

POLÍTICA DE QUALITAT DE L'INSTITUT GUTTMANN			
Tipus de document		Àrea de responsabilitat	
POLÍTICA		COMITÈ DE DIRECCIÓ	
CODI - JCI: QPS.1	CODI - ACH: 1b-05-E02	Versió: 2	Pàg. 1/10

POLÍTICA DE QUALITAT DE L'INSTITUT GUTTMANN: 2014 - 2019

La Política de Qualitat de l'Institut Guttmann és el document que expressa la voluntat, els objectius, les orientacions, les estratègies i els mètodes dirigits a impulsar, de manera eficaç i continuada, la millora en la seguretat dels seus pacients, el progrés en la qualitat dels seus processos assistencials i l'afavoriment de l'excel·lència com a organització. D'ella se'n deriven els plans triennals i els programes anuals de qualitat.

ÍNDEX:

I. Voluntat d'excel·lència.....	2
II. Les organitzacions prestadores de serveis i la qualitat total.....	3
III. Compromís amb la qualitat.....	4
IV. Objectius de la política de qualitat i seguretat del pacient a l'Institut Guttmann	8
V. Abast i àmbit d'aplicació	10

ELABORAT per: V.Amargós – Coord. Assistencial D. Moya – Tècnic Qualitat E.Dalmau – Coord. Pla Estratègic JM Ramirez – Director Gerent	REVISAT i Actualitzat per: MV Amargós (Coord. Assistencial)  (Signatura)	APROVAT per: Comitè de Direcció  JOSEP M. RAMIREZ Director Gerent (Signatura)
Data: 06/10/08	Data març 2014	Data: 13.5.14
Propera revisió:març 2020		ACTA núm.: 2014-05

I. VOLUNTAT D'EXCEL·LÈNCIA

La Política de Qualitat de l'Institut Guttmann, entitat sense afany de lucre, orientada a la prestació de serveis clínics especialitzats i caracteritzada per mantenir un contacte molt proper amb els seus pacients, destinataris principals de la seva activitat, es fonamenta en la **VOLUNTAT D'EXCEL·LÈNCIA** definida en els seus **Objectius Fundacionals** i en la **Missió, Visió i Valors Institucionals**; textos que expressen, en aquesta qüestió, el mandat del Patronat de la Fundació, màxim òrgan de govern i representació de la Institució.

Objectiu: L'Institut Guttmann té per objectiu principal promoure, impulsar i aconseguir la rehabilitació integral de les persones afectades per una lesió medul·lar, un dany cerebral adquirit o una altra discapacitat d'origen neurològic, i prestar-los el suport i els serveis més adequats per assolir una reinserció social satisfactòria, alhora que contribuir al ple reconeixement dels seus drets i a una efectiva equiparació d'oportunitats. *(Article 7 dels Estatuts)*

La Missió: Com a **HOSPITAL D'ALTA ESPECIALITZACIÓ**, la seva MISSIÓ és proporcionar en tot moment la millor atenció mèdica-rehabilitadora especialitzada, de manera integral, continuada, personalitzada i amb el més alt nivell humà, científic i tècnic -**Centre d'Excel·lència**-

Com a **INSTITUT UNIVERSITARI** adscrit a la UAB, la seva MISSIÓ és el desenvolupament dels aspectes acadèmics, científics i d'investigació en neurociències en general i de la neurorehabilitació i les tecnologies aplicades a l'autonomia personal en particular -**Centre de Coneixement**-

Pel que fa a l'**ACTIVITAT SOCIO SANITÀRIA**, la seva MISSIÓ és impulsar serveis especialitzats d'atenció personal, socio sanitària i social, dirigits principalment a les persones amb discapacitat d'origen neurològic i a les seves famílies, amb l'objectiu de proporcionar-los el suport i els serveis més adequats que contribueixin a potenciar la seva autonomia personal i millorar la seva qualitat de vida, d'acord amb els principis de reconeixement de la diversitat funcional, vida independent i inclusió social -**Organització Experta**-

I, com a **ENTITAT D'INICIATIVA SOCIAL**, la seva MISSIÓ és contribuir a la més efectiva equiparació d'oportunitats de les persones amb discapacitat, mitjançant la promoció i el desenvolupament d'activitats de prevenció, divulgació i sensibilització social, alhora que col·laborar amb les associacions que les representen -**Organització Compromesa amb la Societat**-

La Visió: Ser un **referent internacional en neurorehabilitació**.
Ser una **organització d'excel·lència**, sostenible i respectuosa amb el medi ambient.

