



FUNDACIÓ  
SOCIOSANITÀRIA  
DE MANRESA

Butlletí número 15 / Abril 2008

## CERTIFICAT DE QUALITAT PER A SANT ANDREU

*Som el primer sociosanitari de l'estat amb la ISO 9001/2000*

Un dels objectius importants que es va fixar la Fundació Sociosanitària de Manresa en el seu Pla Estratègic era l'assoliment de la certificació de qualitat. Ara, després de dos anys de treball continuat a l'Hospital de Sant Andreu, l'empresa AENOR ha auditat i ha validat la sistemàtica de treball fixada d'acord a la norma ISO 9001/2000. El repte s'ha aconseguit gràcies a la implicació de tota la plantilla, des de les persones que tenen responsabilitats de direcció fins a les darreres persones incorporades a la nostra organització.

Els vuit serveis que s'ofereixen a l'Hospital de Sant Andreu disposen de la certificació de qualitat. Són els de convalsència, cures pal·liatives, llarga estada, hospital de dia terapèutic, hospital de dia psicogeriàtric, UFISS i PADES.

Aquesta certificació global obliga el conjunt de l'Hospital a mantenir el rigor i fixar-nos nous objectius de cara a les "revàlides" que haurem de passar periòdicament.

La nostra Fundació té previst que a curt termini la certificació ISO 9001/2000 es pugui aplicar a totes les residències que gestionem.



*El comitè de Qualitat, integrat per Ester Crusellas, Nona Galí i Chari Saborido (d'esquerra a dreta, al davant) i Cristina Bergillos, M. Àngels Serra, Núria Saladié, Cristina Pardo, Elena Rovira, Montse Monferrer i Isabel Martínez (d'esquerra a dreta, a darrere).*

### QUÈ DESTACA L'INFORME D'AENOR?

L'empresa que ens ha certificat és AENOR, una de les més importants que hi ha l'estat en aquest sector. En el seu informe, els auditors que van comprovar el funcionament de l'Hospital de Sant Andreu el mes de gener passat diuen que "l'equip auditor ha pogut comprovar el correcte desenvolupament dels serveis assistencials realitzats per l'organització. Cal destacar positivament l'alta qualificació i experiència del personal assistencial, tal com queda palès en el gran nombre de

felicitations i agraïments que es reben per carta i mitjans de comunicació locals pel tracte rebut. Es constata uns serveis assistencials d'alta qualitat".

A part de remarcar també la implicació del personal com un dels punts forts, l'informe esmenta quines són les oportunitats de millora a aplicar en aquesta nova etapa que ha iniciat l'Hospital de Sant Andreu i que el situa com el primer sociosanitari de l'estat que certifica tots els seus serveis.



## AMPLI RESSÒ SOCIAL DE LA NOSTRA ISO

La notícia de la nostra certificació de qualitat ha tingut una àmplia repercussió social, a través dels mitjans de comunicació, tant els de caràcter territorial com d'altres d'abast nacional.

El diari Regió 7 parlava de la ISO a la portada del dijous, 10 d'abril, i dedicava monogràficament la seva cinquena pàgina a ampliar el tema. L'edició digital del mateix rotatiu reforçava la notícia amb l'emissió d'un vídeo de Televisió de Manresa.

El portal de TV3, 3cat24.cat, un dels més visitats de Catalunya, destacava "L'Hospital de Sant Andreu de Manresa rep una certificació de qualitat pels vuit serveis que ofereix".

D'altres mitjans, com Ràdio Manresa o Canal Taronja, també donaven ressò a un fet tan singular com és que tot un hospital sociosanitari, amb vuit serveis, es deixi avaluar en qualitat i assolixi la certificació d'una empresa com AENOR.



### TRIBUNA



**Manel Valls**  
Director general

### Una gran notícia

Que els responsables de la Fundació Sociosanitària de Manresa diguem que fem les coses bé i que ens mostrem satisfets dels nostres professionals, entra dins la normalitat de qual-sevol organització, entre d'altres coses perquè així ho creiem. Allò que té mèrit és que els nostres punts forts quedin recollits al resum de l'auditoria que ha fet AENOR en atorgar-nos la certificació de qualitat per la qual hem estat treballant ininterrompudament en el decurs dels dos darrers anys. Permeteu-me que, en aquesta conjuntura, us felicitï a tots perquè el mèrit és del conjunt de persones integrades als vuit serveis certificats. I, en el futur, a curt i mig termini, estic segur que serem capaços de seguir el mateix procés a les nostres residències, ja molt ben valorades pels nostres usuaris, però sempre és esperonador que siguin empreses externes les que ens diguin com fem les coses.

Gràcies per la vostra actitud i per la vostra professionalitat.

## UN SEGELL DE QUALITAT A LA NOSTRA ORGANITZACIÓ

De mica en mica, professionals i usuaris de l'Hospital de Sant Andreu aniran constatant que el segell de qualitat que ens atorga AENOR -veure imatge de la dreta- es visualitzarà als documents que utilitzem en el dia a dia i també en d'altres canals de difusió que habitualment utilitzem.

Ja des de la tardor passada, en diferents punts de l'Hospital de Sant Andreu, està exposat un document que firma el director general, Manel Valls, que fa referència a la política de qualitat que tenim com a referent. Els eixos de qualitat són: -La millora contínua de la qualitat en la satisfacció dels nostres usuaris.



- Tractament individualitzat dels nostres usuaris.
- Orientació a l'oferta dels millors serveis a les persones.
- Reconeixement dels professionals que donen valor a la fundació.
- Transparència en les actuacions.
- Equilibri econòmic.