Acreditació d'equips d'atenció primària a Catalunya

Manual d'estàndards

Sumari

Criteri 1. Lideratge 8

Subcriteri 1.*a*) L'equip directiu de l'EAP desenvolupa la missió, la visió i els valors, que actuen com a models de referència dins de la cultura de l'excel·lència 10

Agrupador conceptual 01. Missió de l'EAP 10

Subcriteri 1.*b*) L'equip directiu de l'EAP i de la gerència s'impliquen en el sistema de gestió de l'organització 13

Agrupador conceptual 01. Model organitzatiu del lideratge: nivell gerencial superior gerència 13

Agrupador conceptual 02. Model organitzatiu del lideratge: equip directiu 16

Agrupador conceptual 03. Lideratge i línies estratègiques 21

Subcriteri 1.*c*) L'organització o l'equip directiu de l'EAP s'implica personalment amb ciutadans, proveïdors i altres institucions en activitats de millora conjunta 25

Agrupador conceptual 01. Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els ciutadans 25

Agrupador conceptual 02. Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els proveïdors 27

Subcriteri 1.*d*) L'equip directiu de l'EAP motiva les persones que hi treballen i els dóna suport i reconeixement 29

Agrupador conceptual 01. Estil directiu 29

Subcriteri 1.*e*) L'equip directiu de l'EAP impulsa el canvi en l'EAP 32

Agrupador conceptual 01. Foment del canvi 32

Criteri 2. Estratègia 33

Subcriteri 2.*a*) Les necessitats i les expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de l'estratègia 35

Agrupador conceptual 01. Necessitats dels grups d'interès 35

Agrupador conceptual 02. Procés continu de comparació (*benchmarking*) 41

Subcriteri 2.*b*) La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat és el fonament de la política i de l'estratègia 42

Agrupador conceptual 01. Informació per a l'estratègia 42

Subcriteri 2.*c*) Desenvolupament, revisió, avaluació i actualització de l'estratègia (plans, objectius i resultats) 48

Agrupador conceptual 01. Pla estratègic i de qualitat 48

Subcriteri 2.*d*) Desplegament de l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau 54

Agrupador conceptual 01. Processos clau 54

Subcriteri 2.*e*) Comunicació i implantació de l'estratègia 55

Agrupador conceptual 01. Comunicació de l'estratègia 55

Criteri 3. Gestió de les persones de l'EAP 57

Subcriteri 3.*a*) Planificació, gestió i millora de les persones de l'organització o l'EAP 59

Agrupador conceptual 01. Estratègia referida a les persones 59

Agrupador conceptual 02. Gestió i control de les persones 65

Subcriteri 3.*b*) Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i de les competències de les persones de l'organització o l'EAP 68

Agrupador conceptual 01. Competències específiques 68

Agrupador conceptual 02. Pla de formació 70

Agrupador conceptual 03. Avaluació d'aptituds, actituds i habilitats 79

Subcriteri 3.*c*) Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones de l'EAP 81

Agrupador conceptual 01. Les persones de l'EAP i els grups de treball 81

Subcriteri 3.*d*) Existència de diàleg entre les persones i l'organització 83

Agrupador conceptual 01. Pla d'acollida de les persones 83

Agrupador conceptual 02. Garantia de la comunicació 85

Subcriteri 3.*e*) Reconeixement i atenció a les persones de l'EAP 88

Agrupador conceptual 01. Reconeixement de l'esforç i atenció a les persones 88

Agrupador conceptual 02. Atenció a les persones 91

Criteri 4. Aliances i recursos 93

Subcriteri 4.*a*) Gestió de les aliances externes 94

Agrupador conceptual 01. Proveïdors assistencials 94

Agrupador conceptual 02. Proveïdors no assistencials 101

Agrupador conceptual 03. Aliances 107

Subcriteri 4.*b*) Gestió dels recursos econòmics i financers 109

Agrupador conceptual 01. Gestió de recursos econòmics i financers 109

Subcriteri 4.*c*) Gestió de les infraestructures: edificis, equipaments i materials 111

Agrupador conceptual 01. Instal·lacions i manteniment de l'edifici 112

Agrupador conceptual 02. Accessibilitat de l'edifici i de l'entorn 114

Agrupador conceptual 03. Confort de les instal·lacions 118

Subcriteri 4.*d*) Gestió de la tecnologia 121

Agrupador conceptual 01. Gestió de la tecnologia assistencial 122

Subcriteri 4.*e*) Gestió de la informació i del coneixement 124

Agrupador conceptual 01. Sistemes d'informació 125

Agrupador conceptual 02. Gestió del coneixement 126

Criteri 5. Processos 129

Subcriteri 5.*a*) Disseny, gestió i millora dels processos 131

Agrupador conceptual 01. Gestió per processos i organització de l'atenció 131

Subcriteri 5.*b*) Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació, a fi de satisfer plenament els ciutadans i altres grups d'interès, i generar cada vegada més valor 135

Agrupador conceptual 01. Millora dels processos i innovació 135

Subcriteri 5.*c*) Disseny i desenvolupament dels productes i serveis prenent com a base les necessitats i les expectatives dels ciutadans 136

Agrupador conceptual 01. Processos i necessitats dels ciutadans 136

Subcriteri 5.*d*) Producció, gestió i distribució dels serveis 138

Agrupador conceptual 01. Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis 138

Agrupador conceptual 02. Assistència: atenció continuada 151

Agrupador conceptual 03. Història clínica 157

Agrupador conceptual 04. Avaluació dels ciutadans 159

Agrupador conceptual 05. Ús del medicament 174

Agrupador conceptual 06. Educació i informació als ciutadans 180

Agrupador conceptual 07. Atenció a la comunitat 195

Agrupador conceptual 08. Ètica i drets dels ciutadans 197

Agrupador conceptual 09. Prevenció i control de la infecció 202

Agrupador conceptual 10. Continuïtat assistencial 206

Agrupador conceptual 11. Laboratori 210

Agrupador conceptual 12. Radiodiagnòstic 214

Agrupador conceptual 13. Investigació clínica 216

Agrupador conceptual 14. Serveis socials 219

Subcriteri 5.*e*) Gestió i millora de les relacions amb els ciutadans 221

Agrupador conceptual 01. Processos per millorar la relació amb els ciutadans 221

Criteri 6. Resultats en els ciutadans 225

Subcriteri 6.*a*) Mesures de percepció 226

Agrupador conceptual 01. Percepció dels ciutadans 226

Subcriteri 6.*b*) Indicadors de rendiment 234

Agrupador conceptual 01. Queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments 235

Agrupador conceptual 02. Accessibilitat del servei 237

Criteri 7. Resultats en les persones de l'EAP 239

Subcriteri 7.*a*) Mesures de percepció 240

Agrupador conceptual 01. Percepció de les persones de l'EAP 240

Subcriteri 7.*b*) Indicadors de rendiment 245

Agrupador conceptual 01. Indicadors de gestió de les persones de l'EAP 246

Agrupador conceptual 02. Capacitació i formació de les persones de l'EAP 248

Agrupador conceptual 03. Drets de les persones de l'EAP 252

Agrupador conceptual 04. Atenció a les persones de l'EAP 254

Agrupador conceptual 05. Salut laboral de les persones de l'EAP 257

Agrupador conceptual 06. Pla d'acollida i pla de comunicació interna de les persones de l'EAP 258

Criteri 8. Resultats en la societat 260

Subcriteri 8.*a*) Mesures de percepció 261

Agrupador conceptual 01. Percepció de la societat 261

Subcriteri 8.*b*) Indicadors de rendiment 263

Agrupador conceptual 01. Presència en els mitjans de comunicació 263

Agrupador conceptual 02. Publicacions i investigació 265

Agrupador conceptual 03. Consum energètic i medi ambient 267

Criteri 9. Resultats clau 269

Subcriteri 9.*a*) Resultats i indicadors organitzacionals clau 270

Agrupador conceptual 01. Resultats i indicadors organitzacionals clau 270

Subcriteri 9.*b*) Resultats i indicadors econòmics clau 275

Agrupador conceptual 01. Resultats i indicadors econòmics clau 275

Subcriteri 9.*c*) Resultats i indicadors operacionals clau 278

Agrupador conceptual 01. Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis 278
Agrupador conceptual 02. Atenció continuada..... 282
Agrupador conceptual 03. Història clínica..... 285
Agrupador conceptual 04. Avaluació dels ciutadans..... 286
Agrupador conceptual 05. Ús del medicament 295
Agrupador conceptual 06.Educació i informació als ciutadans 302
Agrupador conceptual 07. Atenció a la comunitat..... 303
Agrupador conceptual 08. Ètica i drets dels ciutadans..... 304
Agrupador conceptual 09. Prevenció i control de la infecció 305
Agrupador conceptual 10. Continuïtat assistencial 308
Agrupador conceptual 11. Suport assistencial..... 311
Agrupador conceptual 12. Investigació clínica..... 317
Glossari terminològic 318

Criteri 1. Lideratge

El lideratge és un element clau per al funcionament de qualsevol organització, de fet, sense un lideratge és impossible –si més no, difícil– arribar a ser una organització excel·lent.

Amb el pas del temps es produeixen canvis (necessitats de la població, noves tecnologies, coneixement personal, eines de gestió i informació). Per poder integrar i utilitzar els canvis de manera innovadora, l'equip d'atenció primària (EAP) necessita la cultura de qualitat i seguretat, amb una comprensió clara de com fer el seguiment dels processos i els resultats i de com avaluar les millores, planificar-les i implementar-les.

Definició de líder: és la persona de l'equip d'atenció primària (EAP) que, per les seves responsabilitats, influeix directament en la presa de decisions en relació amb les activitats d'altres professionals de l'EAP. Els líders els defineix la institució. Normalment, en l'EAP el director o directora és la persona responsable final i representant de l'equip, però altres persones de l'EAP, com l'adjunt o adjunta de direcció i el o la referent de gestió, formen part de l'equip directiu, ja que tenen influència i responsabilitat sobre altres persones de l'equip.

El lideratge i la gestió de determinats processos en l'àmbit de l'atenció primària es desenvolupen a la gerència. Per tant, es plantegen diferents nivells d'actuació segons el model d'organització de què es tracti.

És important que els líders coneguin els principis bàsics de la gestió en qualitat assistencial:
- Elaboració de la missió, la visió i els valors, i com els líders de l'EAP els transmeten.
- Compromís visible per part de la direcció del programa de millora contínua perquè aquestes activitats siguin efectives en l'organització.
- La direcció ha de liderar aquest procés, s'ha de preocupar que s'implanti i seguir els resultats d'aquestes activitats.
- El líder hauria d'aprovar les activitats de millora al centre de salut, incloent-hi:
  - La planificació dels processos de millora.
  - Les prioritats, la mesura i l'avaluació.
  - Les activitats de millora que es posen en marxa i si es mantenen les millores aconseguides.
- És important que totes les persones de l'equip coneguin les línies marcades per la direcció de la institució.

En resum, es tracta de veure com els líders desenvolupen i faciliten la consecució de la seva missió i la visió; com desenvolupen els valors necessaris per aconseguir l'èxit a llarg termini, i com implanten tot això en l'organització mitjançant les accions i els comportaments

adequats i s'impliquen personalment per assegurar que es desenvolupi i s'implanti el sistema de gestió de l'organització.

Índex

Subcriteri 1.*a*) L'equip directiu de l'EAP desenvolupa la missió, la visió i els valors, que actuen com a models de referència dins de la cultura de l'excel·lència
Agrupador conceptual 01. Missió de l'EAP

Subcriteri 1.*b*) L'equip directiu de l'EAP i de la gerència s'impliquen en el sistema de gestió de l'organització
Agrupador conceptual 01. Model organitzatiu del lideratge: gerència
Agrupador conceptual 02. Model organitzatiu del lideratge: equip directiu
Agrupador conceptual 03. Lideratge i línies estratègiques

Subcriteri 1.*c*) L'organització o l'equip directiu de l'EAP s'implica personalment amb ciutadans, proveïdors i altres institucions en activitats de millora conjunta
Agrupador conceptual 01. Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els ciutadans
Agrupador conceptual 02. Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els proveïdors

Subcriteri 1.*d*) L'equip directiu de l'EAP motiva les persones que hi treballen i els dóna suport i reconeixement
Agrupador conceptual 01. Estil directiu

Subcriteri 1.*e*) L'equip directiu de l'EAP i de la gerència impulsen el canvi en l'organització o l'EAP
Agrupador conceptual 01. Foment del canvi

Subcriteri 1.*a*) L'equip directiu de l'EAP desenvolupa la missió, la visió i els valors, que actuen com a models de referència dins de la cultura de l'excel·lència

Agrupador conceptual 01. Missió de l'EAP

Definició
L'EAP disposa d'una missió de forma explícita, la qual determina la seva raó de ser i la projecció cap al futur (visió), els seus valors i les polítiques d'actuació que ha de seguir.

Objectius
- Incloure el reconeixement sobre: què fa, per a qui ho fa i com ho fa.
- Mantenir actualitzats la missió, la visió i els valors, així com disposar de mecanismes reconeguts d'aprovació, projecció, comunicació i renovació.

1a-01-E01 **#1**

Definició
La missió de l'EAP està aprovada, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'EAP.

Aclariments
L'EAP ha d'identificar quina és la seva raó de ser. La missió consta d'una sèrie d'elements relacionats amb: valors, àmbits, ciutadans i productes. La missió no és inamovible, ja que, mantenint la seva raó de ser, l'EAP pot reorientar-se en el seu àmbit, redefinir els valors, canviar les estratègies, etc.

És desitjable que la missió mantingui una estabilitat, però també que se'n defineixi el període de vigència, el moment en què es revisarà i amb quin mecanisme.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Existència d'un document (per exemple: pla estratègic, pla de qualitat, pla funcional, pla d'acollida, etc.) en el qual està explicitada la missió.
- Se'n valorarà la vigència i que estigui aprovada per la direcció de l'EAP i/o l'organització.
- Existència d'un sistema de comunicació (web, cartells, intranet, pla d'acollida, díptics, estalvis de pantalla, etc.).

Estàndards relacionats

HA: 1a-01-E01-E

1a-01-E02 #2

Definició

La visió de l'EAP està aprovada, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'EAP.

Aclariments

La visió defineix i descriu la situació futura de l'EAP. El propòsit de la visió és guiar, controlar i encoratjar l'EAP en conjunt per assolir l'estat desitjable.

Dimensions

E i D

Eina

RD, ED

Possibles evidències

- Existència d'un document (per exemple: pla estratègic, pla funcional, pla d'acollida, etc.), en el qual està explicitada la visió.
- Se'n valorarà la vigència i que estigui aprovada per la direcció de l'EAP i/o l'organització.
- Existència d'un sistema de comunicació (web, cartells, intranet, pla d'acollida, díptics, estalvis de pantalla, etc.).

1a-01-E03 #3

Definició

Els valors de l'EAP estan aprovats, són vigents i es donen a conèixer a les persones de l'EAP.

Aclariments

S'han d'identificar quins són els conceptes i les expectatives que descriuen el comportament i determinen les relacions de les persones de l'equip. Els valors són la resposta a les preguntes: "En què creiem? Com som?".

Dimensions

E i D

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Existència d'un document (per exemple: pla estratègic, pla funcional, pla d'acollida, etc.), en el qual estan identificats els valors.
- Se'n valorarà la vigència i que estigui aprovada per la direcció de l'EAP i/o l'organització
- Existència d'un sistema de comunicació (web, cartells, intranet, pla d'acollida, díptics, estalvis de pantalla, etc.).

Subcriteri 1.*b*) L'equip directiu de l'EAP i de la gerència s'impliquen en el sistema de gestió de l'organització

Agrupador conceptual 01. Model organitzatiu del lideratge: nivell gerencial superior gerència

Definició
L'organització disposa d'una estructura organitzativa definida, aprovada i comunicada. Les funcions i responsabilitats de la gerència estan descrites i assumides.

Objectius
- Adaptar l'estructura organitzativa per a la consecució dels objectius de manera coherent amb la seva missió.
- Definir les diferents responsabilitats i assignar funcions, responsabilitats i procediments d'actuació a la gerència.

1b-01-E01 #4

Definició
L'organització disposa d'un organigrama que està aprovat, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'organització.

Aclariments
Tota organització requereix una estructura sobre la qual sostenir-se. Aquesta estructura, formada per l'entramat de càrrecs amb responsabilitat orgànica, ha d'estar clarament definida i s'ha de donar a conèixer a tots els membres de l'organització.

Dimensions
E i D

Eines
RD, EP

Possibles evidències
- Existència d'un organigrama que conté les relacions, les dependències i els responsables de tots els elements directius de l'organització.
- Se'n valorarà la vigència i que estigui aprovada per l'organització.

– Existència d'un sistema de comunicació (web, cartells, intranet, pla d'acollida, díptics, etc.).

Estàndards relacionats
HA: 1b-01-E01-E

1b-01-E02 #5

Definició
Les estructures que formen l'organigrama tenen una persona responsable identificada.

Aclariments
Els càrrecs de l'organigrama han d'estar definits i les persones que els ocupen han de ser identificables.

Dimensions
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
– Constatació de la designació d'una persona responsable per a cadascun dels càrrecs més rellevants de l'organització.
– Comprovació que totes les funcions directives tinguin una persona responsable.

Estàndards relacionats
HA: 1b-01-E03-E

1b-01-E03 #6

Definició
Les responsabilitats, funcions i competències de la gerència estan clarament descrites i tots els membres de l'equip directiu de l'EAP les coneixen.

Dimensió
E i D

Eines
RD, ED, VE

Possible evidència
- Existència d'un document, una normativa o una publicació oficial que defineix les diferents responsabilitats, conegudes per les persones que les tenen.

Estàndards relacionats
HA: 1b-02-E01-E

1b-01-E04 #7

Definició
Les reunions entre la gerència i l'equip directiu de l'EAP estan documentades.

Aclariments
La interacció/comunicació entre la gerència i l'equip directiu de l'EAP està registrada mitjançant documents (per exemple: actes o altres documents).

Dimensions
E i D

Eina
RD

Possible evidència
- Existència de documents en què es registrin els continguts tractats a les reunions (per exemple: actes).

