

L'HGH aconsegueix dos certificats ISO

Fa només un parell de mesos que la Unitat d'Atenció a l'Usuari i el Departament d'Electromedicina han superat l'auditoria externa per obtenir el certificat ISO 9001:2000, una certificació que també tenen el Laboratori d'Anàlisis clíniques de l'Hospitalet i el Banc de Sang.

Dins del marc de la gestió per processos, l'Hospital General de l'Hospitalet es va plantejar certificar alguns processos segons la Norma Internacional ISO 9001:2000. Així, tant la UAU (Unitat d'Atenció a l'Usuari) i el Departament d'Electromedicina es van acollir voluntàriament a aquests processos de certificació.

“La norma diu que has d'explicar tot el que es fa a la unitat”, comenta Carles Golf. “Alhora s'han de crear tota una sèrie de registres per poder demostrar que fem tot allò que hem dit que fem. A més, hem d'explicar com ho fem”, continua explicant el cap del Departament d'Electromedicina. La ISO requereix establir tota una sèrie d'indicadors per controlar els procediments però no especifica quins han de ser, sinó que ho deixa al criteri dels professionals.

Això ha suposat per a Electromedicina, l'àrea de Serveis Generals que s'ocupa del manteniment dels equips de diagnòstic i de suport vital entre d'altres, definir els procediments de treball, els quals queden establerts i registrats com a referència per a tots els membres del departament.

Un cop tenim els indicadors, s'avaluen, se n'extreuen conclusions i es plantegen accions de millora. Amb l'entrada en funcionament del SAP, l'explotació de dades es converteix en una tasca molt senzilla perquè el sistema la fa automàticament, tal com explica el cap d'Electromedicina.

Per a la UAU, que ja tenia els processos en control abans de plantejar-



D'esquerra a dreta, Miriam Rivero, Eduardo Larrañaga, Rosa Ramon, Guillem Andreu, José Luis Royo i Carles Golf, membres de l'equip de Electromedicina de l'Hospital General de l'Hospitalet

se la certificació ISO, aquesta ha suposat una pauta de coherència i sentit a la forma de treball: "La feina del departament ja estava estructurada. Teníem el protocol fet i la majoria de procediments definits; per tant, només hem hagut d'adaptar-nos als requeriments que demana la ISO", apunta Palmira Tejero, directora de la UAU i Treball Social de l'HGH.

Procés

El procés de certificació del Departament d'Electromedicina i la UAU va començar a principis de 2005. Va ser el moment de donar els primers dels nou passos que s'havien de donar:

- 1-Realitzar la documentació del sistema de gestió de la qualitat**
- 2-Implantació del sistema de gestió de la qualitat**

- 3-Auditoria interna**
- 4-Revisió per la Direcció**
- 5-Auditoria Externa**
- 6-Solució de les possibles no conformitats**
- 7-Entrega del certificat ISO 9001**
- 8-Revisió anual (auditoria interna i externa)**
- 9-Tercer any: Renovació de la certificació**

Així, el procés de certificació va continuar amb l'assessorament d'una empresa externa, Ingecal, que va fer una auditoria interna al juliol de 2005. Les mancances detectades van servir per fer les modificacions que calien i, un cop superades, es va fer l'auditoria externa. Els certificats els atorguen empreses certificadores que han d'estar acreditades per fer-ho i l'Hospital General de l'Hospitalet

va es escollir AENOR que és l'Associació Espanyola de normalització i certificació.

Segons Palmira Tejero, "el fet que per certificar l'ISO 9001:2000 s'hagi de fer una auditoria externa, suposa un compromís més gran de qualitat per part de les unitats i de l'Hospital". La ISO obliga a renovar la certificació, per la qual cosa s'ha de passar una auditoria periòdicament.

Aportacions

Per a Electromedicina, la certificació ha comportat que "tots els tècnics hagin hagut de protocolitzar els procediments, que ara passen a estar documentats", comenta Carles Golf. Segons explica, la norma ha servit per unificar criteris i tenir un control més gran sobre la feina feta.



Nati Mateo, Palmira Tejero i Mirian Paredes, membres de la Unitat d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital General de l'Hospitalet.

En aquest sentit, una de les adaptacions que ha hagut de fer Electromedicina ha estat la reorganització del taller, que en aquest cas s'ha fet prenent com a referència la norma de les "Cinc S" que aconsella la màxima classificació de producte i

no emmagatzemar allò que no es fa servir.

