



Política de la Qualitat

A continuació es descriu la Política de la Qualitat de les Unitats d'Hemodiàlisi de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova i l'Hospital Comarcal del Pallars.

Aquesta Política de la Qualitat estableix els fonaments de la qualitat del servei i és el marc per establir els objectius per a la millora contínua del Sistema de Gestió de la Qualitat:

1. **Satisfacció dels pacients:** Identificar i donar resposta a les necessitats dels pacients
Necessitats i expectatives. Enquestes de satisfacció. Millora continua.
2. **Tracte:** Tracte proper i confidencial
Educació. Identificació. Adaptació. Personalització. Intimitat. Confidencialitat
3. **Informació:** Informació adequada i adaptada al pacient
Adaptació. Suport al pacient. Proximitat
4. **Activitat assistencial:** Individualització, efectivitat i seguretat del tractament renal
Individualització. Protocols i registres assistencials. Eficàcia. Seguretat. Traçabilitat.
5. **Qualitat de vida:** Contribuir a la qualitat de vida i al benestar del pacient
Educació al pacient. Continuitat assistencial.
6. **Professionals:** Disposar de professionals competents i motivats
Formació continuada. Coordinació interna. Responsabilitats.
7. **Instal·lacions:** Disposar d'instal·lacions segures i confortables
Privacitat. Intimitat. Manteniment. Seguretat. Adequació.
8. **Referents:** Esdevenir un servei de referència per a tots els grups d'interès
Investigació. Docència. Difusió externa. Col·laboració amb altres centres i entitats.
9. **Requisits legals:** Complir tots els requisits legals i normatius aplicables al servei
Identificació de requisits legals i normatius. Compliment. Adaptació.
10. **Millora continua:** Millorar contínuament tots els aspectes vinculats amb el sistema de gestió de la qualitat
Anàlisi del context. Riscs i oportunitats. Indicadors. Auditories. Millores.

La Política de la Qualitat es troba a disposició de tots els grups d'interès al web corporatiu d'ambdós hospitals, així com a les sales d'espera i les sales de diàlisi.