Estàndards relacionats
HA: 1b-02-D02-E

Agrupador conceptual 02. Model organitzatiu del lideratge: equip directiu

Definició
L'organització o EAP disposa d'una estructura organitzativa definida, aprovada i comunicada. Les funcions i les responsabilitats de l'equip directiu de l'EAP han d'estar descrites.

Objectius
- Adaptar l'estructura organitzativa per aconseguir els objectius de manera coherent amb la missió.
- Assignar funcions, responsabilitats i procediments d'actuació a l'equip directiu de l'EAP.
- Definir les diferents responsabilitats.

1b-02-E01 #8

Definició
L'equip directiu de l'EAP té descrites les seves funcions, competències i responsabilitats.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència d'un document en què s'explicitin les funcions, les competències i les responsabilitats de l'equip directiu. Verificació mitjançant una entrevista a l'equip directiu.

Estàndards relacionats
HA: 1b-03-E02-E

1b-02-E02 #9

Definició
L'equip directiu de l'EAP participa en la formulació dels objectius estratègics de l'EAP.

Aclariments
Els objectius estratègics són els punts futurs on l'organització pretén arribar. Aquests objectius han de ser degudament quantificables i factibles.

Dimensió
E

Eina
RD, ED

Possible evidència
- Existència de documentació en què s'expliciti la participació de l'equip directiu en la formulació de l'estratègia i els objectius de l'EAP (col·laboració del pla estratègic, participació en l'elaboració del DAFO, direcció per objectius, etc.).

1b-02-E03 #10

Definició
L'equip directiu de l'EAP participa en la planificació i el seguiment del pressupost de l'EAP.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència de documentació en què s'objectivi la implicació de l'equip directiu en la preparació i planificació del pressupost (per exemple: existència d'actes).
- Existència de documentació en què s'objectivi el seguiment del pressupost de l'EAP (per exemple: incidències, etc.).

1b-02-E04 #11

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP facilita la coordinació amb altres nivells assistencials.

Aclariments

Les possibles evidències estarien relacionades amb l'existència de documentació consensuada entre els diferents nivells assistencials, existència de comitès, reunions mixtes, etc.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

- Existència d'un document (per exemple: actes, acords, processos) en què s'evidenciï la relació entre nivells assistencials i documents.

Estàndards relacionats

SP

1b-02-E05 #12

Definició

L'equip directiu de l'EAP documenta les desviacions econòmiques i en justifica els motius.

Dimensió

D

Eines

RD, ED

Possible evidència

- Existència de documentació en què s'evidenciï que s'assoleix el compliment dels objectius i, si no és així, existència de documents que en justifiqui la desviació econòmica. En cas que no hi hagi desviacions econòmiques, no s'aplica.

Estàndards relacionats

HA: 1b-03-D02-E

1b-02-E06 #13

Definició
L'equip directiu de l'EAP participa en el disseny dels llocs de treball.

Aclariments
L'equip directiu defineix els requisits particulars de cada lloc de treball, la formació, les habilitats, els coneixements i qualsevol altre requisit per poder complir amb les necessitats dels ciutadans.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència de documentació en què s'objectivi la participació de l'equip directiu en el disseny dels llocs de treball.

Estàndards relacionats
HA: 3a-01-D06-E

1b-02-E07 #14

Definició
L'equip directiu de l'EAP revisa el seu lideratge.

Aclariments
L'equip directiu de l'EAP analitza els resultats de les enquestes que es duen a terme en l'organització o l'EAP per detectar oportunitats de millora. L'enquesta de clima laboral o altres metodologies qualitatives incorporen preguntes relacionades amb la percepció de les persones de l'EAP respecte a la capacitat de lideratge de l'equip directiu.

Dimensions
D

Eines

ED, RD

Possible evidència

– Existència de documentació en què s'objectivi la revisió del seu lideratge (anàlisi d'enquestes, aplicació d'eines per revisar el lideratge, etc.).

Agrupador conceptual 03. Lideratge i línies estratègiques

Definició
L'equip directiu de l'EAP i l'organització actuen sota un pla estratègic, que és coherent amb la missió i que determina les línies d'actuació fonamentals per a l'organització i l'EAP; així mateix en defineix la temporalització i la revisió.

Objectius
- Establir un mecanisme de planificació a curt, mitjà i llarg termini que li permeti identificar les prioritats en la seva acció.
- Identificar les amenaces i les oportunitats de l'entorn i de les pròpies característiques.
- Identificar les línies estratègiques fonamentals i concretar-les en objectius operatius i plans d'acció amb responsabilitats i terminis assignats.
- Comunicar el pla estratègic a totes les persones de l'organització.
- Avaluar i revisar el pla estratègic per adaptar-se a les noves realitats de l'entorn.

1b-03-E01 #15

Definició
L'equip directiu de l'EAP ha definit un pla estratègic que està aprovat i és vigent.

Aclariments
El pla estratègic és un document en el qual els responsables d'una organització reflecteixen com és l'estratègia que cal que la seva companyia segueixi a mitjà termini.

Un pla estratègic és quantitatiu, manifest i temporal. És quantitatiu perquè indica els objectius numèrics de l'EAP. És manifest perquè especifica unes polítiques i unes línies d'actuació per aconseguir aquests objectius. Finalment, és temporal perquè estableix uns intervals de temps, concrets i explícits, que l'organització ha de complir perquè la posada en pràctica del pla sigui reeixida.

Aquest pla estratègic ha d'estar aprovat per la direcció de l'EAP i/o l'organització i ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
ED, RD

Possibles evidències
- Existència de documentació en què s'objectivi el pla estratègic.
- Existència de documentació en què s'objectivi la participació de l'equip directiu en l'elaboració del pla estratègic.

Estàndards relacionats
HA: 1b-04-E01-E

1b-03-E02 #16

Definició
L'equip directiu de l'EAP defineix el funcionament i la normativa de l'equip i els alinea amb el pla estratègic.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació de la implicació de l'equip directiu en la realització del pla funcional i si està alineat amb el pla estratègic de l'organització.

1b-03-E03 #17

Definició
L'equip directiu de l'EAP participa activament en la planificació i el desenvolupament del pla de qualitat.

Aclariments
Una de les accions imprescindibles per al bon desenvolupament del pla de qualitat és la implicació de l'equip directiu de l'EAP.

Dimensió
E

Eines
EP, RD

Possible evidència
- Existència de documentació (per exemple: actes) en què s'objectivi la participació de l'equip directiu en la planificació i el desenvolupament del pla de qualitat.

Estàndards relacionats
SP
HA: 1b-05-E10-E

1b-03-E04 #18

Definició
L'equip directiu de l'EAP participa activament en la planificació i el desenvolupament del pla de gestió de les persones.

Dimensió
E

Eines
ED, RD

Possible evidència
- Existència de documentació en què s'objectivi la participació de l'equip directiu en la planificació i el desenvolupament de la planificació i el desenvolupament de les persones (per exemple: carrera professional de les persones de l'equip).

1b-03-E05 #19

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP disposa de criteris definits per a la selecció de les persones i la provisió de nous llocs de treball.

Aclariments

L'organització o l'EAP disposen d'un mecanisme estructurat per identificar i avaluar els candidats, gestionar el procés de selecció, avaluar mèrits i prendre decisions, amb la participació activa de l'equip directiu, el qual s'implica a definir les necessitats i els requisits dels llocs de treball per cobrir.

Dimensió

E

Eines

ED, RD

Possibles evidències

- Existència de documentació (borsa de treball, requisits d'oposicions, etc.).
- Entrevista amb la direcció respecte a la participació dels líders en el procés de selecció de les persones (tant fixes com temporals) i la provisió de nous llocs de treball.

Estàndards relacionats

HA: 1b-03-E08-E

Subcriteri 1.*c*) L'organització o l'equip directiu de l'EAP s'implica personalment amb ciutadans, proveïdors i altres institucions en activitats de millora conjunta

Agrupador conceptual 01. Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els ciutadans

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP s'implica personalment amb els ciutadans en activitats de millora contínua.

Objectiu
- Implicar-se amb els ciutadans, orientar-los, conèixer-los, col·laborar-hi i comunicar-s'hi per tal de satisfer les seves necessitats i expectatives, entendre-les i donar-hi resposta.

1c-01-E01 **#20**

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP dissenya una política d'atenció als ciutadans, que ha estat aprovada.

Aclariments
Les actuacions entorn de l'opinió dels ciutadans han d'estar estructurades, programades, finançades i se n'ha de preveure l'avaluació i la correcció. És important l'avaluació i la millora de l'opinió dels ciutadans.

Dimensió
E

Eines
ED, RD

Possible evidència

- Existència de documentació en què s'objectivi la participació de l'organització o l'equip directiu en la política d'atenció als ciutadans i la seva aprovació per l'organització.

Estàndards relacionats

HA: 1c-01-E01-E

1c-01-E02 #21

Definició

L'organització o l'equip directiu de l'EAP dissenya un mecanisme per avaluar el motiu de les reclamacions i els suggeriments dels ciutadans i donar-hi resposta.

Dimensió

E

Eines

ED, RD

Possible evidència

- Existència de documentació en què s'objectivi el mecanisme de participació de l'organització o l'equip directiu per avaluar i donar resposta a les reclamacions i els suggeriments dels ciutadans.

Estàndards relacionats

AP: 6b-01-E01

HA: 1c-01-E04-E i 1c-01-E05-E

Agrupador conceptual 02. Implicació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP en la millora de la relació amb els proveïdors

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP s'implica personalment amb els proveïdors en activitats de millora contínua.

Objectiu
- Implicar-se amb els proveïdors, orientar-los, conèixer-los, col·laborar-hi i comunicar-s'hi per tal de satisfer les seves necessitats i expectatives, entendre-les i donar-hi resposta.

1c-02-E01 #22

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP defineix criteris de derivació pactats amb els proveïdors dels diferents nivells assistencials.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència de documentació en què constin els criteris de derivació i que detallin la participació de l'organització o l'equip directiu de l'EAP.

1c-02-E02 #23

Definició
L'organització o l'equip directiu de l'EAP aplica normes generals per a la selecció dels proveïdors.

Dimensió
D

Eina

RD

Possible evidència

– Existència d'una normativa específica per seleccionar els proveïdors coherent amb la missió.

Estàndards relacionats

HA: 1c-02-E02-E

Subcriteri 1.*d*) L'equip directiu de l'EAP motiva les persones que hi treballen i els dóna suport i reconeixement

Agrupador conceptual 01. Estil directiu

Definició
L'equip directiu de l'EAP motiva les persones que hi treballen i els dóna suport i reconeixement.

Objectiu
- Comunicar-se directament amb les persones de l'EAP per tal d'estimular les seves iniciatives i donar-hi suport per establir millores a tots els nivells.

1d-01-E01 **#24**

Definició
L'equip directiu de l'EAP ha participat en l'elaboració d'un pla de comunicació interna, que ha estat aprovat.

Aclariments
Un pla de comunicació interna ha de tenir en compte la comunicació ascendent, descendent i horitzontal.

- Comunicació descendent: normatives de funcionament, convocatòries, notícies d'interès general, etc.
- Comunicació ascendent: bústies de suggeriments, programes de portes obertes, enquestes de satisfacció per a les persones de l'organització.
- Comunicació horitzontal: organitzativa i científica.

Es facilita un sistema de canals orals (sessions clíniques, xerrades, etc.) i escrits, tant en suport de paper (revista interna, pòsters, etc.) com electrònic (correu electrònic, intranet, etc.) per afavorir la comunicació entre les persones.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència del pla de comunicació interna en què es detalli la participació de l'equip directiu de l'EAP en l'elaboració.
- Documentació (actes) de les sessions de treball en què s'ha definit el pla de comunicació interna de l'EAP.

Estàndards relacionats
HA: 1d-01-E01-E

1d-01-E02 #25

Definició
L'equip directiu de l'EAP participa en l'elaboració del pla d'acollida a les persones noves de l'EAP.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència del pla d'acollida a les persones noves de l'EAP en què es detalli la participació de l'equip directiu de l'EAP en l'elaboració.

1d-01-E03 #26

Definició
L'equip directiu de l'EAP comunica a les persones de l'EAP l'avaluació de les aptituds, les actituds i les habilitats.

Aclariments

L'avaluació de les aptituds, actituds i habilitats es duu a terme amb una periodicitat anual per a totes i cadascuna de les persones de l'organització. L'avaluació té una estructura formal homogènia i el procés d'avaluació es normalitza fomentant la participació de la persona avaluada en l'entrevista amb l'equip directiu. Se cerca la conformitat de la persona i el compromís d'evolució positiva.

Dimensió

D

Eines

RD, VE

Possible evidència

- Verificació de les signatures en les avaluacions de les actituds, les aptituds i les habilitats de les persones de l'EAP amb la confirmació de la recepció i la conformitat sobre aquest tema.

Subcriteri 1.*e*) L'equip directiu de l'EAP impulsa el canvi en l'EAP

Agrupador conceptual 01. Foment del canvi

Definició
L'equip directiu de l'EAP identifica els elements clau relacionats amb el canvi i desenvolupa la metodologia per impulsar-lo, així com per avaluar-lo.

Objectius
- Definir un enfocament en la gestió orientat al canvi.
- Desplegar activitats encaminades a impulsar-lo, i aconseguir amb l'avaluació i la revisió millores en la qualitat dels serveis.

1e-01-E01 #27

L'equip directiu defineix activitats relacionades amb la gestió del canvi a l'organització.

Aclariments
L'equip directiu de l'EAP planifica i desenvolupa activitats per impulsar el canvi. Hi ha evidències de documentació de treball i actes amb les activitats quant a l'impuls del canvi (implicació en sistemes de gestió global de la qualitat, autonomia de gestió, etc.).

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Participació en activitats relacionades amb la gestió del canvi (implicació en sistemes de gestió global de la qualitat, model d'acreditació del Departament de Salut, autonomia de gestió, etc.).

Criteri 2. Estratègia

Aquest criteri tracta de la manera en què l'EAP implanta la seva missió i visió mitjançant una estratègia clarament centrada en tots els grups d'interès i amb el suport de polítiques, plans, objectius, metes i processos rellevants.

Definició d'*estratègia*: accions que fan operativa la missió, sinònim de 'plans' i 'objectius'.

L'estratègia és l'essència de tota organització. La defineixen tots els plans que té l'organització o l'EAP, i que es tradueixen en objectius per aconseguir.

L'objectiu d'aquest criteri respon a la pregunta següent: com desenvolupa l'EAP la seva missió, amb una estratègia basada en els grups d'interès, fonamentada en els diferents plans, objectius i processos rellevants?

Es valora la planificació i el seu desenvolupament en l'EAP.

Es duu a terme el *benchmarking*, la identificació de DAFO i l'estudi d'indicadors econòmics i demogràfics.

Índex

Subcriteri 2.*a*) Les necessitats i les expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de l'estratègia

Agrupador conceptual 01. Necessitats dels grups d'interès

Agrupador conceptual 02. Procés continu de comparació (*benchmarking*)

Subcriteri 2.*b*) La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat és el fonament de la política i de l'estratègia

Agrupador conceptual 01. Informació per a l'estratègia

Subcriteri 2.*c*) Desenvolupament, revisió, avaluació i actualització de l'estratègia (plans, objectius i resultats)

Agrupador conceptual 01. Pla estratègic i de qualitat

Subcriteri 2.*d*) Desplegament de l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau

Agrupador conceptual 01. Processos clau

Subcriteri 2.*e*) Comunicació i implantació de l'estratègia

Agrupador conceptual 01. Comunicació de l'estratègia

Subcriteri 2.*a*) Les necessitats i les expectatives actuals i futures dels grups d'interès són el fonament de l'estratègia

Agrupador conceptual 01. Necessitats dels grups d'interès

Definició

L'EAP coneix i reconeix els seus grups d'interès, en detecta les característiques i en fa el seguiment, i actua d'acord amb les seves necessitats i expectatives. Alhora, observa l'entorn, detecta i avalua noves oportunitats o amenaces, i s'hi adapta i actua.

Entenem per *grups d'interès* 'les organitzacions, les entitats, les associacions, les empreses o les agrupacions d'individus amb interessos respecte a l'organització'. Poden ser l'Administració (en tots els nivells), persones de l'EAP, ciutadans, proveïdors, hospitals, compradors de serveis, entitats financeres, associacions de veïns, entitats docents, sindicats, etc.

Objectius

- Estudiar les característiques demogràfiques, epidemiològiques, socioeconòmiques, culturals, etc. dels seus ciutadans, així com de la comunitat a la qual serveix.
- Conèixer les expectatives respecte al bé que proveeix i la forma en què el proveeix.
- Dimensionar la projecció al futur.
- Conèixer les raons de l'entorn per les quals utilitza el recurs sanitari que té l'organització o no.
- Disposar d'un diagnòstic de salut de la població, valorar les necessitats actuals i futures dels ciutadans i la comunitat, i obtenir un diagnòstic de salut comunitari.
- Identificar les oportunitats, les amenaces, les debilitats i les fortaleses que se li presenten.
- Conèixer les característiques de la competència/concurrència en l'àmbit d'actuació.
- Dissenyar les estratègies d'acord amb l'aprenentatge aportat de l'estudi i actuar conforme a l'estratègia definida.
- Cobrir les necessitats dels grups d'interès (*stakeholders*) que l'afecten.
- Determinar quines són les seves necessitats i amb quins conceptes i criteris aquestes l'avaluen.
- Dissenyar i desenvolupar estratègies de cobertura (o de contemporització) de les necessitats i expectatives esmentades.
- Identificar els factors clau d'èxit per cada grup d'interès i fer-ne el seguiment del grau de compliment.

2a-01-E01 #28

Definició
En la planificació de l'EAP, estan identificats els seus grups d'interès i les necessitats de cadascun respecte a l'activitat de l'EAP.

Aclariments
Document escrit en què es detalla la informació necessària sobre els diversos grups d'interès (que ha de definir l'EAP). En qualsevol cas, s'hi ha d'incloure les necessitats que tenen aquests grups respecte a l'activitat de l'EAP.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document en què s'identifiquin els grups d'interès (per exemple: pla estratègic), així com les seves necessitats respecte a l'activitat de l'EAP.

Estàndards relacionats
HA: 2a-02-E01-E

2a-01-E02 #29

Definició
En la planificació de l'EAP, les línies estratègiques pròpies estan definides i alineades amb les de l'organització.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència

– Existència d'un document en què es defineixin les línies estratègiques pròpies de l'EAP, les quals han d'estar alineades amb les línies estratègiques de l'organització.