Per altra banda, la ISO demana conèixer la satisfacció del client intern per aportar una informació més sobre la feina. Electromedicina va

decidir dur a terme una enquesta, els resultats de la qual mostraven que els clients tenien la sensació que el departament feia poc manteniment preventiu, quan no és així. Com a conseqüència de les accions de millora derivades de la ISO, s'ha augmentat la comunicació amb la resta de serveis, cosa que ha millorat la coordinació entre departaments i ha facilitat l'organització del manteniment preventiu.

Per a Carles Golf, els canvis més importants que ha aportat la ISO han estat la unificació de criteris i la documentació dels processos de cara al client intern. "El més important és que ha implicat tot l'equip per poder tirar endavant aquest projecte. És una feina d'equip", conclou el cap d'Electromedicina.

La UAU, com Electromedicina, tenia ja implantada la gestió per processos prèviament al procés de consecució de la ISO, situació que ha facilitat molt el procés d'adaptació. Així i tot, aquest departament també ha hagut d'establir i desenvolupar alguns procediments, com la definició dels llocs

ISO i EFQM, camins similars

El model de gestió de la qualitat es basa en 8 principis que estan en línia amb els principis del Model d'Excel·lència EFQM, sistema d'autoavaluació adoptat pel CSI.

- **Organització enfocada al client.** Comprendre les seves necessitats, satisfer els seus requisits i anticipar-se a les seves expectatives futures.
- **Lideratge.** Crear i mantenir un ambient intern, on el personal s'involucra en la consecució dels objectius de l'organització
- **Participació del personal.** Desenvolupar les capacitats potencials dels individus i equips que formen l'organització, per tal d'augmentar el benefici mutu.
- **Orientació al procés.** Els resultats desitjats s'assoleixen més eficientment quan els recursos i les activitats es gestionen com un procés.
- **Orientació del sistema cap a la gestió.** Identificar, entendre i gestionar un sistema de processos interrelacionats amb un objectiu establert, millora l'eficàcia i l'eficiència d'una organització.
- **Millora contínua.** Aquest ha de ser un objectiu permanent de l'organització
- **Orientació cap a la presa de decisions.** Les decisions efectives es basen en l'anàlisi de dades i en la informació rellevant.
- **Relació mútuament beneficiosa amb els proveïdors.** D'aquesta manera s'incrementarà la capacitat de totes dues parts.



El taller d'Electromedicina s'ha reorganitzat per seguir els requeriments de la ISO 9001/2000.

de treball, o l'establiment d'un model concret d'avaluació d'informe amb la direcció.

De cara a l'usuari de la UAU, el principal impacte de la certificació ISO és que "tots els usuaris tenen el mateix

procés d'atenció independentment del professional que la faci", apunta Palmira. Pel que fa a la UAU, l'establiment i la consolidació dels processos facilita la coordinació del departament i serveix de referència per a tots els seus professionals.

Què és la ISO 9001:2000?

La Norma ISO 9001:2000 és la suma de requeriments que ens permet assegurar que garantim la satisfacció de les necessitats dels clients.

La ISO (*International Standardization Organisation*-Organització Internacional de Normalització) és una federació mundial d'organismes nacionals de normalització, creada l'any 1946.

Així, la Norma ISO 9001:2000 és una de les normes desenvolupades per aquesta federació, enfocada cap a la millora dels processos d'una organització per incrementar-ne l'eficàcia i l'eficiència. Existeixen d'altres normes com la 14001:2004 Sistema de gestió ambiental, normes específiques per sectors, Guies d'implantació etc.



El grupo SODEXHO ALLIANCE es líder mundial en restauración y servicios a colectivos con:

- 24.000 centros en 72 países.
- 314.000 empleados de 90 culturas diferentes.

SODEXHO ESPAÑA,S.A., miembro de SODEXHO ALLIANCE, es una empresa en constante crecimiento, especializada en restauración y servicios a colectivos.

- 360 centros.
- 3.200 empleados.
- 100.000 comidas diarias

Pensar en la Calidad de Vida, es pensar en el lugar de la Persona.

Desde que se creó la empresa, los dirigentes y colaboradores de Sodexho siempre han tenido la voluntad de convertir esta filosofía de vida en una realidad compartida por todos.

Mejorar la calidad de vida diaria es una vocación motivadora y universal, portadora de valor humano y eficacia económica, que queremos compartir con nuestros colaboradores, clientes y comensales.

Sedes de Sodexho España:

Barcelona, Recinto Mercabarna- c/ Transversal, 5 nº 78

Madrid, c/ Navarra, 6 Las Rozas. Tfn. 900 35 28 71