Comptar amb un **excel·lent equip de professionals** competents, competitius i compromesos amb la institució i les finalitats que persegueix.

Continuar sent una **Institució prestigiosa, respectada socialment i apreciada**.

Valors: Especialització.
Excel·lència: qualitat humana, científica i tècnica.
Sostenibilitat.
Innovació i generació de coneixement.
Orientació acadèmica.
Competitivitat i compromís.
Treball en equip interdisciplinari.
Atenció al desenvolupament personal i professional del seu equip humà.
Proximitat a les persones.
Tracte expert i respectuós.
Fort compromís Social.

II. LES ORGANITZACIONS PRESTADORES DE SERVEIS I LA QUALITAT TOTAL

La qualitat és un concepte subjectiu i dinàmic; el que ha propiciat que, amb el temps, hagin aparegut diverses definicions de qualitat, amb significats i matisos diferenciats, però amb una coincidència bàsica: **“Un producte o servei és de qualitat si aprova els requisits esperats pels seus clients o usuaris”**. Segons la Norma ISO 9001, “La qualitat és el grau en què un conjunt de característiques inherents a un producte o servei compleix les necessitats o les expectatives establertes, que solen ser implícites o obligatòries”.

Així, la referència de qualitat s'estableix normalment en una relació client / proveïdor, en la que el primer mesura fins a quin punt el producte o servei rebut s'ajusta a les seves necessitats o expectatives. Per això, quan es parla de qualitat, no es parla d'un producte o un servei que sigui perfecte, sinó que s'adeqüi als nivells preestablerts pels clients o usuaris potencials.

En les **organitzacions prestadores de serveis**, aquest aspecte adquireix una rellevància especial, donat que el resultat final de la prestació del servei no depèn només de qui i com es presta, sinó també de l'actitud del client, de les seves expectatives, de la percepció al rebre'l i del grau de satisfacció que li comporta. La presència d'aquest component de major intangibilitat fa que, en el sector serveis, el resultat pel que fa la qualitat sigui més imprevisible i, per tant, més difícil de mesurar i verificar que en un producte. ***En aquest paradigma, l'Institut Guttmann ha d'orientar la seva política de qualitat a satisfer les necessitats i expectatives de les persones a les que destina els seus serveis.***

Dels diversos models per a la gestió de la qualitat, destaquen els anomenats de **Qualitat Total** que es caracteritzen per orientar l'organització cap al client, sensibilitzant a tot el seu equip humà cap a la millora continuada dels seus productes i/o serveis. Aquests models són una eina d'aplicació continuada, en la que cada un dels criteris emprats per establir la qualitat del producte o servei són avaluats i ponderats per a determinar el progrés de l'organització cap a l'excel·lència. La base és l'autoavaluació, entesa com un examen global i sistemàtic de les activitats que realitza l'organització i els resultats que n'obté.

El model de qualitat total es fonamenta en la següent premissa: “La satisfacció del client, la satisfacció dels empleats i un impacte positiu en la societat, s’aconsegueixen mitjançant el lideratge en política i estratègia, una encertada gestió de personal, l’ús eficient dels recursos i una adient definició dels processos, el què conduirà finalment a l’excel·lència de l’organització i l’optimització dels resultats empresarials.”

Amb aquest propòsit, l’Institut Guttmann ha d’impulsar una política de qualitat total que, amb la implicació de tots els seus professionals i col·laboradors, orienti l’organització cap a l’excel·lència i el més eficaç acompliment dels seus objectius institucionals.

LA SEGURETAT DELS PACIENTS és una altra dimensió de la qualitat que mitjançant el desenvolupament i la millora dels sistemes de detecció i prevenció de problemes de seguretat assistencial i la coordinació de les diferents iniciatives intenta crear un entorn més segur per l’atenció i disminuir-ne els riscos.