2a-01-E03 #30

Definició

En la planificació de l'EAP es disposa dels objectius de l'EAP, que estan alineats amb la missió.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Existència d'un document en què s'identifiquin els objectius alineats amb la missió de l'equip (per exemple: direcció per objectius, etc.).

Estàndards relacionats

AP: 9a-01-E03

2a-01-E04 #31

Definició

En la planificació de l'EAP es disposa de dades demogràfiques, epidemiològiques, socioeconòmiques i culturals de la població.

Aclariments

Es fa una captació sistemàtica d'informació que determini el perfil demogràfic, socioeconòmic, epidemiològic i cultural dels ciutadans atesos. Cal que aquesta informació s'adeqüin a les necessitats i expectatives actuals i futures dels ciutadans actuals i potencials (aquells susceptibles d'utilitzar l'oferta del centre i que encara no ho han fet).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document que inclogui dades demogràfiques, epidemiològiques, socioeconòmiques i culturals de la població.

2a-01-E05 #32

Definició
En la planificació de l'EAP s'inclouen els objectius, que estan alineats amb el Pla de salut vigent.

Aclariments
Dins dels objectius de l'EAP s'han d'incloure tots els objectius alineats amb el Pla de salut vigent.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document en què s'identifiquin els objectius alineats amb el Pla de salut (exemple: contracte amb el CatSalut).

Estàndards relacionats
AP: 9a-01-E03

2a-01-E06 #33

Definició
En la planificació de l'EAP es disposa de l'opinió dels ciutadans.

Aclariments
A fi que la informació dels ciutadans sigui completa, l'EAP hi ha d'incloure l'anàlisi de l'opinió mitjançant les reclamacions, els suggeriments i les enquestes que es duguin a terme en relació amb els productes o els serveis prestats.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document que reculli l'opinió dels ciutadans (per exemple: enquesta d'opinió als ciutadans del CatSalut).

Estàndards relacionats

AP: 6a-01-E01

2a-01-E07 #34

Definició
En la planificació de l'EAP es disposa de l'opinió de les persones de l'equip.

Aclariments
S'utilitza l'opinió de les persones de l'EAP mitjançant la realització d'enquestes, entrevistes (per exemple: Qualitat de vida professional: QVP-35).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència

– Existència d'un document en què s'expliqui com i quan s'obté l'opinió de l'equip (pot ser per enquesta o altres mètodes).

2a-01-E08 #35

Definició

La planificació de l'EAP inclou les necessitats relacionades amb un sistema de millora contínua de la qualitat.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Pla de qualitat en què s'identifiqui el sistema de millora contínua.

Estàndards relacionats

SP

Agrupador conceptual 02. Procés continu de comparació (*benchmarking*)

Definició
L'EAP aprèn de si mateix i dels millors.

Objectius
- Fomentar l'aprenentatge respecte a com actuen, s'organitzen, aborden i desenvolupen els processos clau.
- Aplicar, per part de la mateixa organització, l'aprenentatge i avaluar-lo.
- Col·laborar amb altres organitzacions, tant del sector com alienes, per compartir experiències.

2a-02-E01 #36

Definició
L'EAP inclou en el procés de planificació la comparació amb altres EAP i organitzacions.

Aclariments
L'EAP disposa d'informació que permet la comparació externa.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document (per exemple: Estàndard de qualitat assistencial (EQA), Estàndard de qualitat de la prescripció farmacèutica (EQPF), document sobre *benchmarking* del CatSalut, etc.).

Estàndards relacionats
HA: 2a-03-E03-E

Subcriteri 2.*b*) La informació procedent de les activitats relacionades amb la mesura del rendiment, la investigació, l'aprenentatge i la creativitat és el fonament de la política i de l'estratègia

Agrupador conceptual 01. Informació per a l'estratègia

Definició
L'organització i l'EAP dissenyen el seu sistema d'informació dirigit a la presa de decisions.

Objectius
- Obtenir informació per determinar els objectius i les estratègies més apropiades que continguin: dades poblacionals i epidemiològiques, opinió dels ciutadans, opinió de les persones (QVP, enquestes d'opinió), estat actual del coneixement —documents escrits, protocols, guies de medicina basada en l'evidència (MBE)—, resultats, diagnòstic de salut i gestió de les persones.
- Identificar, recopilar, analitzar i utilitzar la informació rellevant relacionada amb ciutadans, proveïdors, comunitats i altres organitzacions externes per formular l'estratègia i els plans basats en informació rellevant i completa.
- Elaborar diferents plans (pla de gestió de processos, pla de comunicació, diagnòstic de salut per a la seva comunitat, pla de millora contínua de la qualitat, etc.).

2b-01-E01 **#37**

Definició
La planificació de l'EAP disposa d'un quadre de comandament.

Aclariments
S'utilitza un quadre de comandament (eina que ofereix als directius la informació sintètica, precisa, estructurada i periòdica sobre el seu desenvolupament).

Dimensió
E

Eines
ED, RD (SI)

Possibles evidències

S'evidenciarà l'existència d'un quadre de comandament que ha d'incloure:

- Anàlisi d'activitat, informació econòmica i recursos.
- Indicadors de salut.
- Comparació amb el pressupost, tendències, dades del sector, estàndards tècnics.
- Periodicitat en què es lliura la informació.

Estàndards relacionats

AP: 9a-01-E01

SP

HA: 2b-01-D05-E

2b-01-E02 #38

Definició

En la planificació, l'organització i l'EAP estableixen un pla de gestió de la informació més rellevant.

Aclariments

El pla de gestió de la informació fa referència a la informació procedent dels diferents subsistemes amb la finalitat de facilitar-ne el maneig i la utilització en el procés de la presa de decisions.

Ens facilita la informació de diverses activitats.

Dimensió

E

Eines

ED, EP, RD

Possibles evidències

S'evidencia l'existència d'un pla de gestió de la informació.

S'ha de verificar que inclogui:

- La productivitat i els recursos.
- La selecció de la informació rellevant per a l'EAP i l'organització (dades d'activitat, productivitat, dades dels recursos emprats, econòmiques, dades sobre la qualitat, sobre els grups d'interès i d'altres).

- La periodicitat d'anàlisi i l'obtenció de la informació.
- La possibilitat de comparació evolutiva interna i externa.
- L'existència d'una persona responsable.
- Els destinataris de la informació.
- La periodicitat de lliurament de la informació.
- La informació que es fa arribar als destinataris i la seva estructura.
- Els terminis d'avaluació i revisió del pla.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Estàndards relacionats
HA: 2b-01-E01-E

2b-01-E03 #39

Definició
En la planificació de l'EAP es disposa d'informació en relació amb els dèficits d'oferta assistencial.

Aclariments
Aquesta informació està referida a les llistes d'espera, la infradotació de determinades tecnologies, etc. que puguin suposar oportunitats per a l'organització o l'EAP.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència d'un document en què s'identifiquin les deficiències d'oferta assistencial i es valorin les que poden ser una oportunitat. Per exemple: accessibilitat, demores per a activitats realitzades al centre (electrocardiogrames —ECG—, analítiques, etc.).

Estàndards relacionats
SP
HA: 2a-01-E05-E

2b-01-E04 #40

Definició
En la planificació de l'EAP s'incorpora informació procedent de la gestió per processos.

Aclariments
El sistema de gestió de processos ha d'incloure els processos clau, estratègics i de suport definits per l'EAP.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
El sistema d'informació de l'EAP ha d'incorporar la informació procedent dels processos.

Estàndards relacionats
HA: 2b-01-D06-E

2b-01-E05 #41

Definició
En la planificació de l'EAP s'utilitzen els resultats i les tendències d'anys anteriors.

Aclariments
S'utilitzen resultats d'un mínim de tres anys anteriors a la planificació de l'EAP.

Dimensió
E

Eina
RD, ED

Possibles evidències
- Existència d'un document que evidenciï la utilització d'aquests resultats en la planificació de l'EAP.

2b-01-E06 #42

Definició
En la planificació de l'EAP s'inclouen els resultats econòmics.

Aclariments
L'EAP planifica la gestió dels recursos econòmics que administra directament. Incorpora indicadors per valorar els ingressos, les despeses i elabora un compte de resultats que permeti reconèixer-ne les pèrdues o els beneficis. En el cas dels proveïdors públics, aquests indicadors estan orientats a aconseguir l'equilibri pressupostari sense generar dèficit de recursos (per exemple, gestió de les persones de l'EAP) i seguiment dels pressupostos assignats segons la despesa màxima assumible (DMA).

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència d'un document que evidenciï la utilització d'aquests resultats en la planificació de l'EAP.

Estàndards relacionats
AP: 9b-01-E01
HA: 2b-01-D04-E

2b-01-E07 #43

Definició
En la planificació, l'organització té en compte l'opinió de les persones de l'EAP respecte al material assistencial utilitzat per aquestes mateixes persones.

Aclariments
Hi ha una mecànica sistemàtica per mitjà de la qual l'organització recull el punt de vista de l'EAP sobre la qualitat dels materials utilitzats per l'EAP durant l'assistència (aparells electromèdics, material fungible, material de cures, material d'exploració, neveres amb control de temperatura, etc.). S'exclouen el material d'ofimàtica i el mobiliari. Es tenen en compte aquestes opinions a l'hora de seleccionar els materials que s'utilitzen.

Dimensió
E

Eina
RD, ED

Possibles evidències
- Existència d'un document (per exemple: informes, enquestes, aplicacions informàtiques d'incidències, etc.), actes dels comitès d'homologació o similars.
- Verificació del coneixement de l'equip directiu per determinar el procés utilitzat.

Estàndards relacionats
SP

Subcriteri 2.*c*) Desenvolupament, revisió, avaluació i actualització de l'estratègia (plans, objectius i resultats)

Agrupador conceptual 01. Pla estratègic i de qualitat

Definició

L'EAP desenvolupa el seu pla estratègic i de qualitat. Aquest pla impregna tot l'equip i implica des de la direcció fins al darrer nivell operatiu. Es mesura la qualitat i s'objectiva la millora obtinguda. Els objectius de qualitat poden estar inclosos en el mateix pla estratègic.

Objectius

- Desenvolupar l'estratègia de forma coherent amb la missió, la visió i els valors de l'organització i basar-se en les necessitats i les expectatives de tots els grups d'interès i en la informació que es desprèn de les activitats d'aprenentatge i d'innovació.
- Equilibrar les necessitats i les expectatives de tots els grups d'interès.
- Equilibrar les pressions i els requisits a curt i mitjà termini.
- Desenvolupar escenaris alternatius i plans de contingència per abordar els riscos que plantegin.
- Identificar els avantatges competitius actuals i futurs.
- Alinear l'estratègia de l'organització amb l'estratègia dels seus col·laboradors.
- Reflectir els conceptes fonamentals de l'excel·lència en l'estratègia.
- Avaluar la importància i l'efectivitat de l'estratègia.
- Identificar els factors clau d'èxit.
- Revisar i actualitzar l'estratègia.

2c-01-E01 #44

Definició

L'EAP disposa del pla estratègic aprovat vigent i el desenvolupa i el dóna a conèixer a les persones de l'EAP.

Aclariments

El pla estratègic és un document en el qual els responsables d'una organització reflecteixen com serà l'estratègia que la companyia ha de seguir a mitjà termini.

Un pla estratègic és quantitatiu, manifest i temporal. És quantitatiu perquè indica els objectius numèrics de l'EAP. És manifest perquè especifica unes línies d'actuació per aconseguir aquests objectius. Finalment, és temporal perquè estableix uns intervals de temps, concrets i explícits, que l'organització ha de complir perquè la posada en pràctica del pla sigui reeixida.

Existeixen accions i activitats encaminades a desenvolupar el pla estratègic.

Dimensió
E i D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència d'un pla estratègic aprovat per la direcció de l'EAP i/o l'organització i vigent, el qual és accessible a totes les persones de l'EAP.

Estàndards relacionats
SP
HA: 1b-04-E01-E

2c-01-E02 #45

Definició
El pla estratègic preveu la millora contínua entre les seves prioritats fonamentals.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
El pla preveu que algun dels seus objectius estratègics estigui directament vinculat amb la millora contínua.

Estàndards relacionats
SP
HA: 1b-04-E06-E

2c-01-E03 #46

Definició
L'EAP disposa d'un pla de qualitat que està aprovat, és vigent i es dóna a conèixer a les persones de l'EAP.

Aclariments
El pla de qualitat planifica l'execució del conjunt d'actuacions per millorar la qualitat de forma estructurada i progressiva.

L'existència d'objectius de qualitat pot estar reflectida en diferents documents, i s'entén que l'EAP planifica aquesta millora contínua de la qualitat independentment del text que els contingui (pla, programa).

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Existeixen accions i activitats de desenvolupament del pla de qualitat.

Dimensió
E

Eines
RD, EP

Possibles evidències
- Existència d'un pla de qualitat
- Existència d'un pla de qualitat aprovat per la direcció de l'EAP i/o l'organització i vigent, el qual és accessible a totes les persones de l'EAP.

Estàndards relacionats
AP: 9a-01-E04
SP
HA: 1b-05-E01-E

2c-01-E04 #47

Definició
El pla de qualitat identifica oportunitats de millora.

Aclariments
Es poden utilitzar diferents metodologies per identificar oportunitats de millora, com ara l'aplicació d'un sistema de gestió de qualitat, suggeriments dels ciutadans, enquestes de satisfacció, escolta activa, participació dels professionals mitjançant *problem reports*, etc.

Dimensió
E

Eines
RD, EP

Possible evidència
S'ha de verificar que el pla de qualitat expliciti quina és la metodologia que utilitzarà per identificar les oportunitats de millora.

2c-01-E05 #48

Definició
L'EAP defineix com cal identificar i desenvolupar els diferents projectes de millora.

Aclariments
L'EAP estableix els criteris per identificar els projectes de millora i per aplicar-los i fer-ne el seguiment.

Dimensió
E

Eines
RD, EP

Possible evidència
- Existència d'un document que inclogui els criteris per identificar i desenvolupar els projectes de millora.

Estàndards relacionats
SP

2c-01-E06 #49

Definició
El pla de qualitat inclou activitats relacionades amb la seguretat dels pacients.

Aclariments
Definició d'activitats relacionades amb la seguretat dels pacients.

Dimensió
E

Eines
RD, EP

Possible evidència
- Pla de qualitat en què es defineixi explícitament l'orientació a la millora de la seguretat i s'evidenciïn objectius i activitats directament relacionades amb aquesta millora.

Estàndards relacionats
AP: 9a-01-E04
SP
HA: 1b-05-E01-E

2c-01-E07 #50

Definició
El pla de qualitat té una persona responsable designada per l'equip directiu de l'EAP.

Dimensió
D

Eines

ED, EP

Possible evidència

– Existència d'una persona de l'equip responsable de dinamitzar el pla de qualitat.

Estàndards relacionats

SP

HA: 1b-05-D01-E

Subcriteri 2.*d*) Desplegament de l'estratègia mitjançant un esquema de processos clau

Agrupador conceptual 01. Processos clau

Definició
L'EAP disposa d'un esquema de processos clau per portar a terme la seva estratègia.

Objectius
- Disposar de processos clau que normalment són els que afecten de manera més directa la satisfacció dels ciutadans i els seus resultats.
- Alinear els processos clau amb l'estratègia.
- Comunicar a les persones els processos clau relacionats amb l'estratègia.
- Avaluar els processos clau relacionats amb l'estratègia.

2d-01-E01 #51

Definició
L'EAP identifica i defineix els processos clau, que estan alineats amb l'estratègia.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència de processos clau identificats i definits per l'equip directiu, els quals han d'estar alineats amb l'estratègia de l'equip (pla estratègic o altres).

Estàndards relacionats
HA: 2d-01-E01-E

Subcriteri 2.*e*) Comunicació i implantació de l'estratègia

Agrupador conceptual 01. Comunicació de l'estratègia

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un pla de comunicació per tal de transmetre la seva estratègia a totes les persones de l'organització, proveïdors i ciutadania.

Objectius
- Assegurar que totes les persones de l'organització, proveïdors i ciutadania reben informació dels objectius establerts basats en l'estratègia.
- Revisar, avaluar i actualitzar anualment el pla de comunicació de l'estratègia.

2e-01-E01 #52

Definició
L'EAP té definit com ha de comunicar internament l'estratègia.

Aclariments
L'EAP disposa d'un document en què s'especifica el sistema de difusió de l'estratègia per fer-la arribar a tothom.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
Existència d'un document (pla estratègic, pla de comunicació interna, etc.) en què s'especifiqui el sistema de difusió de l'estratègia.

Estàndards relacionats
HA: 2d-02-E01-E

2e-01-E02 #53

Definició
L'organització o l'EAP, d'acord amb la seva estratègia, disposa d'un pla de comunicació externa que està actualitzat i és vigent.

Aclariments
L'organització o l'EAP disposen d'un pla de comunicació externa que decideix què es comunica als ciutadans, als proveïdors i a la societat, i el desenvolupa.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència del pla de comunicació externa i del seu desplegament.

Estàndards relacionats
AP: 8b-01-E01 i 8b-01-E02

Criteri 3. Gestió de les persones de l'EAP

Aquest criteri tracta de la manera en què l'organització gestiona (planifica, desenvolupa i aprofita) el coneixement i tot el potencial de les persones que la integren, tant des d'una perspectiva individual com col·lectiva, i de la manera en què planifica aquestes activitats en suport a la política i l'estratègia que segueix i al funcionament eficaç dels processos que duu a terme.

En aquest criteri es valora:

- L'organització i els processos referents a les persones.
- La identificació de la participació de les persones en l'organització.
- La manera en què es gestionen valors com ara el coneixement i la creativitat.

És a dir, com l'organització gestiona les persones de manera adequada; com es mantenen la competència i els coneixements de les persones i, finalment, quina és la implicació de les persones en l'organització.

