

Implantació d'un Sistema de Gestió de la qualitat – ISO 9001:2015 als serveis de Rehabilitació i Diagnòstic per la Imatge del Consorci Hospitalari de Vic



HOSPITAL UNIVERSITARI DE VIC
CONSORCI HOSPITALARI DE VIC



ISO 9001:2015



La **certificació ISO 9001** de qualitat ofereix les eines i estàndards per una millora continua de la gestió i la satisfacció dels pacients en les entitats i centres del sector sanitari. Les pautes d'aquesta norma s'implementen en un Sistema de Gestió de la Qualitat (SGC) que es caracteritza per establir processos documentats, procediments i pràctiques de treball estandarditzades que garanteixen la qualitat dels serveis de salut.

Durant la **primera fase**, es constitueix un equip de treball per dur a terme les diferents etapes del projecte i planificar les tasques a realitzar mitjançant un calendari de treball. A més, es forma als responsables del projecte en la norma ISO 9001:2015. Un dels punts clau durant aquesta primera fase és **identificar l'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat en el procés de certificació**.



Seguidament, es duu a terme un **diagnòstic inicial**. Aquest diagnòstic implica conèixer l'organització, els serveis prestats i les seves especificacions, així com revisar el grau de compliment dels requisits de la ISO en l'actualitat. A més, es defineix el mapa de processos de l'organització, s'elabora la proposta de política de qualitat i s'analitza l'estratègia i el context intern i extern, incloent-hi la missió, visió, valors i l'anàlisi DAFO.

Durant el desenvolupament del sistema, es realitzen **sessions periòdiques** amb l'equip de treball per presentar els requisits de la norma i planificar les accions necessàries per a la implantació. És crucial fer seguiments periòdics amb la direcció i els responsables dels serveis i del projecte.



Finalment, es realitza l'**Auditoria Interna** i es presenta l'informe amb les no conformitats o oportunitats de millora detectades perquè puguin ser resoltes prèviament a la certificació externa.

Els **resultats** de l'auditoria externa de la norma ISO 9001 serveixen per avaluar el grau de conformitat de l'organització amb els requisits de la norma, identificar possibles punts febles i suggerir accions correctives o de millora per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat



CONCLUSIONS

La implantació del **Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2015** als serveis de Diagnòstic per la Imatge i Rehabilitació suposa un pas cap a una millora contínua de la gestió i la satisfacció dels pacients. Mitjançant una sèrie d'etapes definides i una auditoria externa, s'identifiquen punts forts i àrees de millora, permetent implementar accions correctives i assegurar una millora contínua del sistema de gestió de la qualitat. Aquesta certificació contribueix a la **confiança dels pacients** i a la **millora de l'eficiència operativa**, reforçant la orientació a resultats de valor en la gestió clínica.