Així doncs el concepte de **Millora Contínua** consisteix en la recerca de millors mètodes de treball i processos organitzatius a partir d’una constant revisió dels mateixos a fi de realitzar cada vegada millor els objectius encomanats dins el Pla Estratègic vigent en cada moment; entenent que les millores es conceben de forma contínua (sense fi) i amb caràcter incremental. Quan es realitza un procés aquest va augmentant en millora i seguretat, ja que, a mesura que es porta a terme, els resultats s’examinen, reporten experiència i s’incorporen les modificacions oportunes per a millorar-los. Aquest sistema és guia no només pel propòsit de proveir una major qualitat i seguretat, sinó també per la necessitat de ser el màxim eficients possibles dins d’un món amb escassos o limitats recursos. En definitiva, l’Institut Guttmann escull el model de **QUALITAT I SEGURETAT TOTAL DEL PACIENT**.

III. COMPROMÍS AMB LA QUALITAT

L’Institut Guttmann, en tant que organització d’iniciativa social orientada a la prestació de serveis especialitzats, dirigeix la seva política de qualitat cap a la millora continuada en la seguretat dels seus pacients, el progrés en la qualitat de les seves prestacions assistencials i l’afavoriment de l’excel·lència com a organització.

En aquest sentit, el compromís de l’Institut Guttmann parteix d’una concepció integral de la qualitat que des de la vessant científicotecnològica dels seus serveis, i passant per la qualitat humana dels seus professionals i col·laboradors, arriba fins la qualitat percebuda pels seus clients usuaris; englobant en aquest objectiu tant al propi pacient i llur família, com a la resta de la societat a la que serveix.

És tracta d'una aproximació al paradigma de la **Qualitat** que presenta les següents característiques:

El client com a eix central de la gestió organitzativa.

L'Institut Guttmann és capdavanter en l'oferta de serveis i activitats lligades al procés de la neurorehabilitació, els quals han estat dissenyats d'acord amb les necessitats dels usuaris i entitats amb les que col·labora; **potència la innovació i generació de coneixement** lligada a l'**experiència** dels seus professionals i l'establiment **d'aliances estratègiques**, de mutu benefici, complementàries a les necessitats, oportunitats i capacitats de l'organització. A més, promou una **atenció pròxima a les persones**, mitjançant uns professionals accessibles que tracten, es relacionen, acompanyen i cuiden els pacients i familiars amb l'experiència, empatia, animositat i sensibilitat pròpies de qui coneix la difícil situació per la que aquests travessen; un tracte expert i respectuós basat en els principis de reconeixement de la diversitat funcional, l'autonomia personal, la vida independent, la qualitat de vida, la normalització i la inclusió social.

La implicació de les persones.

A l'Institut Guttmann, els professionals i col·laboradors són l'element essencial de l'organització, fonamentals per garantir una prestació de serveis de qualitat i per impulsar qualsevol procés de millora. **La Competitivitat i el compromís** de l'equip de professionals implicats en els objectius institucionals fan possible progressar en el desenvolupament de la millor i més segura atenció assistencial especialitzada possible en Neurorehabilitació.

La transversalització i gestió per processos.

L'Institut Guttmann desenvolupa una gestió sistemàtica i ordenada de totes les activitats que aporten valor a la institució i treballa transversalment integrant els professionals de les diferents àrees funcionals, serveis i unitats. Una transversalització i gestió per processos que es veu facilitada per l'alta competència dels seus professionals, l'**especialització** en el coneixement neurocientífic, particularment en la neurorehabilitació, que és el principal actiu de l'organització per al desenvolupament de la seva Missió.

Afecta a tota l'organització i a l'entorn.

La direcció lidera, impulsa i implica a tota l'organització. La qualitat forma part de la cultura institucional. L'Institut Guttmann té una responsabilitat amb la societat on està immersa i una implicació en el territori; per la qual cosa precisa de l'establiment de fortes aliances de mutu benefici amb d'altres institucions per impulsar els seus projectes.

Aprenentatge i millora continua.

L'Institut Guttmann desenvolupa un procés de millora continuada, on tots els processos han de ser capaços de satisfer el cicle de PDCA (*Plan, Do, Check & Act* -planificar, fer, avaluar i millorar-). Tots els processos han de tenir sistemes de seguiment i mesura, han d'estar planificats i cal assegurar-ne el compliment, i han de servir per fer-ne una avaluació que permeti ajustar els objectius a un nou cicle.