Índex

Subcriteri 3.*a*) Planificació, gestió i millora de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 01. Estratègia referida a les persones
Agrupador conceptual 02. Gestió i control de les persones

Subcriteri 3.*b*) Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i de les competències de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 01. Competències i privilegis
Agrupador conceptual 02. Pla de formació
Agrupador conceptual 03. Avaluació d'aptituds, actituds i habilitats

Subcriteri 3.*c*) Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 01. Les persones de l'EAP i els grups de treball

Subcriteri 3.*d*) Existència de diàleg entre les persones i l'organització
Agrupador conceptual 01. Pla d'acollida de les persones
Agrupador conceptual 02. Garantia de la comunicació

Subcriteri 3.*e*) Reconeixement i atenció a les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 01. Reconeixement de l'esforç de les persones

Agrupador conceptual 02. Atenció a les persones

Subcriteri 3.*a*) Planificació, gestió i millora de les persones de l'organització o l'EAP

Què fan l'organització o l'EAP per gestionar les persones i donar resposta als ciutadans, la comunitat i les altres unitats assistencials? Aquest criteri engloba tots els plans i les estratègies que utilitzen l'organització o l'EAP per adequar i fer excel·lent la gestió de les persones.

Agrupador conceptual 01. Estratègia referida a les persones

Definició
L'organització o l'EAP desenvolupen la seva estratègia referida a les persones que hi treballen d'acord amb la missió, i afavorint que l'organització o l'EAP disposin d'un conjunt de persones capacitades, amb atribucions reconegudes, permanentment actualitzades en coneixements i habilitats, motivades i compromeses amb l'organització o l'EAP i els seus objectius.

L'estratègia de l'organització o l'EAP referida a les persones engloba tots els col·lectius de persones de l'organització o l'EAP que s'hi relacionen, com ara els col·lectius subcontractats, en formació o d'altres.

Objectius
- Establir i desenvolupar estratègies referides a la selecció, la formació (excepte el personal subcontractat), l'avaluació, la determinació d'atribucions, la productivitat, la motivació, el reconeixement i la comunicació de les persones que treballen a l'organització.

3a-01-E01 #54

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un pla de gestió de les persones, que està aprovat i és vigent, i el desenvolupen.

Aclariments
Tenint en compte el valor fonamental de les persones en l'assoliment dels objectius institucionals, cal disposar d'un pla d'actuació en relació amb el que afecti les persones de l'organització, i que coherentment amb la missió i les estratègies de l'organització sigui

l'instrument de planificació, operacionalització i revisió de les funcions principals relacionades amb les persones de l'organització.

Dimensions
E, D

Eines
RD, ED, EP

Possible evidència
- Existència d'un pla de gestió de les persones i d'accions encaminades a desenvolupar-lo, el qual ha d'estar aprovat per l'organització i ser vigent.

Estàndards relacionats
HA: 3a-01-E01-E

3a-01-E02 #55

Definició
Les persones que treballen a l'EAP o que hi col·laboren (personal propi, subcontractat, en formació i voluntari) han d'anar identificades.

Aclariments
Cal que el nom, els cognoms i el càrrec estiguin identificats correctament.

Dimensió
D

Eina
CIS

Possibles evidències
- Valoració in situ de la identificació correcta de tot el personal en un lloc visible durant la visita pel centre i, de forma especial, en les àrees de circulació obertes al ciutadà.
- Identificació correcta del nom, els cognoms i el càrrec.

Estàndards relacionats
HA: 3a-01-E07-E

3a-01-E03 #56

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un document en què es defineixen les competències i les responsabilitats de totes les persones en procés de formació.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document en què es defineixin les competències i les responsabilitats de les persones en formació de pregrau i postgrau.

Estàndards relacionats
HA: 3a-01-E04-E

3a-01-E04 #57

Definició
L'organització o l'EAP disposen dels expedients individuals de les persones de l'EAP, els conserven, els ordenen i en defineixen els criteris d'accés.

Aclariments
Les persones han de tenir un expedient individual. Aquest expedient (en suport de paper o electrònic) ha de tenir un tractament reservat i amb garanties de confidencialitat.

L'organització o, si de cas hi manca, l'EAP han de disposar de l'arxivament temporal o definitiu de les baixes produïdes, així com de les normes d'utilització dels expedients de les persones.

Dimensió
D

Eines
RD, EM

Possibles evidències
S'ha de verificar el compliment del contingut dels expedients individuals mitjançant un estudi mostral.

Les persones han de tenir un expedient individual que registri la informació següent:

- Les dades d'obertura de l'expedient
- Les dades de tancament de l'expedient
- La qualificació professional
- La titulació
- El currículum i l'evolució posterior a la incorporació
- El contracte o contractes signats i les modificacions
- Les avaluacions realitzades
- Els expedients disciplinaris
- La formació rebuda
- Els reconeixements
- Les baixes laborals
- Etc.

Estàndards relacionats
HA: 3a-01-E12-E

3a-01-E05 #58

Definició
L'organització o l'EAP disposen de la descripció de llocs de treball (DLT) actualitzada.

Aclariments
La DLT serveix com a eina per assignar i orientar la feina, així com per avaluar el compliment de responsabilitats de les persones que els ocupen.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de revisar l'inventari dels llocs de treball, la descripció, així com la correspondència amb les competències necessàries per desenvolupar-les.

Estàndards relacionats
HA: 3a-01-E17-E

3a-01-E06 #59

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'una planificació de la necessitat de persones (dotació) per poder desenvolupar l'activitat, així com dels criteris utilitzats per ajustar-la.

Aclariments
Per cada col·lectiu, i en funció de les tasques assignades i del volum d'activitat, l'organització preveu i determina la dotació de persones necessàries en cada equip.

Dimensió
E

Eines
RD, ED, EP

Possible evidència
Es requereix la planificació de la necessitat de persones (dotació) per poder desenvolupar l'activitat i s'ha de verificar l'existència de criteris objectius per al càlcul.

3a-01-E07 **#60**

Definició

L'EAP disposa de normes generals de funcionament intern que estan definides, aprovades i són vigents.

Aclariments

L'EAP disposa d'una normativa general de funcionament per a les persones de l'equip. Aquesta normativa estableix criteris d'organització, funcionament, normes d'identificació, accés, seguretat, uniformitat, tracte als ciutadans i a les persones de l'EAP, responsabilitat, confidencialitat, disciplina i altres.

Dimensió

E

Eina

RD

Possibles evidències

S'ha de revisar l'existència i el contingut de la normativa de funcionament intern.

S'ha de valorar si estan definides, aprovades i són vigents.

Aquest document pot incloure:

- L'àmbit d'aplicació per a totes les persones de l'EAP
- Criteris generals d'organització de l'EAP
- Criteris generals de funcionament
- Normés d'identificació, uniformació, accés i seguretat
- Criteris generals de tracte amb el ciutadà i interpersonals
- Criteris generals de responsabilitat, confidencialitat i disciplina

Estàndards relacionats

SP

HA: 3a-01-E03-E

Agrupador conceptual 02. Gestió i control de les persones

Definició
L'organització o l'EAP, en el desenvolupament de les seves polítiques i estratègies referides a les persones, estableixen els mecanismes adequats per garantir el compliment de les normes de funcionament intern i dels instruments necessaris per a la gestió integral de les persones.

Objectius
- Vetllar per al compliment efectiu de la normativa establerta pel que fa a les persones.
- Disposar d'instruments homogenis i sistematitzats que aportin a l'organització elements d'ajut per a la presa de decisions.

3a-02-E01 #61

Definició
L'organització o l'EAP estableixen que les persones aportin una còpia autentificada de la titulació i credencials corresponents, necessàries per al seu lloc de treball, les quals s'inclouen en l'expedient.

Aclariments
L'organització o, si de cas hi manca, l'EAP avaluen les credencials de totes les persones (col·legiació correcta, compliment de la formació acadèmica, formació avançada requerida i pràctica o experiència addicionals).

S'estableixen la informació requerida per a la persona candidata, el sistema de comprovació de l'exactitud mitjançant una còpia compulsada i la valoració en funció de les necessitats de l'organització i dels pacients. Hi ha un sistema de treball per mantenir actualitzat el currículum personal.

Dimensió
D

Eines
RD, EM

Possible evidència
S'ha de comprovar l'existència del procediment i s'ha de verificar en la revisió d'expedients.

Estàndards relacionats
SP
HA: 3a-02-D01-E

3a-02-E02 #62

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'informació sobre l'absentisme de les persones de l'EAP.

Aclariments
L'EAP ha de disposar d'informació amb una periodicitat adequada per conèixer l'evolució de l'absentisme, discriminat per col·lectius i causes.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document en què es registri, amb una periodicitat adequada, l'evolució de l'absentisme discriminat per col·lectius i causes. Aquest contingut de dades pot estar inclòs en el quadre de comandament.

Estàndards relacionats
AP: 7b-01-E01
HA: 3a-02-E03-E

3a-02-E03 #63

Definició
L'EAP disposa de criteris específics per cobrir les absències, independentment de quina en sigui la causa.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Existència de criteris específics per a col·lectius per cobrir les absències (per exemple: especificació en el pla funcional).

Subcriteri 3.*b*) Identificació, desenvolupament i manteniment del coneixement i de les competències de les persones de l'organització o l'EAP

Agrupador conceptual 01. Competències específiques

Definició
L'EAP es dota de persones competents i les manté per satisfer les necessitats dels ciutadans. En reconeix les competències específiques i vetlla perquè les necessitats dels ciutadans siguin ateses per les persones que hi estiguin capacitades.

Objectius
- Vetllar perquè les necessitats dels ciutadans siguin satisfetes, promoure la formació permanent de les persones de l'EAP per mantenir les seves competències específiques i augmentar-les.

3b-01-E01 #64

Definició
L'EAP defineix les competències específiques que han de tenir les persones de l'EAP en les seves funcions d'assistència i de suport per satisfer les necessitats dels ciutadans.

Aclariments
Per al reconeixement de competències específiques, l'EAP estableix criteris d'avaluació individual per a la realització de funcions determinades.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència d'un document en què s'estableixin criteris d'avaluació individual per a la realització de determinades funcions.

Estàndards relacionats

SP

HA: 3b-01-E01-E

Agrupador conceptual 02. Pla de formació

Definició
L'organització o l'EAP vetllen perquè les persones estiguin actualitzades des del punt de vista dels coneixements tecnocientífics i de les habilitats, per satisfer les necessitats dels ciutadans i els objectius de l'organització. Per això, l'organització planifica i porta a terme la formació col·lectiva i individual de les persones que integren l'organització.

Objectius
- Detectar les necessitats formatives dels col·lectius i de les persones.
- Planificar i gestionar la provisió de formació en funció de les necessitats detectades.
- Facilitar la formació obligatòria en aspectes clau.
- Facilitar els mitjans per formar les persones i quantificar econòmicament la provisió de formació.
- Fomentar l'efectivitat de la formació adquirida.

Estàndards relacionats
HA: 3b-01-E01-E

3b-02-E01 #65

Definició
L'EAP disposa d'un pla de formació que està aprovat i és vigent.

Aclariments
És important que l'EAP estableixi i desenvolupi un pla de formació de les persones, individualitzat i relacionat amb les necessitats formatives, els dèficits de competència professional i els coneixements; compatible, i coherent amb les línies estratègiques de la mateixa organització.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

- Existència d'un pla de formació i d'accions i activitats encaminades a desenvolupar-lo, el qual ha de ser vigent i l'ha d'aprovar la direcció de l'EAP i/o l'organització

Estàndards relacionats

AP: 7b-02-E01

SP

HA: 3b-02-E01-E

3b-02-E02 #66

Definició

El pla de formació de l'EAP incorpora criteris per a la detecció de necessitats col·lectives i individuals de les persones, incloent-hi les persones en formació.

Aclariments

La detecció de les necessitats de formació es duu a terme individualment o per grups de persones.

Dimensió

E

Eines

RD, EP

Possible evidència

- Verificació que el pla de formació incorpori criteris per detectar les necessitats formatives de les persones de l'EAP.

Estàndards relacionats

AP: 7b-02-E01 i 7b-02-E02

3b-02-E03 #67

Definició
El pla de formació de l'EAP té una persona responsable designada per l'equip directiu de l'EAP.

Dimensió
E

Eines
EP, RD

Possible evidència
S'ha d'identificar la persona responsable del procés.

Estàndards relacionats
HA: 3b-02-D01-E

3b-02-E04 #68

Definició
El pla de formació de l'EAP defineix criteris que determinen l'accés a la formació.

Aclariments
L'organització o l'EAP han de disposar de criteris explícits, difosos i coneguts de com s'estableixen les prioritats a l'hora d'utilitzar els recursos disponibles per a la formació i la forma d'accedir-hi.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació de l'existència de criteris d'accés a la formació de forma transparent.

3b-02-E05 #69

Definició
El pla de formació de l'EAP inclou els temes i les matèries de formació més rellevants per a les necessitats dels ciutadans i els serveis oferts.

Aclariments
El pla de formació ha d'estar orientat a les necessitats dels ciutadans i a les persones de l'EAP. Entre algunes de les activitats formatives seria interessant incloure-hi les dimensions següents: formació en qualitat i seguretat dels pacients; prevenció i control d'infeccions; salut comunitària; activitats preventives i promoció de la salut; educació sanitària; noves tecnologies, entre d'altres.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació del pla de formació.

Estàndards relacionats
SP

3b-02-E06 #70

Definició
El pla de formació de l'EAP inclou la formació de les persones en reanimació cardiopulmonar.

Aclariments
Les persones de l'EAP realitzen formació específica en reanimació cardiopulmonar.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED, VE

Possibles evidències
- Verificació que el pla de formació contingui formació teoricopràctica i específica i amb una periodicitat predeterminada, tant per a adults com pediàtrica (anualment). Els instructors o formadors han de demostrar el seu coneixement i expertesa en la formació i/o han d'estar acreditats per la Consell Català de Ressucitació CCR.
- Existència en el pla de formació de l'EAP de la formació anual en reanimació cardiopulmonar (RCP) bàsica per a tots els professionals de l'EAP

Estàndards relacionats
AP: 7b-02-E03
SP
HA: 3b-02-E09-E

3b-02-E07 #71

Definició
El pla de formació de l'EAP inclou la formació de l'equip directiu de l'EAP en relació amb la gestió.

Aclariments
L'equip directiu de l'EAP ha de rebre formació respecte a la gestió sanitària, la gestió de les persones i la gestió de recursos econòmics.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació que el pla de formació de l'EAP inclogui formació específica per a l'equip directiu respecte a la gestió sanitària, la gestió de les persones i la gestió de recursos econòmics.

3b-02-E08 #72

Definició
El pla de formació de l'EAP inclou la formació per a totes les persones de l'EAP en qualitat, millora contínua i seguretat dels pacients.

Aclariments
L'EAP establirà les prioritats i els continguts de la formació segons les necessitats que es detectin en l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, EP

Possible evidència
- Verificació que el pla de formació de l'EAP inclogui formació específica per a totes les persones de l'EAP respecte a la qualitat, la millora contínua i la seguretat dels pacients.

Estàndards relacionats
SP
HA: 3b-02-E06-E

3b-02-E09 #73

Definició
El pla de formació de l'EAP defineix com les persones de l'EAP participen en la formació mitjançant sessions clíniques.

Aclariments
El pla de formació de l'EAP estableix com participen les persones de l'EAP en les diferents sessions participatives en què es tracten temes comuns (organitzatives, bibliogràfiques, de realització de protocols, etc.).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació del pla de formació.

3b-02-E10 #74

Definició
L'EAP registra totes les activitats formatives i els assistents, tant de les impartides per les persones de l'EAP com de les adquirides externament.

Dimensió
D

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació del registre emplenat de totes les formacions rebudes i les persones assistents.

Estàndards relacionats
AP: 7b-02-E01
HA: 3b-02-D02-E

3b-02-E11 #75

Definició
L'organització o l'EAP formen les persones de l'EAP respecte a l'ús dels equipaments.

Aclariments
És necessari que les persones de l'EAP s'hagin format respecte als equipaments assistencials de la seva competència disponibles al centre. Les persones de l'EAP han de rebre la formació corresponent respecte a l'ús dels equips nous que s'incorporin al centre i que siguin de la seva competència, així com les persones de nova incorporació han de rebre la formació corresponent a l'ús dels equipaments ja instal·lats que els correspongui.

Dimensió
D

Eines
RD, EP

Possible evidència
- Verificació del registre emplenat de les formacions rebudes per les persones de l'EAP respecte a l'ús dels equipaments del centre.

Estàndards relacionats
AP: 7b-02-E04
SP
HA: 4d-01-D03-E i 4d-01-D04-E

3b-02-E12 #76

Definició
El pla de formació de l'EAP preveu l'avaluació, per part de les persones de l'organització, del grau de satisfacció sobre cada curs formatiu realitzat.

Aclariments
Com en tot procés de millora, l'avaluació de la satisfacció de les persones és fonamental per obtenir una progressió efectiva. Tots els cursos impartits, a excepció de les sessions clíniques, han de recollir l'opinió de les persones formades, tant amb referència als continguts com a les habilitats i capacitats dels docents, dels materials aportats, així com de l'organització, dels recursos tècnics de suport i del confort.

Dimensió
D

Eines

RD, ED

Possibles evidències

Cal verificar si es disposa d'enquestes de satisfacció emplenades de la formació impartida a les persones de l'equip i els resultats obtinguts.

Estàndards relacionats

HA: 3b-02-E13-E

Agrupador conceptual 03. Avaluació d'aptituds, actituds i habilitats

Definició
L'organització o l'EAP avaluen les persones de l'organització, de forma individualitzada, sistemàtica i periòdica.

L'avaluació s'orienta cap a l'afavoriment de la millora professional pel que fa a les aptituds, les actituds i les habilitats de cadascuna de les persones que formen part de l'organització.

Objectius
- Explicitar les expectatives de l'organització respecte a les persones que hi treballen.
- Identificar les accions formatives necessàries i adaptades a les necessitats del lloc de treball que cada persona desenvolupa en l'organització.

3b-03-E01 #77

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un sistema d'avaluació d'aptituds, actituds i habilitats aplicable a totes les persones, que és de caràcter individual, sistemàtic i de periodicitat predeterminada.

Aclariments
Es refereix a l'avaluació de les aptituds, les actituds i les habilitats dins de l'organització.

