia Mirete i Bara¹

¹Residència Vila-seca

Temàtica: 06. Orientació a resultats de valor

Paraules clau: ISO, auditoria, gestió, qualitat, millora.

Introducció: La nostre entitat ofereix assistència sanitària i social de qualitat a gent gran, malalts crònics i persones en situació de dependència, a través de la gestió de serveis assistencials i centres residencials. El centre residencial el que pertanyem no disposava de cap sistema de gestió validat, i l'any 2019 va iniciar-se l'acreditació amb la norma ISO 9001:2015. El fet que algun dels serveis de l'entitat ja disposava d'una certificació va facilitar l'acreditació del centre

Objectius: Determinar la conformitat del sistema de gestió amb la norma ISO 9001:2015

Avaluar l'eficàcia del sistema de gestió per assegurar que la nostra organització és capaç d'assolir objectius específics i complir els requisits legals, reglaments i requisits contractuals

Material i mètode: ISO 9001 és una norma base per crear un sistema de gestió de la qualitat i un dels seus principis bàsics és la millora contínua. Amb l'objectiu d'implementar el sistema de gestió al centre es va constituir una comissió de treball encarregada d'executar la creació, revisió i avaluació de documentació i eines d'avaluació per tal d'assolir el procés de millora contínua. Aquesta està formada per un grup de professionals que es reuneixen 2 cops al mes. Cada d'any es realitza una auditoria interna amb una consultoria i una d'externa a través de DNV.

Resultats: Des de la seva implementació l'any 2019 es realitzen anualment auditories. Els tipus d'auditoria realitzada i la seva resolució ha estat:

- 2019. Auditoria periòdica + extensió de l'abast: 3 no conformitats de categoria 2 (menor) i 4 observacions.
- 2020. Auditoria periòdica: 2 observacions.
- 2021. Auditoria re-certificació: 5 observacions.
- 2022. Auditoria periòdica: 1 no conformitat de categoria 2 (Menor)

Conclusions: La implementació de ISO 9001 i l'obtenció de la certificació ens ha aportat beneficis al nostre servei en diversos aspectes: millora contínua, anàlisis dels processos i presa de decisions, satisfacció del client i de l'equip de professionals i imatge del servei. La millora de la satisfacció del client i la millora en els processos condueix a l'augment de l'eficiència, la disminució d'errors derivada de l'automatització. A través de la monitorització dels processos, el servei aconsegueix comprovar les millores obtingudes i encaminar les decisions en base a evidències

Els treballadors que s'involucren i es comprometen amb els objectius de qualitat són empleats més feliços i productius. Qui millor que les persones que treballen cada dia amb els processos per identificar les àrees que necessiten ser millorades?