El compromís de l'Institut Guttmann amb la qualitat es concreta en dos elements essencials:

❖ **Garantir la coherència envers la visió, missió i valors institucionals, així com amb els principis establerts en el seu Codi Ètic.**

- **La política de qualitat i seguretat està alineada amb la missió i visió establerta per la institució i especificada extensament en el punt II d'aquest document:**
 - La política de qualitat vol potenciar la millora i la seguretat en la prestació del servei que reben els pacients d'acord amb les seves necessitats i expectatives d'una manera integral.
 - La política de qualitat vol potenciar el manteniment de l'Institut com a centre d'excel·lència i referent en neurorehabilitació, així com una organització sostenible i respectuosa amb el medi ambient.
- **La política de qualitat total és coherent amb els valors establerts per la Institució.**

QUALITAT TOTAL, científicotècnica, humana i percebuda.	VALORS
El client és l'eix central de la gestió organitzativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Innovació i generació de coneixement • La proximitat a les persones. • Tracte expert i respectuós. • Excel·lència, qualitat humana, científica i tècnica en la pràctica assistencial.
Procés de desenvolupament i implicació de les persones.	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció al desenvolupament personal i professional de l'equip humà. • Competitivitat i compromís.
Transversalitat i gestió per processos.	<ul style="list-style-type: none"> • Model organitzatiu amb voluntat d'excel·lència. • Innovació i generació de coneixement. • Treball en equip interdisciplinari.
Afecta no només als processos sinó a tota l'entitat i a l'entorn.	<ul style="list-style-type: none"> • Un fort compromís social (Codi Ètic, Consell Social i de Participació, Iniciativa "Amics de l'Institut Guttmann", transparència...). • Relacions institucionals sòlides. • Vetlla per una esmerada imatge institucional.
Aprenentatge i millora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Especialització en el coneixement neurocientífic i en la neurorehabilitació en particular. • Excel·lència: qualitat humana, científica i tècnica en la pràctica assistencial, amb l'aplicació de les tecnologies més avançades en la seva especialitat. • Experiència lligada a la capacitat d'innovar.

❖ **Dotar l'Institut Guttmann d'un sistema integral de gestió de la qualitat total i seguretat del pacient.**

La implantació del sistema de gestió intern de la qualitat i la seguretat del malalt a nivell de tot l'Institut, respon a la voluntat disposar d'un mecanisme que permeti la gestió de l'organització d'una manera sistemàtica i visible tant per a l'equip directiu com per a la resta de professionals i col·laboradors, passant pels diferents grups d'interès que també participen en el procés neurorehabilitador. La Direcció, en aquest sentit, dota dels recursos necessaris possibles per garantir el desenvolupament dels sistemes de gestió de la qualitat i de la seva millora continuada.

Des de la dècada dels noranta, la qualitat a l'Institut Guttmann s'ha impulsat a partir d'un sistema de gestió basat en la implantació de normatives nacionals i internacionals, complementàries i sinèrgiques entre elles, tant de caràcter obligatori com voluntari, fet que es va refermar en el "*Full de Ruta 2008-2013*" i que s'ha fet encara més evident en l'actual "*Pla Estratègic 2014-2020*".

Sistemes obligatoris:

- **El model actual d'acreditació de Centres d'Atenció Hospitalària Aguda a Catalunya, basat en el model EFQM.**

L'Institut Guttmann, en tant que proveïdor del Sistema Nacional de Salut, ha de ser coherent amb el compliment estricte de les normes establertes en l'àmbit sanitari Espanyol en general i a Catalunya en particular.

En aquest sentit, l'Institut Guttmann s'ha anat adequant al marc legal català d'acreditació dels seus centres sanitaris, establert pel Departament de Salut, des dels anys vuitanta fins a l'actual model; passant d'un model inicial basat en garantir uns estàndards de qualitat en estructura i organització dels hospitals, fins al model d'acreditació actual basat en un enfoc de qualitat total, inspirat en el model EFQM -*European Foundation for Quality Management*-, creat el 1988 i lligat a lideratge, processos i resultats i a la cultura d'autoavaluació de l'organització.

Aquest procés d'acreditació iniciat el 2008 ha tingut continuïtat en el temps com a objectiu de millora, havent-se renovat per darrera vegada l'any 2013.