L'avaluació de les aptituds, les actituds i les habilitats és un instrument d'avaluació periòdica, realitzada per la persona responsable directa de cada membre de l'organització. Els continguts de l'avaluació es comparteixen amb la persona avaluada, a qui se li demana que els avaluï. Durant l'avaluació es revisen els resultats dels objectius personals, se n'estableixen de nous, s'identifiquen punts de millora possibles, així com també oportunitats formatives. Aquesta avaluació, com a mínim, s'ha de dur a terme un cop a l'any mitjançant un sistema estandarditzat per l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències

S'ha de comprovar que l'EAP disposa d'un sistema d'avaluació estandarditzat per a l'avaluació anual de les actituds, les aptituds i les habilitats de les persones de l'EAP.

Estàndards relacionats

HA: 3b-03-E01-E

Subcriteri 3.*c*) Implicació i assumpció de responsabilitats per part de les persones de l'EAP

Agrupador conceptual 01. Les persones de l'EAP i els grups de treball

Definició
L'EAP, per saber quina és l'estructura organitzativa de la millora necessària per a cada cas i adaptada a cada EAP, crea uns grups de treball temporals o permanents segons les necessitats (grups de treball específics, equips de millora de la qualitat, responsables), amb diferents nivells de responsabilitat, oberts a la participació de les persones implicades o interessades en aquestes activitats.

Objectius
- Determinar quins són els grups necessaris, així com la composició, les competències, etc., d'acord amb la normativa interna.
- Informar respecte al procediment per a la creació dels grups, la metodologia de treball, el nivell de responsabilitat que implica la seva participació i les mesures que es prenen en conseqüència dintre de l'organització.

3c-01-E01 **#78**

Definició
L'EAP disposa d'una guia metodològica que defineix la manera de treballar dels grups.

Aclariments
Aquesta guia metodològica pot incloure: la definició d'uns objectius clars, la determinació dels seus membres, la metodologia utilitzada, les normes de funcionament, les normes per a la presa de decisions, la sistemàtica de mesura, la definició d'un calendari, etc.

La guia metodològica ha de ser aplicable a tots els grups de treball.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència

– Verificació de l'existència d'una guia metodològica completa.

3c-01-E02 #79

Definició

Les persones de l'EAP participen en les activitats de millora.

Dimensió

D

Eines

RD, VE

Possible evidència

– Verificació de documents relacionats amb la participació en activitats de millora i entrevistes amb persones de l'equip.

Estàndards relacionats

AP: 7b-04-E03

SP

Subcriteri 3.*d*) Existència de diàleg entre les persones i l'organització

Agrupador conceptual 01. Pla d'acollida de les persones

Definició
L'EAP disposa, dintre del seu pla de gestió de les persones i d'acord amb el pla de comunicació, d'un procés específic destinat a informar i formar les persones de nova incorporació.

Objectius
- Disposar d'un pla d'acollida dirigit a totes les persones de nova incorporació, independentment del tipus de contractació.
- Proporcionar la informació i la formació sobre aspectes generals (normes generals de funcionament) i sobre aspectes organitzacionals i funcionals específics de l'àrea o el lloc de treball.
- Actualitzar, comunicar i avaluar periòdicament el pla.

3d-01-E01 #80

Definició
L'EAP disposa d'un pla d'acollida per a les persones de nova incorporació que està aprovat i és vigent.

Aclariments
El pla d'acollida ha d'incloure els elements fonamentals d'orientació i coneixement de l'organització que facilitin la integració ràpida de les persones a la institució i a la unitat funcional a la qual s'incorporin.

S'ha de valorar la signatura de conformitat amb el que estableix el pla d'acollida.

El pla d'acollida estableix que les persones de nova incorporació coneguin l'equip directiu.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar l'existència d'un pla d'acollida de les persones de nova incorporació en l'EAP aprovat i vigent.

Estàndards relacionats
AP: 7b-06-E01
SP
HA: 3d-01-E01-E

Agrupador conceptual 02. Garantia de la comunicació

Definició
L'organització o l'EAP identifiquen les necessitats de comunicació vertical (descendents i ascendents) i horitzontal i disposen de mitjans per facilitar-la, dins del pla de comunicació.

Objectius
- Facilitar la circulació de la informació mitjançant la creació de diversos canals.
- Dissenyar diversos procediments per tal de compartir la informació corporativa, els coneixements i les millors pràctiques.
- Avaluar i actualitzar periòdicament tant els canals com els procediments.

3d-02-E01 #81

Definició
L'EAP disposa d'un pla de comunicació interna que està aprovat i és vigent.

Aclariments
Un pla de comunicació interna ha de tenir en compte la comunicació ascendent, descendent i horitzontal.
- Comunicació descendent: normatives de funcionament, convocatòries, notícies d'interès general, etc.
- Comunicació ascendent: bústies de suggeriments, programes de portes obertes, enquestes de satisfacció per a les persones de l'organització.
- Comunicació horitzontal: organitzativa i científica.

Es facilita un sistema de canals orals (sessions clíniques, xerrades, etc.) o escrits, tant en format de paper (revista interna, pòsters, etc.) com electrònic (correu electrònic, intranet, etc.) per afavorir la comunicació entre les persones.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències

– Verificació del pla de comunicació interna aprovat i vigent.

Estàndards relacionats

AP: 7b-06-E02

SP

HA: 3d-02-E01-E

3d-02-E02 #82

Definició

L'EAP comunica els resultats clau als diferents nivells.

Aclariments

Els resultats clau són:

- Resultats i indicadors organitzacionals clau
- Resultats i indicadors econòmics clau
- Resultats i indicadors operacionals clau
  - Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis
  - Atenció continuada
  - Assistència als ciutadans al centre i el domicili:
    - Història clínica
    - Avaluació dels ciutadans
    - Ús del medicament
    - Educació i informació als ciutadans
  - Atenció a la comunitat
  - Ètica i drets dels ciutadans
  - Control i prevenció de la infecció
  - Continuïtat assistencial

Dimensió

D

Eines

RD, VE

Possible evidència

S'ha de verificar la comunicació dels resultats clau (vegeu l'aclariment).

Subcriteri 3.*e*) Reconeixement i atenció a les persones de l'EAP

Agrupador conceptual 01. Reconeixement de l'esforç i atenció a les persones

Definició
L'EAP reconeix a les persones els esforços realitzats, en activitats de millora o de consecució d'objectius, d'acord amb la seva política de gestió de persones. A més, fomenta la millora de la qualitat de la vida laboral.

Objectius
- Disposar d'un sistema definit per tal de donar reconeixement a les persones i desenvolupar-lo, amb la finalitat de mantenir-ne el nivell de participació i d'implicació en l'EAP.
- Actualitzar, comunicar i avaluar el sistema de reconeixement.
- Disposar d'un pla de qualitat de vida laboral i desenvolupar-lo.

3e-01-E01 #83

Definició
L'organització o l'EAP disposen i desenvolupen un pla per al reconeixement de les persones que està aprovat i és vigent.

Aclariments
Actuacions que es duen a terme per tal d'expressar el reconèixement a les persones així com els col·lectius a què s'aplica i la difusió dels mecanismes utilitzats per a l'aplicació d'aqquest reconeixement.
El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació de l'existència d'un pla de reconeixement de les persones i del seu desenvolupament.

Estàndards relacionats
AP: 7b-04-E02
HA: 3e-01-E01-E

3e-01-E02 #84

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un pla de qualitat de vida laboral que està aprovat i és vigent.

Aclariments
La qualitat de vida laboral engloba:
1. Benestar biofísic: estat físic general de l'organisme, salut física i mental, seguretat i estabilitat fisicofuncional, protecció i seguretat i higiene laboral, jubilació, remuneració adequada, salut, descans i recreació.
2. Benestar social: sentit de pertinença, acceptació i integració en grups, relacions interpersonals harmòniques, clima laboral amistós, treball d'equip, compatibilitat funcional i reconeixement.
3. Benestar psíquic: prestigi, valoració, autoestima positiva, desenvolupament personal i professional, promoció.

Alguns aspectes que cal incloure al pla de qualitat de vida laboral són: la realització d'enquestes de satisfacció dels professionals i l'existència de projectes de millora de la qualitat de vida laboral, la comissió de millora del clima laboral (comissió de festes i realització d'actes extraassistencials, etc.). Es fomenta la conciliació de la vida familiar i laboral.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD,
Possible evidència
- Verificació del pla de qualitat de la vida laboral i del seu desenvolupament.

Estàndards relacionats

AP: 7a-01-E01, 7a-01-E02, 7a-01-E03, 7a-01-E04, 7a-01-E05 i 7b-03-E02.

Agrupador conceptual 02. Atenció a les persones

Definició
L'organització i l'EAP disposen de mecanismes per fomentar la sensibilització de les persones en temes de seguretat, protecció de la salut i drets individuals de les persones.

Objectius
- Definir uns procediments per garantir les millores pel que fa a la seguretat laboral, la salut i la protecció dels drets individuals de les persones.
- Actualitzar, comunicar i avaluar el pla de prevenció de riscos laborals i el pla de salut laboral que hauria d'establir la revisió de les estructures i els professionals, la realització d'enquestes de salut laboral, el manteniment de les estructures dels centres, l'ergonomia laboral i el pla d'emergències i d'incendis.

3e-02-E01 #85

Definició
L'organització o l'EAP planifiquen i implanten les accions orientades a la protecció de la salut de les persones en el seu àmbit laboral.

Aclariments
L'organització o l'EAP, més enllà del compliment estricte de la llei, adopten una posició proactiva cap a la protecció de la salut de les persones, en un entorn de risc potencial elevat, com ara les institucions sanitàries. Actuen per detectar els riscos, adoptar mesures per prevenir-los, identificar i registrar els accidents o les repercussions sanitàries de l'exercici professional i actuar en la minimització.

Dimensions
E i D

Eines
RD, EP, ED

Possible evidència
- Existència d'un document referit a la protecció de la salut de les persones en el seu àmbit laboral.

Estàndards relacionats
AP: 7b-05-E01

3e-02-E02 #86

Definició
L'EAP disposa d'un procediment per protegir les persones de l'EAP enfront del maltractament i el desenvolupa.

Aclariments
L'EAP ha de disposar d'un procediment normalitzat per a la prevenció, la detecció i l'actuació davant d'actuacions abusives, discriminatòries, vexatòries; assetjament; discriminació per sexe, raça, discapacitat, religió, etc. o d'altres que atemptin contra la dignitat personal i professional de les persones.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED, EP

Possibles evidències
- Verificació de l'existència d'un procediment específic per protegir les persones de l'EAP d'actituds inadequades, en què s'indiqui la sistemàtica de comunicació i notificació (com i a qui) i la garantia de confidencialitat.
- Registre de les denúncies realitzades i l'actuació de l'organització.

Estàndards relacionats
AP: 7b-03-E01
HA: 3e-02-E04-E

Criteri 4. Aliances i recursos

Aquest criteri tracta de la manera en què l'organització planifica i gestiona les aliances externes i els recursos interns en suport a la seva política i estratègia, i del funcionament eficaç dels seus processos.

Alhora, tracta de la manera en què l'EAP gestiona les relacions pel que fa a l'exterior: relacions amb tota organització, entitat o institució que hi estiguin vinculades, amb la població que té assignada l'EAP o amb el mateix equip; plans que fan referència a la gestió econòmica, la gestió de l'estructura, del manteniment, de la informació, dels subministraments, de la gestió mediambiental i, finalment, estableix aspectes de gestió de la informació, el coneixement i la tecnologia.

Índex

Subcriteri 4.*a*) Gestió de les aliances externes
Agrupador conceptual 01. Proveïdors assistencials
Agrupador conceptual 02. Proveïdors no assistencials
Agrupador conceptual 03. Aliances

Subcriteri 4.*b*) Gestió dels recursos econòmics i financers
Agrupador conceptual 01. Gestió dels recursos econòmics i financers

Subcriteri 4.*c*) Gestió de les infraestructures: edificis, equipaments i materials
Agrupador conceptual 01. Instal·lacions i manteniment de l'edifici
Agrupador conceptual 02. Accessibilitat de l'edifici i de l'entorn
Agrupador conceptual 03. Confort de les instal·lacions

Subcriteri 4.*d*) Gestió de la tecnologia
Agrupador conceptual 01. Gestió de la tecnologia assistencial

Subcriteri 4.*e*) Gestió de la informació i del coneixement
Agrupador conceptual 01. Sistemes d'informació
Agrupador conceptual 02. Gestió del coneixement

Subcriteri 4.*a*) Gestió de les aliances externes

Agrupador conceptual 01. Proveïdors assistencials

Definició
L'organització o l'EAP, per garantir una provisió de serveis d'excel·lència, poden comptar amb altres proveïdors assistencials externs que complementin la provisió o hi donin continuïtat. Per això, els cal determinar els nivells de qualitat i eficiència amb què volen ser servits.

Objectius
- Determinar els límits de la seva capacitat assistencial per detectar les necessitats de provisió externa.
- Establir els criteris de selecció dels proveïdors assistencials externs.
- Interaccionar activament en la millora del procés de provisió assistencial externa.

Els proveïdors assistencials externs són: especialistes i altres professionals d'atenció primària; l'hospital; productes intermedis com ara laboratori, radiodiagnòstic, proves complementàries, etc.

S'entén per *referent* "el dispositiu assistencial al qual la primària deriva la demanda que no pot atendre". L'organització actua en aquest cas com a referidora.

S'entén per *contrareferent* "el dispositiu o dispositius assistencials dels quals la primària rep un flux determinat de pacients".

4a-01-E01 **#87**

Definició
L'organització o l'EAP identifiquen el suport assistencial extern que requereix l'EAP per desenvolupar la seva activitat.

Aclariments
Els proveïdors assistencials externs engloben: especialistes i altres persones de l'atenció primària i hospitals, especialistes d'unitats assistencials que atenen la mateixa població (atenció a la salut mental, equip de suport domiciliari, atenció continuada i serveis d'urgències mèdiques), empreses proveïdores de serveis i productes intermedis (servei de laboratori, radiodiagnòstic, proves complementàries, etc.).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document en el qual s'identifiquin les necessitats de contractació de serveis assistencials externs.

Estàndards relacionats
SP
HA: 4a-01-E01-E

4a-01-E02 #88

Definició
L'organització o l'EAP disposen de criteris per a la selecció de proveïdors assistencials.

Aclariments
Existeixen uns criteris per a la contractació de serveis assistencials externs. Per seleccionar els proveïdors externs es valora: la informació referida a les competències, les característiques dels edificis, les instal·lacions i els equips (antiguitat, estat de conservació, models), la capacitat de treball, la logística i la certificació de qualitat mitjançant segells externs i acreditats.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un document en què s'especifiquin els criteris per a la selecció de proveïdors assistencials i els criteris.

4a-01-E03 #89

Definició
L'organització o l'EAP disposen del contracte entre l'organització i el proveïdor assistencial.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
- Revisió dels contractes.

Estàndards relacionats
AP: 9a-01-E05
HA: 4a-01-D02-E

4a-01-E04 #90

Definició
L'organització o l'EAP difonen internament la llista dels seus proveïdors assistencials i com obtenir-ne els serveis.

Aclariments
L'organització o l'EAP han de comunicar a l'equip directiu de l'EAP quins són els seus proveïdors assistencials externs i com obtenir-ne els serveis, els quals ho han de comunicar a les persones de l'EAP.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possibles evidències

– Existència d'un sistema de comunicació mitjançant el qual es difongui qui són els proveïdors assistencials externs i com obtenir-ne els serveis.

4a-01-E05 #91

Definició

L'EAP coneix i difon qui són els seus referents i contrareferents.

Aclariments

S'entén per *referent* 'el dispositiu assistencial al qual l'EAP deriva els pacients que no pot atendre'. L'organització actua en aquest cas com a referidora.

S'entén per *contrareferent* "l'entitat de la qual l'EAP rep un flux determinat de pacients".

Dimensions

E i D

Eines

RD, ED, VE

Possible evidència

– Revisió documental o verificació amb la direcció dels seus referents i contrareferents.

Estàndards relacionats

SP

HA: 4d-02-D02-E

4a-01-E06 #92

Definició

L'organització o l'EAP identifiquen les necessitats dels referents i dels contrareferents per gestionar correctament l'assistència dels pacients.

Aclariments

Criteris de derivació i recepció de pacients, circuits d'atenció, etc.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència de documents que verifiquin la identificació de les necessitats dels referents i dels contrareferents.

4a-01-E07 #93

Definició
L'organització o l'EAP es coordinen periòdicament amb els seus referents per promoure accions de millora.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació d'actes o documents que verifiquin la coordinació per promoure accions de millora.

4a-01-E08 #94

Definició
L'organització o l'EAP es coordinen amb proveïdors assistencials externs.

Aclariments
El protocol de coordinació assistencial pretén establir unes bases d'actuació consensuades amb els proveïdors assistencials i uns requisits mínims per aconseguir la màxima qualitat de l'assistència.

Dimensió
D

Eina
RD

Possibles evidències
- Existència de documents o contractes que verifiquin la coordinació amb proveïdors assistencials externs.

4a-01-E09 #95

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'una metodologia per a l'avaluació periòdica de cada proveïdor assistencial extern.

Aclariments
Aquesta metodologia ha d'incloure el mecanisme d'avaluació dels proveïdors assistencials externs.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació de l'existència d'una metodologia per a l'avaluació dels proveïdors assistencials externs.

Estàndards relacionats
HA: 4a-01-E05-E

4a-01-E10 #96

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un registre per a les no-conformitats del servei prestat i les notifiquen.

Aclariments
Existeix un registre d'esdeveniments o incidències que reflecteixen les no-conformitats amb el servei prestat i el circuit de notificació.

Dimensió
D

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un registre de les no-conformitats del servei prestat per part dels proveïdors assistencials.

Estàndards relacionats
SP

Agrupador conceptual 02. Proveïdors no assistencials

Definició
L'organització assegura el compliment de les característiques del servei contractat en termes d'eficàcia i qualitat, i vetlla pel manteniment de la coherència amb la missió, els valors i les polítiques institucionals.

Objectius
- Determinar quines funcions, de les que li són pròpies, poden dur a terme altres entitats; seleccionar els proveïdors no assistencials amb criteris de qualitat del servei, eficàcia en la prestació i en l'eficiència, a partir de la determinació de les seves necessitats.
- Integrar les entitats subcontractades en les funcions generals que l'afecten i englobar-les.
- Implicar el seguiment de la missió institucional i de les seves polítiques i vincular les entitats subcontractades en el seu procés de millora contínua.
- Garantir el subministrament de béns necessaris per desenvolupar la seva actuació i establir mecanismes de control i d'actuació davant de contingències.

