

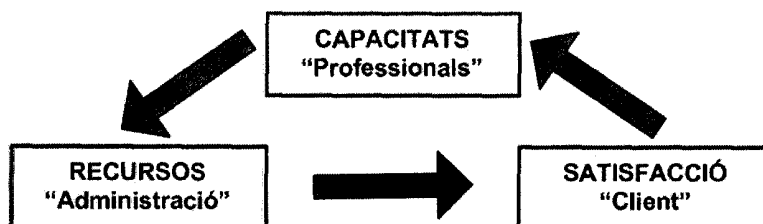


La Direcció de Servei del **Laboratori Clínic** del **CHV** és la responsable d'implantar la Política de Qualitat del CHV al seu servei, **amb una dinàmica de treball alineada amb el Pla de Qualitat i Seguretat de pacients del CHV, ambdós documents disponibles en xarxa.**

El Consorci estableix, dins les diferents polítiques dels grups d'interès, la seva orientació vers la qualitat i la seguretat de pacients. Els aspectes concrets reflectits són:

- ✓ Consolidar i implicar als professionals en la gestió de la qualitat total utilitzant procediments i recursos d'efectivitat demostrada, mitjançant l'ús del model EFQM d'excel·lència i el cercle de millora contínua PDCA, per oferir un alt nivell de qualitat en el servei tot vetllant per la seguretat dels pacients (política de persones).
- ✓ Consolidar la gestió de qualitat total i orientar el Consorci cap a la ciutadania, amb la finalitat d'identificar els ciutadans/clients i les seves necessitats, de detectar la seva experiència de l'atenció i d'establir una organització en funció de les seves necessitats, en el marc d'una assistència amable i segura .(política ciutadà/client).
- ✓ Millorar el continuum assistencial, generar confiança, seguretat i acolliment a la ciutadania, als cuidadors i als clients que contracten serveis (política ciutadà/client).
- ✓ Comprometre'ns en garantir la seguretat, la prevenció de la malaltia, la promoció de la salut i a assegurar el continuum assistencial .(política ciutadà/client).
- ✓ Cercar la màxima qualitat en els resultats, l'excel·lència, la millora contínua i la seguretat dels pacients (política de societat).
- ✓ Determinar l'activitat sanitària i social, la docència, la recerca i la innovació; definir la cartera de serveis, la qualitat de l'assistència i establir el model de comunicació i la satisfacció de la ciutadania i els clients. Proporcionar assistència de qualitat, basada en criteris d'eficiència amb suport metodològic i acreditada de forma externa (certificacions, premis, auditories) (política de propietat).
- ✓ Activar accions que respectin el medi ambient i que potenciïn la cohesió social.

L'objectiu de la direcció és implantar un model de gestió basat en la qualitat total. La base d'aquest model és l'equilibri constant entre les *capacitats del personal*, la *satisfacció del client* i els *recursos disponibles*.



Les direccions establiran un sistema de treball on els **processos/circuits i productes** estiguin planificats, controlats i millorats, segons les necessitats dels ciutadans/clients, garantint en tot moment el compliment legal i reglamentari.

Les direccions impulsaran que **el personal participi** en activitats que potenciïn la **millora contínua**, el treball en equip, la gestió de qualitat i l'anàlisi del context, las necessitats i expectatives de les parts interessades i l'enfocament de la gestió dels riscos i oportunitats .

Farré