- **Compliment bianual de l'Auditoria obligatòria d'acompliment de la LOPD (*Ley Orgànica de Protecció de Datos de Caràcter Personal*)**
- **Reacreditació periòdica del CSUR de "*Lesionados medulares complejos*" segons els paràmetres que marqui en cada moment el *Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad* de l'Estat espanyol.**

Sistemes voluntaris:

Sistemes d'acreditació nacional i internacional, basats en l'adopció d'estàndards de bona pràctica i d'excel·lència de l'organització, tant en l'àmbit assistencial com mediambiental i d'altres. Els més rellevants són:

- El model adoptat per l'Institut Guttmann va ser el sistema d'acreditació internacional proposat per la **Joint Commission International**; agència no governamental americana d'acreditació d'establiments sanitaris que vetlla per millorar la seguretat i la qualitat de les organitzacions de salut.
- El procés inicial, d'una durada superior als dos anys, va culminar amb l'acreditació atorgada el 2005 per la *Joint Commission Internacional*. Aquest procés d'acreditació ha tingut continuïtat en el temps com a objectiu de millora continua, havent-nos reacreditat en dues ocasions més, el 2009 i el 2012.
- L'Institut Guttmann, a més, té un alt **compromís mediambiental** com a voluntat pròpia; tanmateix en els darrers anys ha hagut d'acomplir amb un major nombre d'exigències ambientals fixades per les diverses Administracions públiques. Per avançar més decididament en aquest procés, es va promoure un sistema integrat de gestió dels temes mediambientals liderat des de la Direcció de Serveis Generals que, al 2011, va assolir l'acreditació UNE-EN-ISO-14001:2004; certificació mediambiental que s'ha anat renovant anualment des d'aleshores.
- Per afavorir la valorització de la R+D+i i la translació tecnològica, en aquells productes i serveis en que així es consideri oportú l'Institut Guttmann impulsarà les acreditacions necessàries per a la seva certificació com a Producte Sanitari.

IV. OBJECTIUS DE LA POLÍTICA DE QUALITAT I SEGURETAT DEL PACIENT A L'INSTITUT GUTTMANN

L'Institut Guttmann es fixa com a objectius bàsics de la seva Política de Qualitat Total els següents:

- 1) **Consolidar la qualitat assistencial, així com la innovació i la generació de coneixement:**
 - Incrementar les actuacions clíniques i rehabilitadores per a casos complexos, donant impuls a nous procediments clínics, a les noves tecnologies de la rehabilitació, a les neuropròtesis i sistemes implantables i al desenvolupament de la medicina regenerativa, tant pel que fa al pacient públic, si ho concerta el CatSalut, com dins de la iniciativa Guttmann, NeuroPersonalClinic®.
 - Seguir afavorint la integració de la recerca, especialment translacional, en els procediments clínics establerts, per tal de potenciar la generació de nous coneixements, la innovació i el desenvolupament de noves tecnologies per a la rehabilitació; potenciant i mantenint els registres en l'apartat definit a tal fi a la HC, per poder-ne fer seguiment i anàlisi de les dades.
 - Garantir els processos assistencials, des de la fase inicial aguda fins a la plena reintegració a la societat, així com del tractament de les complicacions pròpies de la lesió neurològica.