4a-02-E01 #97

Definició
L'organització o l'EAP identifiquen el suport no assistencial extern que requereix l'EAP per desenvolupar la seva activitat.

Aclariments
Els proveïdors no assistencials externs, engloben: manteniment, seguretat, neteja, bugaderia, etc.

Per contractar serveis no assistencials externs l'organització o l'EAP han de justificar i detallar els motius de la necessitat de suport.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències

– Existència d'un document en el qual s'identifiquin les necessitats de contractació de serveis no assistencials externs.

4a-02-E02 #98

Definició

L'organització o l'EAP disposen de criteris per seleccionar proveïdors no assistencials.

Aclariments

Els serveis subcontractats han de reunir un seguit de requisits que responguin a les polítiques i les estratègies de l'organització, per la qual cosa és important disposar d'uns criteris que els especifiquin. Aquests criteris poden incloure: les responsabilitats, les competències i les dependències (orgàniques i funcionals) de les entitats subcontractades, així com les seves obligacions respecte a l'organització, l'existència d'una comissió (representació de diferents col·lectius professionals) que utilitzi criteris d'evidència cientificotècnica. Les decisions es prenen en funció dels informes relacionats amb els esdeveniments adversos.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Existència d'un document en què s'especifiquin els criteris per seleccionar proveïdors no assistencials.

Estàndards relacionats

HA: 4a-04-E01-E

4a-02-E03 #99

Definició
L'organització o l'EAP disposen del contracte entre l'organització i el proveïdor no assistencial.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
- Revisió dels contractes.

Estàndards relacionats
AP: 9a-01-E06
HA: 4a-03-D02-E

4a-02-E04 #100

Definició
L'equip directiu de l'EAP coneix qui són els seus proveïdors no assistencials.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació que l'equip directiu de l'EAP és coneixedor de quins són els seus proveïdors no assistencials.

4a-02-E05 #101

Definició
L'organització o les persones de l'EAP designades amb aquesta finalitat coneixen els representants de les entitats subcontractades i s'hi coordinen.

Aclariments
En tant que les organitzacions subcontractades desenvolupin la seva activitat en el si de l'organització, l'organització s'hi coordinarà amb l'objectiu de millorar el servei i corregir-ne les deficiències.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació mitjançant actes de reunions, calendaris de reunions, acords, etc.

4a-02-E06 #102

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un registre de les empreses de subministrament.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'un registre de les empreses de subministrament de serveis no assistencials.

Estàndards relacionats
HA: 4a-04-E04-E

4a-02-E07 #103

Definició
L'EAP disposa d'una llista de productes de subministrament amb les característiques i les dades necessàries per gestionar les compres.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Existència d'una llista dels productes subministrats per part dels proveïdors no assistencials, juntament amb les seves característiques.

Estàndards relacionats
HA: 4a-04-E04-E

4a-02-E08 #104

Definició
L'organització o l'EAP actuen davant de les no-conformitats en el compliment dels objectius i dels requisits de servei establerts.

Aclariments
L'organització o l'EAP emprenen accions quan detecten no-compliments dels requisits de servei contractats.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Verificació de les accions empreses per l'EAP davant dels no-compliments dels requisits de servei establerts. S'ha de demanar la documentació que ho verifiqui (per exemple: correus electrònics, reclamacions, etc.).

Estàndards relacionats

AP: 9c-01-E04
SP
HA: 4a-04-D03-E

4a-02-E09 #105

Definició

L'organització o l'EAP disposen de criteris per a l'avaluació periòdica del grau de compliment dels objectius i dels requisits de prestació dels serveis subcontractats.

Aclariments

Aquests criteris han d'estar inclosos dins de la metodologia utilitzada en l'avaluació. També requereixen l'existència de registres i la comunicació de resultats.

Dimensions

E i D

Eina

RD

Possible evidència

– Verificació de l'existència dels indicadors per quantificar el compliment dels requisits de qualitat que consten en el contracte i els que l'EAP té per seleccionar els serveis subcontractats.

Estàndards relacionats

SP

Agrupador conceptual 03. Aliances

Definició
L'EAP estableix aliances amb el seu entorn per garantir una assistència de qualitat als seus ciutadans.

Objectius
- Definir la cobertura sanitària que dóna a la població assignada.
- Identificar amb quines organitzacions i entitats de l'entorn col·laborarà per donar resposta a les necessitats sanitàries de la comunitat.
- Actuar com a referent per a la població.
- Implicar-se activament per desenvolupar les aliances amb l'entorn.
- Establir un compromís que vagi d'acord amb la seva política i estratègia per poder desenvolupar en la comunitat les activitats relacionades amb la prevenció i la promoció de la salut.
- Establir aliances amb la comunitat incorporant-hi representants de la comunitat.

4a-03-E01 #106

Definició
L'organització o l'EAP estableixen aliances amb l'Administració local.

Aclariments
Existeixen aliances amb l'ajuntament i la regidoria de sanitat (protocols, comunicació, intercanvi d'informació, maneig de casos, reunions periòdiques, salut pública, etc.).

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Entrevista amb l'equip directiu i documentació que verifiqui l'existència d'aquestes aliances (actes, cronogrames, protocols, etc.).

Estàndards relacionats
AP: 8a-01-E01

4a-03-E02 #107

Definició
L'organització o l'EAP estableixen aliances amb agents de la comunitat no inclosos en l'Administració local.

Aclariments
Existeixen aliances amb grups d'educació sanitària, representativitat de la comunitat, mitjans de comunicació, reunions amb els agents socials del barri, les associacions de veïns, l'escola, etc. no inclosos en l'estàndard 4a-03-E01.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Entrevista amb l'equip directiu i documentació que verifiqui l'existència d'aquestes aliances (actes, cronogrames, protocols, etc.).

Estàndards relacionats
AP: 8a-01-E01

Subcriteri 4.*b*) Gestió dels recursos econòmics i financers

Agrupador conceptual 01. Gestió de recursos econòmics i financers

Definició
L'organització disposa d'un sistema de gestió de recursos econòmics i financers per donar suport a la política i l'estratègia mitjançant mecanismes que garanteixen una utilització eficient dels recursos.

Objectius
- Gestionar els recursos sobre un pla determinat.
- Documentar les polítiques i les decisions en l'àrea econòmica i financera.
- Determinar les relacions entre departaments en termes de client i proveïdor.
- Controlar la gestió financera.
- Disposar d'informació per a la presa de decisions econòmiques.

4b-01-E01 #108

Definició
L'EAP disposa d'un sistema d'avaluació de la gestió econòmica.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
- Existència d'un sistema d'avaluació de la gestió econòmica,

Estàndards relacionats
AP: 9b-01-E01
HA: 4b-01-D08-E

4b-01-E02 #109

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un pla d'inversions.

Aclariments
L'organització o l'EAP disposen d'informes i indicadors per valorar les inversions que realitzen i les fonts de finançament. Aquestes inversions responen a un sistema estructurat de planificació de necessitats d'inversió. Els indicadors habitualment emprats són: import anual d'inversions, percentatge d'inversions en relació amb el pressupost total, el grau d'execució d'inversions, la desviació del cost d'inversions previstes.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
Existència d'un pla d'inversions.

Estàndards relacionats
AP: 9b-01-E03
HA: 4b-01-E03-E

4b-01-E03 #110

Definició
L'organització o l'EAP mantenen l'inventari actualitzat i disposen d'un programa de substitució d'actius.

Aclariments
Fa referència a la tecnologia sanitària, els equipaments, les estructures, el mobiliari, la informàtica, etc.

Dimensió
D
Eina
RD

Possibles evidències

– Existència d'un inventari actualitzat i d'un programa de substitució d'actius.

Estàndards relacionats

HA: 4b-01-D07-E

4b-01-E04 **#111**

Definició

L'organització o l'EAP disposen i desenvolupen un sistema de facturació a tercers.

Dimensions

E i D

Eina

RD

Possible evidència

– Existència d'un sistema de facturació a tercers i les accions encaminades a desenvolupar-lo.

Estàndards relacionats

AP: 9b-01-E02

Subcriteri 4.*c*) Gestió de les infraestructures: edificis, equipaments i materials

Agrupador conceptual 01. Instal·lacions i manteniment de l'edifici

Definició
L'EAP s'adapta, des del punt de vista de l'edifici (inclou obra civil i instal·lacions), a les seves necessitats (assistencials, tecnològiques, de seguretat, etc.). Així mateix, té el compromís de garantir-ne el funcionament a ple rendiment i amb seguretat.

Objectius
- Conservar l'edifici segons els seus paràmetres de disseny durant la vida útil.
- Identificar les necessitats de manteniment, reposició i adequació de l'edifici.
- Adaptar-se a les noves necessitats de l'edifici per donar suport a la millora.
- Prioritzar els canvis i les inversions, segons les modificacions de la legislació, les necessitats i els recursos econòmics.

4c-01-E01 #112

Definició
L'organització o L'EAP disposen i desenvolupen un pla de manteniment de l'edifici (exterior i interior).

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació de les accions encaminades a desenvolupar el pla de manteniment de l'edifici.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E08
SP
HA: 4c-01-E01-E

4c-01-E02 #113

Definició
L'organització o l'EAP detecten la necessitat de modificar les seves infraestructures.

Aclariments
L'organització o l'EAP preveuen la possibilitat de creixement o canvi de l'edifici i les instal·lacions a causa de les necessitats canviants i de la implantació de noves tecnologies.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Peticions de l'equip a l'organització amb l'objectiu de sol·licitar modificacions en les infraestructures.

Estàndards relacionats
HA: 4c-02-E01-E

4c-01-E03 #114

Definició
L'EAP disposa de plànols de les instal·lacions actualitzats i detallats.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
- Existència de plànols d'instal·lacions actualitzats i detallats.

Estàndards relacionats
SP

HA: 4c-01-E04-E

4c-01-E04 #115

Definició
L'EAP disposa d'un servei de manteniment que està assegurat en tot moment.

Aclariments
S'ha de comprovar la continuïtat del servei, especialment a la nit i els dies festius. El servei ha d'estar assegurat les 24 hores.

Dimensió
D

Eina
RD

Possibles evidències
- Existència de contracte i d'un circuit per seguir en l'EAP que verifiqui la continuïtat del servei de manteniment (caps de setmana, nit i dies festius).

Estàndards relacionats
SP
HA: 4c-01-D02-E

Agrupador conceptual 02. Accessibilitat de l'edifici i de l'entorn

Definició
L'EAP facilita l'accessibilitat al conjunt dels seus recursos, informa de com fer-ho i s'organitza per satisfer les necessitats dels ciutadans.

Objectius
- Garantir l'accessibilitat dels ciutadans als seus recursos.
- Informar, orientar i facilitar les circulacions i adequar els recursos a les necessitats específiques de les diferents tipologies.

4c-02-E01 #116

Definició
L'EAP disposa d'un pla de senyalització i el desenvolupa.

Aclariments
El pla ha d'incloure la identificació correcta de les àrees de circulació públiques i restringides.

Dimensions
E i D

Eines
RD, CIS

Possibles evidències
- Existència d'un pla de senyalització.
- Comprovació in situ de la identificació correcta de les àrees públiques i restringides.

Estàndards relacionats
SP
HA: 4c-03-E01-E

4c-02-E02 #117

Definició
L'EAP disposa d'un sistema d'informació visible i actualitzat per ajudar els ciutadans a arribar al lloc d'assistència.

Aclariments
El sistema d'informació (directori o altres) ha d'estar actualitzat i incloure la identificació de les persones de l'organització, els horaris, els dies i la ubicació física.

Dimensió
D

Eina
CIS

Possible evidència
- Comprovació in situ del sistema utilitzat per orientar els ciutadans per arribar al lloc d'assistència.

4c-02-E03 #118

Definició
L'EAP informa els ciutadans de l'horari de funcionament.

Aclariments
L'horari de funcionament del centre ha d'estar visible per als ciutadans a l'entrada del centre.

Dimensió
D

Eina
CIS

Possible evidència
- Existència de l'horari visible per als ciutadans.

Estàndards relacionats
HA: 4c-03-E03-E

4c-02-E04 #119

Definició
L'EAP disposa de recursos per garantir l'accessibilitat telefònica dels ciutadans.

Dimensió
D

Eines
RD, ED, CIS

Possible evidència
- Verificació dels recursos del centre per garantir l'accessibilitat telefònica dels ciutadans.

Estàndards relacionats
AP: 6b-02-E02
SP
HA: 4c-03-D14-E

4c-02-E05 #120

Definició
L'EAP disposa de recursos per garantir l'existència de sistemes de comunicació interna i personal per a situacions d'urgència o de necessitat de localització a les persones de l'EAP.

Aclariments
Per exemple, hi ha megafonia, llista de telèfons del personal, cercapersones, etc.

Dimensió
D

Eines
RD, CIS

Possible evidència

– Comprovació in situ de l'existència de megàfons o bé qualsevol altre mecanisme que garanteixi l'existència de sistemes de comunicació interns en situació d'urgència per a la localització dels membres de l'equip.

Estàndards relacionats
SP
HA: 4c-03-D17-E

Agrupador conceptual 03. Confort de les instal·lacions

Definició

L'EAP té en compte els aspectes que fan referència al confort dels ciutadans i de les persones que hi treballen.

Objectius

- Tenir en compte les necessitats particulars dels ciutadans i de l'entorn en moments difícils (dolor, comunicació de malalties terminals, etc.).
- Generar un ambient d'assistència, cura i recuperació de la salut amb les màximes condicions de qualitat i confort.

4c-03-E01 #121

Definició

L'EAP disposa de zones destinades al descans de les persones de l'EAP.

Dimensió

D

Eina

CIS

Possible evidència

- Valoració in situ.

Estàndards relacionats

HA: 4c-04-D23-E

4c-03-E02 #122

Definició

L'EAP disposa de consultes i sales d'espera per a l'atenció pediàtrica separades de les d'adults.

Aclariments

No s'inclou el servei d'urgències.

Dimensió
D

Eina
CIS

Possible evidència
- Valoració in situ.

Estàndards relacionats
HA: 4c-04-D21-E

4c-03-E03 #123

Definició
L'EAP disposa de mesures de protecció contra el risc de caigudes de les persones.

Aclariments
L'organització ha de vetllar per tal d'evitar el risc de caigudes de les persones a les escales i finestres

Dimensió
D

Eina
CIS

Possible evidència
- Valoració in situ de les mesures adoptades per evitar el risc de caigudes a les escales i finestres, segons el Reial decret 314/2006, de 17 de març, pel qual s'aprova el Codi tècnic d'edificació del Ministeri de l'Habitatge.

Estàndards relacionats
SP

HA: 4c-05-D08-E

4c-03-E04 **#124**

Definició
L'EAP disposa d'espais per a consultes i consells en condicions de privacitat i confidencialitat en la unitat d'atenció al ciutadà.

Aclariments
L'EAP ha de disposar d'un sistema que permeti atendre els ciutadans en un espai específic que reuneixi les condicions de privacitat i confidencialitat adients (per exemple, per a l'atenció a la dona) en la unitat d'atenció al ciutadà.

Dimensió
D

Eina
CIS

Possible evidència
- Valoració in situ.

Estàndards relacionats
HA: 4c-04-D16-E

Subcriteri 4.*d*) Gestió de la tecnologia

Agrupador conceptual 01. Gestió de la tecnologia assistencial

Definició
Els recursos tècnics de suport al diagnòstic i al tractament de què disposa l'EAP han de ser efectius, operatius per a l'ús, segurs i han d'utilitzar-se correctament.

Objectius
- Vetllar per estar tecnològicament actualitzada.
- Innovar tecnològicament en funció de les seves necessitats i possibilitats.
- Conèixer i valorar la tecnologia de què disposa i la que utilitza, tant si és pròpia com cedida o de demostració.
- Vetllar per la utilització correcta de la tecnologia de què disposa, així com per la reposició adequada.
- Garantir l'eficàcia i la seguretat de l'equipament tecnològic utilitzat i la capacitació de les persones que manipulen l'equipament tecnològic.

4d-01-E01 #125

Definició
L'EAP disposa d'una fitxa tècnica de cada equip tecnicoassistencial.

Aclariments
En aquesta fitxa s'expliciten les dades d'adquisició, les característiques tècniques, les revisions i les reparacions efectuades i planificades.

Dimensió
D

Eina
RD

Possible evidència
- Existència de les fitxes tècniques dels equips tecnicoassistencials.

Estàndards relacionats

SP

4d-01-E02 #126

Definició
L'EAP té una persona responsable de garantir el manteniment dels aparells tecnicoassistencials del centre.

Aclariments
L'EAP ha de tenir designada una persona responsable per garantir el manteniment preventiu i correctiu dels aparells tecnicoassistencials del centre.

Dimensió
D

Eina
ED

Possibles evidències
S'ha de verificar, mitjançant una entrevista amb la direcció, l'existència d'una persona responsable per garantir el manteniment preventiu i correctiu dels aparells tecnicoassistencials del centre.

Estàndards relacionats

SP

4d-01-E03 #127

Definició
L'EAP disposa d'un registre periòdic de verificació dels aparells que ho requereixin.

Aclariments

El registre inclou la descripció de l'aparell, les dates de calibratge previstes, les dates de calibratge realitzades, etc.

Dimensió
D

Eina
RD

Possible evidència
- Existència del registre d'execució del calibratge periòdic dels aparells que ho requereixin.

Estàndards relacionats

SP

4d-01-E04 **#128**

Definició
L'EAP disposa d'un registre dels aparells que requereixen un control continu de l'estat de funcionament.

Aclariments
Cadascun d'aquests aparells disposa de protocols, que inclouen: sistema de seguiment, límits de tolerància admissibles i forma d'actuar en cas de desviació. En especial, els aparells elèctrics o mecànics en contacte potencial amb els ciutadans, desfibril·ladors, monitors, etc. També afecta frigorífics de conservació de fàrmacs, controls d'esterilització, etc.

Dimensió
D

Eina
RD

Possible evidència
- Existència de documentació que indiqui quins aparells requereixen un control continu del seu estat de funcionament.