- 2) **Assolir una organització d'excel·lència: Eficax, eficient, sostenible i de qualitat.**
 - Avaluar i millorar els processos assistencials.
 - Consolidar la polivalència i la transversalització dels processos.
 - Consolidar i aprofundir en el model de gestió i organitzatiu de l'Institut integrant la qualitat i la seguretat com a eixos principals en la cultura organitzativa.
 - Gestionar els recursos escassos el més eficientment possible i vetllar per la independència econòmica.
- 3) **Mantenir les actuacions de consolidació i millora permanent de la seguretat, confort, adequació, modernització de l'hospital i el compromís mediambiental.**
 - Manteniment òptim de l'edifici hospitalari, les seves instal·lacions i equipament; així com la permanent adaptació a les noves necessitats.
 - Mantenir i actualitzar el sistema integral de gestió mediambiental i d'estalvi energètic.
- 4) **Cercar l'Excel·lència en qualitat humana, científica i tècnica en la pràctica assistencial, amb l'aplicació de les tecnologies més avançades.**
 - Potenciar les polítiques de major permanència dels professionals a la Institució i de compromís responsable amb la missió, visió i valors institucionals, tenint en compte el creixement personal i professional de tot l'equip humà de l'organització (condicions laborals, igualtat i no discriminació, carrera professional, DPO...) sempre adaptant-nos a la situació econòmica del moment per a fer sostenible la institució.
- 5) **Mantenir les acreditacions i el reconeixement social.**
 - Millorar la visibilitat i projecció de l'Institut Guttmann a nivell nacional i internacional, vetllant per la seva imatge pública.
 - Assolir les periòdiques reacreditacions tant obligatòries com voluntàries.
- 6) **Tenir permanentment definit i desenvolupat un Pla de Seguretat en l'atenció del pacient a l'Institut Guttmann.**
 - Impulsar una adequada organització assistencial que afavoreixi la implantació i implementació d'accions i pràctiques per a millorar la seguretat dels pacients.
 - Promoure la investigació i participació en projectes relacionats amb la seguretat del pacient.
- 7) **Crear i mantenir un sistema d'informació i comunicació de les accions dutes a terme en l'àmbit de la qualitat i la seguretat.**
 - Crear un sistema integrat d'informació per a la gestió de l'organització, tant clínica com de qualitat i seguretat com administrativa; dotant-nos de quadres de comandament que permetin prendre decisions basades en realitats i evidències.
 - Informar regularment als professionals, clients, proveïdors... i a la societat en el seu conjunt, de les accions de l'Institut Guttmann i dels seus resultats.
 - Mantenir una eficaç política de transparència.
 - Establir sistemes de participació amb els pacients/famílies que ens ajudin a millorar els procediments, tant de seguretat com de confort i convivència.

VI. ABAST I ÀMBIT D'APLICACIÓ

La Política de Qualitat i Seguretat del Pacient de l'Institut Guttman s'emmarca dins del Pla Estratègic 2014-2019 de la institució i el seu àmbit d'actuació abasta a tots els grups d'interès de la Institució:

Govern i direcció institució	<ul style="list-style-type: none"> - Patronat. - Comitè de direcció.
Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Pacients i llurs famílies. - Asseguradora pública. - Asseguradores privades.
Professionals i col·laboradors	<ul style="list-style-type: none"> - Personal vinculat contractualment amb l'Institut Guttman. - Personal d'empreses subcontractades que realitzen la seva activitat a l'Institut Guttman. - Personal en formació (becaris, fellows...) o investigadors i professionals d'altres centres, amb una durada superior a tres mesos. - Voluntaris i altres col·laboradors no remunerats, que acudeixen de manera regular al centre i amb una previsió de temps superior als tres mesos.
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> - Empreses de serveis clínics i professionals. - Empreses subcontractades (seguretat, neteja, laboratori, restauració...). - Empreses proveïdores de tecnologia, material sanitari, fàrmacs.. - Consultores i gabinets professionals...
Societat civil	<ul style="list-style-type: none"> - Consell Social i de Participació. - Amics de l'Institut Guttman. - Associacions de persones amb discapacitat. - Assessors científics de l'Institut. - Empreses col·laboradores. - Universitats. - Governos territorials.

Pla de Qualitat i Seguretat

De la Política de Qualitat i Seguretat se'n deriven els Plans de Qualitat i Seguretat del Pacient, que expressen els objectius, model de funcionament, estructura i responsabilitats lligades al sistema de gestió de la qualitat/seguretat de l'Institut Guttman. L'horitzó de la seva aprovació va lligat als objectius de qualitat de la institució i són de caràcter triennal.

La responsabilitat de la seva aprovació recau sobre la Direcció de l'Institut, essent sotmès a la consideració del Patronat en les seves línies bàsiques.

Programa Anual de Qualitat/Seguretat

Del Pla de Qualitat i Seguretat se'n deriven els successius Programes Anuals de Qualitat/Seguretat que expliciten, per a cada exercici, el conjunt d'activitats i accions concretes a desenvolupar.

La seva aprovació és anual i recau sobre la Direcció de l'Institut, essent sotmès a la consideració del Patronat en el Programa anual.