Estàndards relacionats

SP

Subcriteri 4.*e*) Gestió de la informació i del coneixement

Agrupador conceptual 01. Sistemes d'informació

Definició
L'EAP disposa, d'acord amb la seva estratègia, d'uns mecanismes per garantir una recollida, estructuració i gestió correctes de la informació clínica.

Objectius
- Detectar i planificar les necessitats d'informació pròpies i alienes.
- Dissenyar i implantar el sistema més adient, d'acord amb la seva política i estratègia.
- Garantir l'accessibilitat, la distribució i la seguretat de la informació.
- Destinar els recursos necessaris.

4e-01-E01 #129

Definició
L'EAP disposa d'un pla de gestió de la informació que està aprovat i és vigent.

Aclariments
El pla ha de gestionar la informació tendint a satisfer les necessitats d'informació pròpies (assistencial i de suport) i externes (proveïdors, ciutadans, altres entitats i voluntaris). Aquest pla ha de tenir en compte almenys els aspectes següents:
- Identificació de necessitats d'informació per cobrir (internes i externes).
- Recursos necessaris (estructurals, tecnològics, humans).
- Sistemes d'accés i disponibilitat de la informació.
- Suport de la informació processada a l'atenció dels ciutadans, a la gestió de l'organització i a la gestió de la qualitat.
- Combinació de la informació de diverses fonts per elaborar informes, dissenyar, gestionar registres clínics específics (mortalitat, neoplàsies, infeccions, etc.).

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència d'un pla de gestió de la informació.

Agrupador conceptual 02. Gestió del coneixement

Definició

L'organització o l'EAP disposen d'un procés per gestionar el coneixement, un dels actius intangibles més importants generats per les seves persones, ja que un dels beneficis que aporta és la capacitat d'innovació.

Objectius

- Garantir noves formes de comunicació, col·laboració, coordinació, compartició i utilització del coneixement de què disposa.
- Gestionar el coneixement de l'organització.
- Detectar el coneixement de què disposa.
- Valorar les persones que tenen un coneixement específic.
- Revertir aquests coneixements perquè s'utilitzin de forma efectiva.
- Fomentar el desenvolupament.

4e-02-E01 #130

Definició

L'organització o l'EAP disposen d'un pla de gestió del coneixement que està aprovat i és vigent.

Aclariments

El pla de gestió del coneixement pretén afavorir el desenvolupament del coneixement col·lectiu aprofitant el capital intel·lectual de les seves persones per fer autoformació. Per exemple, mitjançant la realització de sessions sistemàtiques (sessions bibliogràfiques, revisions de temes, sessions amb experts, etc.).

El pla ha de fomentar la detecció, l'aflorament, el desenvolupament, l'organització i la difusió del coneixement col·lectiu, i promocionar la innovació i la creativitat de les persones de l'equip.

Aquest pla ha de disposar d'un pressupost que inclou els recursos necessaris (tecnològics, materials, humans, de temps). A tall d'exemple, es poden detallar com a recursos: el temps per a l'elaboració de la informació, la utilització de bases de dades pròpies i externes, la intranet, el correu electrònic, la revista interna, els butlletins interns, les carpetes en punts concrets, etc.

El pla ha d'estar alineat amb les línies estratègiques de l'organització.

Dimensió

E

Eines

RD, ED

Possible evidència

– Existència d'un pla de gestió del coneixement.

Criteri 5. Processos

El criteri "Processos" desenvolupa el que constitueix l'autèntica raó de ser de l'equip: la producció de serveis assistencials (servucció), en l'àmbit sanitari, als seus ciutadans. En aquesta fase, l'equip aplica l'estructura, el lideratge, la cultura i els recursos (tant humans com físics i tecnològics) els condicionants i les característiques dels quals s'han revisat i avaluat en els quatre criteris anteriors (factors facilitadors). La finalitat és proveir els seus clients d'una assistència sanitària qualitativament satisfactòria des del punt de vista tecnicocientífic i organitzatiu, i adequada a les seves necessitats.

L'EAP, a fi de proveir els serveis sanitaris que se li demanen, s'estructura en processos, els quals s'activen amb el reconeixement de l'existència d'una determinada problemàtica de salut per a la resolució de la qual l'equip es considera competent i capaç.

En aquest document, orientat als equips d'atenció primària, s'identifiquen i proposen, com a eix d'estructuració dels agrupadors conceptuals, els diferents processos en els quals es desenvolupa l'atenció primària.

Índex

Subcriteri 5.*a*) Disseny, gestió i millora dels processos

Agrupador conceptual 01. Gestió per processos i organització de l'atenció

Subcriteri 5.*b*) Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació.

Agrupador conceptual 01. Millora dels processos i innovació

Subcriteri 5.*c*) Disseny i desenvolupament dels productes i serveis prenent com a base les necessitats i les expectatives dels ciutadans

Agrupador conceptual 01. Processos i necessitats dels ciutadans

Subcriteri 5.*d*) Producció, gestió i distribució dels serveis.

Agrupador conceptual 01. Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis
Agrupador conceptual 02. Assistència: atenció continuada
Agrupador conceptual 03. Història clínica
Agrupador conceptual 04. Avaluació dels ciutadans
Agrupador conceptual 05. Ús del medicament
Agrupador conceptual 06. Educació i informació als ciutadans
Agrupador conceptual 07. Atenció a la comunitat

Agrupador conceptual 08. Ètica i drets dels ciutadans
Agrupador conceptual 09. Prevenció i control de la infecció
Agrupador conceptual 10. Continuïtat assistencial
Agrupador conceptual 11. Laboratori
Agrupador conceptual 12. Radiodiagnòstic
Agrupador conceptual 13. Investigació clínica
Agrupador conceptual 14. Serveis socials

Subcriteri 5.*e*) Gestió i millora de les relacions amb els ciutadans

Agrupador conceptual 01. Processos per millorar la relació amb els ciutadans

Subcriteri 5.*a*) Disseny, gestió i millora dels processos

Agrupador conceptual 01. Gestió per processos i organització de l'atenció

Definició
L'EAP adopta la gestió per processos com a esquema de treball per a l'EAP de l'atenció als ciutadans. L'enfocament als resultats com a resposta a les necessitats dels ciutadans, el control dels recursos i les guies per al desenvolupament de les activitats són els elements clau de la gestió per processos.

Objectius
- Entendre el model organitzatiu de l'EAP mitjançant la gestió per processos.
- Disposar de metodologies definides per a la identificació dels diferents processos i tipus en el sistema de gestió de la qualitat, així com les interaccions.
- Plantejar el mapa de processos com a representació gràfica i base de l'organització funcional del centre.

5a-01-E01 #131

Definició
L'EAP realitza la planificació, el disseny i la gestió dels processos en coherència amb la missió i l'estratègia definides.

Aclariments
La planificació, el disseny i la gestió dels processos es realitzen en l'EAP en coherència amb la missió i l'estratègia definides i, en conseqüència, s'estableixen els mecanismes d'avaluació i de millora contínua. L'EAP disposa de mecanismes per a la planificació, el disseny i la gestió dels seus processos, en els quals s'estableixen els nivells de participació.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Verificació dels documents que descriuen els processos. Es comprovarà que s'ha fet una tasca de priorització de tots els processos estudiats i s'implantaran els més importants.

Estàndards relacionats

HA: 5a-01-E02-E

5a-01-E02 #132

Definició

L'organització o l'EAP disposen d'un mapa de processos que és vigent.

Aclariments

L'organització o l'EAP defineixen els processos clau, estratègics i de suport; plantegen les relacions que tenen, i les descriuen gràficament de manera integral en el mapa de processos.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Existència d'un mapa de processos.

Estàndards relacionats

HA: 5a-01-E01-E

5a-01-E03 #133

Definició

L'EAP garanteix que les persones de l'equip coneguin i tinguin accés als procediments corresponents als processos que són de la seva competència.

Aclariments
Els procediments de treball de tots els processos aplicables a cada lloc de treball han de ser coneguts pels professionals implicats i hi han de poder accedir.

Dimensió
D

Eines
VE, CIS

Possible evidència
- Verificació que les persones de l'equip coneixen i tenen accés als procediments corresponents als processos que són de la seva competència.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5a-01-D06-E

5a-01-E04 #134

Definició
L'EAP disposa d'un sistema d'eines d'ajuda a la decisió clínica.

Aclariments
L'EAP disposa d'un sistema d'eines consensuades de treball (guies per a la pràctica, protocols d'atenció i normes d'atenció correcta) basades en els coneixements i les evidències cientificotècniques.
Aquestes eines han de ser úniques (i evitar-ne duplicitats) i han d'adoptar una estructura homogènia.

És necessari un mínim de dos protocols per assolir l'estàndard.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Verificació de l'existència de guies i protocols, únics i consensuats. S'ha de revisar la totalitat de guies i protocols. És necessari un mínim de dos protocols/guies per assolir l'estàndard.

Estàndards relacionats

AP: 9c-04-E02

SP

Subcriteri 5.*b*) Introducció de les millores necessàries en els processos mitjançant la innovació, a fi de satisfer plenament els ciutadans i altres grups d'interès, i generar cada vegada més valor

Agrupador conceptual 01. Millora dels processos i innovació

Definició
La gestió per processos és un model dinàmic que s'adapta a la realitat de les organitzacions, per la qual cosa els canvis, perquè siguin més efectius, han de tenir resposta en la innovació dels processos. Les necessitats dels ciutadans i els altres grups d'interès han d'estar ben definides i donar lloc a la innovació necessària en els processos per obtenir la màxima efectivitat.

Objectiu
- Disposar d'elements d'innovació dels processos com a resposta a les necessitats dels ciutadans per a la millora contínua de la qualitat.

5b-01-E01 **#135**

Definició
L'EAP desenvolupa el procés d'anticoagulació oral per adaptar-se a les necessitats dels ciutadans.

Dimensió
D

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació de l'existència de circuit mitjançant la comprovació posterior del procediment utilitzat.

Estàndards relacionats
SP

Subcriteri 5.*c*) Disseny i desenvolupament dels productes i serveis prenent com a base les necessitats i les expectatives dels ciutadans

Agrupador conceptual 01. Processos i necessitats dels ciutadans

Definició
L'avaluació de les expectatives i les necessitats dels ciutadans en general és l'element de partida per dissenyar i desenvolupar els serveis.

L'EAP ha de disposar dels mecanismes per conèixer periòdicament aquestes expectatives i necessitats; amb això podrà fer el disseny dels serveis més adequats i les adaptacions més efectives.

Objectiu
- Disposar d'elements de disseny i desenvolupament dels processos segons les necessitats i les expectatives dels ciutadans per adaptar-se a la realització dels millors serveis.

5c-01-E01 #136

Definició
L'EAP adapta els horaris d'atenció en funció de les necessitats col·lectives dels ciutadans.

Aclariments
L'EAP assegura l'atenció adulta i pediàtrica tant en torn de matí com de tarda.

Dimensió
D

Eines
RD, ED, CIS

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'entrevista amb la direcció i la comprovació in situ i també amb la presència de documents (cartera de serveis, directori, etc.).

Estàndards relacionats
HA: 5d-01-D03-E

5c-01-E02 #137

Definició
Les persones de l'EAP utilitzen els protocols clínics consensuats i adaptats a les necessitats de la població de referència.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació de l'existència de protocols clínics en funció de les necessitats de la seva població de referència (per exemple: existència d'un protocol dels immigrants, protocol dels drogodependents, etc.).

Estàndards relacionats
SP

Subcriteri 5.*d*) Producció, gestió i distribució dels serveis

Agrupador conceptual 01. Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis

Definició

L'EAP, d'acord amb la seva estratègia, disposa d'una unitat dedicada a integrar els contactes i moviments assistencials de tots els ciutadans. Coordina i facilita la feina assistencial dels diversos serveis i persones de l'organització.

L'EAP disposa de persones que complementen l'actuació de l'acte assistencial. Aquestes persones realitzen diferents activitats que permeten la prestació completa de l'assistència. Aquestes persones han d'estar molt a prop de les persones de l'equip i dels ciutadans. Se'ls podria definir com a facilitadors del servei. És important que les activitats que duen a terme estiguin acompanyades de nivells elevats de qualitat, especialment en aspectes com ara l'accessibilitat, el tracte, la comunicació, la desburocratització i l'agilitat dels processos administratius.

L'EAP ha de poder 'identificar l'organització davant dels seus clients; ser conscients de la seva competència; estandarditzar el servei i personalitzar-lo per a cadascun dels seus ciutadans, i afegir valor a l'organització.

Objectius

- Garantir la disposició d'una cartera de serveis o productes del centre.
- Rebre i atendre els ciutadans en primera instància (acollida).
- Donar suport a les persones de l'equip.
- Informar dels serveis i de com accedir-hi.
- Citar i programar els ciutadans en relació amb el centre i l'atenció especialitzada.
- Coordinar les diferents activitats entre tots els serveis i nivells assistencials.
- Prioritzar l'assistència amb criteris objectius.
- Acompanyar i atendre els ciutadans i les famílies de vegades en situacions difícils i complexes.
- Donar suport i transmetre les diverses prestacions complementàries.
- Assessorar els ciutadans en relació amb tràmits administratius o en relació amb diferents nivells assistencials al llarg del tot el procés d'atenció.
- Gestionar l'arxiu d'històries clíniques (custòdia, conservació i disponibilitat de la història clínica).
- Recuperar informació de l'activitat assistencial.

5d-01-E01 #138

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa de procediments interns relacionats amb els processos que duu a terme i els desenvolupa.

Aclariments
Els procediments dels processos clau són: la sol·licitud de canvi de metge, les derivacions a altres proveïdors, els productes intermedis i especialistes, diverses prestacions com ara la gestió de l'entrega administrativa de la medicació crònica, l'entrega administrativa dels comunicats d'incapacitat laboral transitòria, la validació sanitària, les prestacions ortopèdiques, el rescabalament de despeses, els preparats nutricionals a domicili, etc.
Els procediments dels processos de suport són: comandes de material clínic, oficines, farmàcia, material de les consultes, circuits de gestió de bugaderia, subministraments, neteja, etc.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència de procediments interns dels processos clau i de suport.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5d-12-E01-E

5d-01-E02 #139

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un fitxer índex dels ciutadans.

Aclariments
Cal diferenciar aquest fitxer del Registre central d'assegurats (RCA).

Aquest fitxer ha de tenir els continguts mínims següents: identificador o número d'història, nom i cognoms, sexe, data de naixement, número d'identificació personal (DNI o passaport i CIP), adreça, telèfon, entitat asseguradora i número d'afiliació.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència d'un fitxer índex amb continguts mínims definits anteriorment. Aquest fitxer ha de ser únic, centralitzat, permanent i independent del motiu de l'assistència.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5d-12-D01-E

5d-01-E03 #140

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP garanteix que els ciutadans puguin disposar de la informació relativa a la cartera de serveis.

Dimensió
D

Eines
RD, CIS

Possibles evidències
S'ha d'evidenciar i comprovar in situ l'existència de la cartera de serveis.

Estàndards relacionats
HA: 5d-12-E03-E

5d-01-E04 #141

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP informa els ciutadans de quins són els seus referents assistencials.

Aclariments
S'ha d'informar al ciutadà del nom i els cognoms del metge o metgessa i de la infermera o infermer de referència del ciutadà. Per exemple: targeta única d'assistència bàsica (TUAB).

Dimensió
D

Eines
RD, ED, CIS

Possibles evidències
S'ha de verificar que s'informa els ciutadans de qui són els seus referents —per exemple: targeta en què s'enregistra el nom i els cognoms dels referents (TUAB).

5d-01-E05 #142

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP gestiona la programació durant tot l'horari d'obertura del centre.

Dimensions
E i D

Eines
ED

Possibles evidències
S'ha de verificar la possibilitat de citació per mitjà de diversos canals (Internet, telèfon, etc.).

Estàndards relacionats
AP: 9c-01-E01

5d-01-E06 #143

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar les incidències en la programació causades per l'absència dels professionals.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar l'existència d'un mecanisme per gestionar les incidències en la programació causades per l'absència dels professionals.

Estàndards relacionats
AP: 9c-01-E01
SP

5d-01-E07 #144

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar la demora en la programació de la visita amb el referent assistencial del ciutadà.

Aclariments
La demora en la programació de la visita és el temps transcorregut entre el dia sol·licitat de visita i el dia programat amb el referent assistencial del ciutadà.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar l'existència d'un mecanisme per gestionar la demora en la programació de la visita amb el referent assistencial del ciutadà.

Estàndards relacionats
AP: 6b-02-E01
SP

5d-01-E08 #145

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP gestiona els trasllats d'expedient.

Aclariments
S'ha de verificar quins mecanismes té definits l'EAP per gestionar els trasllats d'història clínica entre centres.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar quins mecanismes té definits l'EAP per gestionar els trasllats d'història clínica entre centres.

Estàndards relacionats
SP

5d-01-E09 #146

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar les cues al taulell i el desenvolupa.

Aclariments
La unitat d'atenció al ciutadà ha d'intentar minimitzar el temps d'espera dels ciutadans en els tràmits administratius, per exemple:

- Organitzant la unitat d'atenció al ciutadà per motius (informacions, citacions, derivacions, etc.).
- Disposant d'un punt d'informació.

Dimensions
E i D

Eines
ED, CIS

Possibles evidències
S'ha de verificar, mitjançant una entrevista a la direcció i la comprovació in situ, com es faciliten les citacions i els tràmits administratius amb l'objectiu de minimitzar les cues al taulell.

5d-01-E10 #147

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP disposa d'un mecanisme per gestionar les sol·licituds externes de la informació clínica i el desenvolupa.

Aclariments
L'EAP garanteix que la informació que s'entrega es fa amb garanties de preservació de l'interès dels ciutadans i alhora assegura la traçabilitat de la informació lliurada. En la petició ha de constar com a mínim:

- Nom i cognoms del ciutadà i demandant
- Documentació acreditada del peticionari
- Relació entre el peticionari i el ciutadà
- Motiu de la sol·licitud
- Informació clínica sol·licitada
- Data
- Signatura

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED, CIS

Possibles evidències
- Existència d'un document en què s'ha de verificar quin és el mecanisme utilitzat per a la sol·licitud externa de documentació.
- Entrevista i comprovació in situ del desenvolupament d'aquest mecanisme.

Estàndards relacionats
SP

5d-01-E11 #148

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP gestiona el registre d'urgències i coordina el procés assistencial.

Dimensió
D

Eines
RD, ED, CIS

Possible evidència
S'ha de comprovar in situ com la unitat duu a terme l'activitat de registre de les urgències i com coordina el procés assistencial d'atenció.

Estàndards relacionats
SP

5d-01-E12 #149

Definició
La unitat d'atenció al ciutadà de l'EAP informa, acull i orienta els ciutadans sobre el lloc on rebran l'assistència.

Dimensió
D

Eines
ED, CIS

Possible evidència
S'ha de comprovar in situ com s'informa, s'acull i s'orienta els ciutadans en el moment que sol·liciten l'assistència.

Estàndards relacionats
SP

5d-01-E13 #150

Definició
L'EAP disposa d'una llista de subministraments amb els proveïdors corresponents.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
- Existència d'un document amb la llista de proveïdors i productes aprovats.

Estàndards relacionats
HA: 5d-16-E01-E

5d-01-E14 #151

Definició
L'EAP controla els subministraments abans que s'emmagatzemin en espais determinats, segons els criteris establerts.

Aclariments
L'estàndard fa referència a: condicions de temperatura, humitat, etc.; àrees de material sec i àrees de material humit; àrees de material estèril, etc.

Dimensió
D

Eines
RD, ED, CIS

Possible evidència
- Existència d'uns criteris en relació amb l'emmagatzematge dels subministraments descrits en els aclariments.

Estàndards relacionats
AP: 9c-01-E03
SP

5d-01-E15 #152

Definició
L'EAP disposa d'un sistema definit per a la gestió del magatzem i el desenvolupa.

Aclariments
L'EAP ha de gestionar l'organització dels seus magatzems per assolir la màxima efectivitat del procés de compres i la realització dels serveis.

La determinació de l'estoc (nivells òptims, d'alarma i mínims), la definició del sistema de subministrament a cada consulta, els registres d'incidències, etc. permeten una gestió eficient del procés.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar, mitjançant una revisió documental i una entrevista amb la direcció, com l'EAP gestiona el magatzem.

Estàndards relacionats
SP

5d-01-E16 #153

Definició
L'EAP disposa d'un sistema de control de caducitats del material fungible i el desenvolupa.

Aclariments
El material fungible és tot el que s'utilitza i es consumeix (gases, sondes, xeringues, agulles, etc.).

Dimensions
E i D

Eines
ED, CIS (registre informàtic)

Possibles evidències
S'ha de verificar mitjançant una revisió i una entrevista amb la direcció i la comprovació in situ del sistema de control de caducitats del material fungible.

Estàndards relacionats
SP

5d-01-E17 #154

Definició
L'organització i/o l'EAP disposen d'un sistema per al procés de neteja de les instal·lacions.

Aclariments
El centre té definit un sistema per fer la neteja i garantir el servei segons les necessitats específiques, mitjançant personal subcontractat o propi.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar que el centre té definit un sistema per fer la neteja i per garantir el servei segons les necessitats específiques, mitjançant personal subcontractat o propi.

Estàndards relacionats
AP:9c-01-E05
SP

5d-01-E18 #155

Definició
L'organització i/o l'EAP disposen i desenvolupen un sistema per al procés de bugaderia.

Aclariments
L'EAP disposa d'un sistema per assegurar el nivell d'adequació i la qualitat del servei de bugaderia de les persones de l'equip, mitjançant personal propi o subcontractat.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar, mitjançant una revisió documental i una entrevista amb la direcció, com actua l'EAP per assegurar la qualitat del servei en relació amb el circuit de bugaderia.

Estàndards relacionats
HA: 5d-15-E03-E

5d-01-E19 #156

Definició
L'organització i/o l' EAP disposen de mecanismes per al tractament de residus.

Aclariments
Reciclatge i reutilització de tot tipus de residus.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar, mitjançant una revisió documental i una entrevista amb la direcció, com actua l'EAP per assegurar el tractament correcte dels residus.

Estàndards relacionats
AP: 8b-03-E02 i 9c-09-E03
SP

Agrupador conceptual 02. Assistència: atenció continuada

Definició
L'EAP, d'acord amb la seva estratègia, disposa d'un procés per donar atenció espontània als ciutadans. L'*atenció continuada* s'entén com 'la sol·licitud de visita immediata o al moment sense cita prèvia a l'agenda'.

Objectius
- Classificar els ciutadans i prioritzar-ne l'assistència perquè no interfereixi en l'activitat no urgent.
- Disposar del trasllat a altres centres.
- Informar els ciutadans dins el termini establert i en la forma escaient.

5d-02-E01 #157

Definició
L'EAP gestiona les sol·licituds urgents d'assistència i prioritza les necessitats assistencials immediates i el tractament.

Aclariments
Fa referència a Circuit d'urgències, ordenació de fluxos, recepció, acollida i classificació, etc.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de comprovar a través de: la revisió de documentació i un procediment actualitzat sobre el circuit d'urgències, ordenació de fluxos, recepció, acollida i classificació.

Estàndards relacionats
AP: 9c-02-E01
SP

5d-02-E02 #158

Definició
L'EAP disposa d'un registre de l'activitat duta a terme en l'atenció continuada.

Aclariments
L'*atenció continuada* s'entén com 'la sol·licitud de visita immediata o al moment sense cita prèvia a l'agenda'.

Aquest registre ha d'incloure: nom i cognoms, edat i sexe, CIP, data i hora d'entrada i de sortida, procedència dels ciutadans, destinació dels ciutadans, identificació del personal mèdic i d'infermeria, diagnòstic o motiu de la consulta, tractament i altres.

Dimensió
E

Eina
ED

Possibles evidències
S'ha de verificar l'existència del registre. S'ha de revisar que aquest registre inclogui el contingut que s'especifica en els aclariments.

5d-02-E03 #159

Definició
L'EAP disposa de procediments per comunicar i informar les autoritats i els serveis públics competents en els casos en què sigui necessari.

Aclariments
L'EAP disposa de procediments per comunicar-se amb les autoritats i els serveis públics competents en els diferents casos en què sigui necessari: telèfons, documentació medicolegal, policia, bombers, jutjats, forenses, dades epidemiològiques, malalties de declaració obligatòria (MDO), etc.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència de procediments en què s'especifiqui com comunicar i informar les autoritats pertinents en els casos en què sigui necessari i s'informi de les dades de contacte que caldria utilitzar.

Estàndards relacionats
AP: 9c-09-E02
SP
HA: 5d-02-E06-E

5d-02-E04 #160

Definició
L'EAP disposa d'un procediment de revisió del carretó d'aturada.

Aclariments
Realització de la revisió del carretó d'aturada (inclou medicació, desfibril·lador i altres dispositius). El carretó s'ha de mantenir precintat per garantir-ne el control més eficient i cal assegurar-se que la medicació i els dispositius que s'han d'utilitzar es troben en les condicions adequades i que aquestes es compleixen.

Per exemple:
- Registre de revisió que inclogui: data de revisió, responsable, medicaments reposats, verificació del precintament correcte del carretó.
- Registre de l'obertura del carretó: data d'obertura, persona que l'ha utilitzat, motiu de l'obertura, medicaments utilitzats i verificació que s'han reposat i, finalment, verificació del precintament correcte del carretó.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Verificació del sistema de revisió del carretó d'aturada mitjançant un procediment que n'especifiqui el contingut, tant amb material fungible com amb fàrmacs i altres dispositius; qui és el responsable de les revisions; quan es realitzen, i com s'enregistren.
- Definició del procediment de reposició del material en cas d'utilització del carretó d'aturada.

Estàndards relacionats

AP: 9c-02-E03

SP

HA: 5d-02-D11-E

5d-02-E05 #161

Definició

L'EAP disposa de procediments per a l'abordatge d'emergències mèdiques que són coneguts per les persones de l'EAP.

Aclariments

S'ha de verificar, mitjançant revisió documental, l'existència de procediments per a l'abordatge d'emergències.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

- Existència de procediments per a l'abordatge d'emergències mèdiques (com a mínim, codis IAM i ictus). Aquests procediments han d'estar a l'abast dels professionals per tal que siguin coneguts (box d'urgències, informació dels codis ictus i IAM, sistema de comunicació intern, etc.).

Estàndards relacionats

SP

HA: 5d-01-E09-E

5d-02-E06 #162

Definició

L'EAP disposa d'un protocol de tractament de les emergències cardiorespiratòries que es difon per les persones de l'EAP.

Aclariments

Fa referència a l'existència de protocols, procediments específics i equipaments adequats (carretó d'aturada, monitors, desfibril·lador, maletí d'urgències, etc.) per a l'atenció de les emergències cardiorespiratòries, tant al centre com al domicili. Es difon a les persones de l'EAP.

Dimensió

E

Eina

RD, ED

Possibles evidències

– Existència de protocols i procediments específics per a l'abordatge del tractament de les emergències cardiorespiratòries. Aquest protocol ha d'estar a l'abast dels professionals (box d'urgències, informació dels logaritmes d'actuació davant RCP –CPR– actualitzats, sistema de comunicació intern).

Estàndards relacionats

AP: 9c-02-E02

SP

HA: 5d-02-D11-E

5d-02-E07 #163

Definició

L'EAP garanteix la disponibilitat immediata de medicaments en situacions d'urgència, així com el control dels seus estocs i el registre de les seves caducitats.

Dimensió

D

Eines

RD, ED, CIS

Possible evidència

– Verificació, mitjançant una entrevista amb la direcció, la revisió documental i la comprovació in situ, de la disponibilitat dels medicaments en situacions d'urgència.

Estàndards relacionats

SP

Agrupador conceptual 03. Història clínica

Definició
L'EAP disposa d'un sistema d'història clínica per atendre les necessitats de les persones de l'equip i els ciutadans.

Objectius
- Establir estratègies per complir amb les necessitats d'informació de les persones de l'organització.
- Garantir la confidencialitat, la integritat i la seguretat de les dades generades del procés assistencial.
- Gestionar la informació en la història clínica.
- Identificar els nivells de seguretat per estaments.
- Protegir la història clínica en relació amb les possibles pèrdues, la manipulació i l'ús no autoritzat.

5d-03-E01 #164

Definició
Les persones de l'EAP amb tasques assistencials formalitzen el resum de la història clínica dels pacients.

Aclariments
La història clínica del pacient inclou un resum amb la patologia més rellevant.

Dimensió
D

Eina
EM

Possible evidència
- Revisió a través d'estudis mostrals.

Estàndards relacionats
SP

5d-03-E02 #165

Definició
L'EAP estudia la qualitat de la història clínica amb una periodicitat predeterminada.

Aclariments
A partir d'aquí, s'avaluen els resultats i es prenen les mesures adequades per afavorir la millora de la qualitat de la història clínica. S'avaluen diferents dimensions: identificació dels ciutadans, procés assistencial, formalització i qualitat del consentiment informat, formalització i qualitat d'altres dades.

Per exemple, la realització d'auditories com a sistema d'actualització i la revisió del sistema d'informació.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de valorar qualsevol sistema qualitatiu o quantitatiu referent a l'avaluació de la qualitat de la història clínica. Per exemple, la realització d'auditories i autoauditoria en diferents dimensions.

Estàndards relacionats
AP: 9c-03-E01
SP

Agrupador conceptual 04. Avaluació dels ciutadans

Definició
L'EAP proveeix d'assistència sanitària els ciutadans que la sol·liciten.

Objectius
- Determinar quin tipus de serveis s'ofereixen als ciutadans en el centre i en el domicili.
- Adequar l'ús dels seus serveis i de l'eficiència en la provisió.
- Definir les actuacions del procés assistencial després de sol·licitar l'assistència i fins que s'acabi.
- Disminuir la variabilitat de les actuacions de totes les persones de l'equip.
- Garantir la continuïtat assistencial i la coordinació entre els diferents nivells assistencials.

Els protocols i els programes han d'estar alineats amb el Pla de salut vigent.

5d-04-E01 #166

Definició
L'EAP disposa d'un pla d'acollida als ciutadans nouvinguts.

Aclariments
El pla d'acollida inclou informació sobre:
- La cartera de serveis
- El funcionament del centre
- L'obertura de la història clínica
- Els drets i deures dels ciutadans
- L'assignació dels referents assistencials
- La identificació de necessitats
- Etc.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Verificació mitjançant una entrevista amb la direcció i la revisió documental en relació amb l'existència d'un pla d'acollida per a l'atenció als ciutadans nouvinguts.

Estàndards relacionats

AP: 9c-04-E01

SP

5d-04-E02 #167

Definició

L'EAP disposa de protocols de patologia aguda en el centre i el domicili.

Aclariments

L'EAP ha de disposar de protocols específics per a l'atenció als ciutadans amb una patologia aguda, tant al centre com al domicili.

Dimensió

E

Eina

RD

Possibles evidències

– Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats

AP: 9c-04-E03

SP

5d-04-E03 #168

Definició
L'EAP disposa del programa d'activitats preventives i de promoció de la salut en la infància i l'adolescència.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del programa per a cada col·lectiu en relació amb les activitats preventives i de promoció de la salut.

Per exemple: la detecció de problemes de creixement, el desenvolupament psicomotriu, la funció visual, la funció auditiva, l'aparell locomotor, la detecció de possibles maltractaments, la tensió arterial, l'alimentació, la prevenció d'accidents, la higiene bucodental, els hàbits saludables, el consum de tòxics, l'activitat física, les vacunacions.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del programa.

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E04
SP
HA: 1c-03-E01-E

5d-04-E04 #169

Definició
L'EAP disposa del programa d'activitats preventives i de promoció de la salut per als adults.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del programa per a cada col·lectiu en relació amb les activitats preventives i de promoció de la salut.

Per exemple: les vacunacions sistèmiques, la presa de la tensió arterial, la determinació de colesterol, el registre del tabac, el registre d'alcohol, el pes, la talla, l'activitat física, el cribratge de càncer de mama, càncer de cèrvix, etc.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del programa.

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E05
HA: 1c-03-E01-E
SP

5d-04-E05 #170

Definició
L'EAP disposa de protocols d'abordatge de factors de risc cardiovascular.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics per a l'atenció als ciutadans amb factors de risc cardiovascular (la hipertensió, la diabetis mellitus, la dislipèmia, el risc cardiovascular, l'obesitat, el tabac, etc.).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de tres protocols).

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E06
SP

5d-04-E06 #171

Definició
L'EAP disposa del programa d'atenció domiciliària dels pacients crònics quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb el programa d'atenció domiciliària dels pacients crònics (pacients geriàtrics, crònics, multimòrbids, etc.).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del programa.

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E07
SP

5d-04-E07 #172

Definició
L'EAP disposa de protocols d'atenció a la salut sexual i reproductiva.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb la salut sexual i reproductiva (planificació familiar, selecció de mètodes anticonceptius, anticoncepció d'emergència, etc.).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats
SP

5d-04-E08 #173

Definició
L'EAP disposa d'un programa d'atenció orientat a necessitats de salut bucodental quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar d'un programa específic en relació amb l'atenció orientada a necessitats de salut bucodental.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del programa.

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E08
SP

5d-04-E09 #174

Definició
L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties de transmissió sexual quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb la l'atenció a malalties de transmissió sexual (sífilis, gonocòccia, clamidiosi, VIH, herpes genital, etc.).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats
SP

5d-04-E10 #175

Definició
L'organització o l'EAP disposen de circuits de diagnòstic ràpid en relació amb una possible neoplàsia.

Aclariments
Per exemple: neoplàsia de còlon, de pulmó, etc.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de tres protocols).

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E09
SP

5d-04-E11 #176

Definició
L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties cardiovasculars quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb l'atenció a malalties cardiovasculars (patologia coronària –IAM, angina de pit–, insuficiència cardíaca, patologia cerebrovascular: accident vascular cerebral o TIA, arítmia cardíaca per fibril·lació auricular, etc.). Un d'obligatori del Pla de salut i dos de les altres patologies.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de tres protocols).

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E10
SP

5d-04-E12 #177

Definició
L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties respiratòries agudes i cròniques quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb l'atenció a malalties respiratòries agudes i cròniques (bronquitis aguda, CVA, grip, pneumònies, MPOC, asma, etc.). Dos protocols de MPOC i asma, més un d'una altra patologia (tres protocols).

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de protocols).

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E11
SP

5d-04-E13 #178

Definició
L'EAP disposa de protocols relacionats amb la salut mental quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb l'atenció orientada a les necessitats de salut pel que fa a la salut mental (demència, síndrome depressiva, ansietat, trastorns adaptatius, etc.). Un protocol obligatori pel Pla de salut (demència) més un d'opcional.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats
SP

5d-04-E14 #179

Definició
L'EAP disposa de protocols d'abordatge de malalties reumatològiques i de l'aparell locomotor quan cal.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb l'atenció a malalties reumatològiques i de l'aparell locomotor (dolor crònic, artrosi, osteoporosi, artritis, tendinitis, etc.) i aplicar-los. D'acord amb el Pla de salut, un d'obligatori per al dolor crònic.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats
SP

5d-04-E15 #180

Definició
L'EAP disposa de protocols d'abordatge en la sospita de maltractaments.

Aclariments
L'EAP ha de disposar de protocols específics en relació amb l'atenció orientada a necessitats de salut quan hi ha sospita de maltractaments (sospita de possibles maltractaments físics o psicològics en infants, adults o ancians).

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències

– Verificació mitjançant l'existència d'un protocol en els infants, els adults i els ancians.

Estàndards relacionats

SP

HA: 5d-03-D27-E

5d-04-E16 #181

Definició

L'EAP disposa de protocols d'abordatge en relació amb el consum de tòxics quan cal.

Aclariments

L'EAP ha de disposar i aplicar protocols específics en relació amb l'atenció orientada a les necessitats de salut derivades del consum de tòxics (tabac, alcohol, marihuana, cocaïna, heroïna, etc.).

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats

AP: 9c-04-E12

SP

5d-04-E17 #182

Definició
L'EAP disposa d'un protocol d'abordatge dels símptomes al final de la vida.

Aclariments
L'EAP ha de conèixer i respectar les necessitats especials dels pacients terminals (per exemple). Com a mínim, l'abordatge del dolor més altres controls dels símptomes.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència de protocols. (S'ha de demanar un mínim de dos protocols).

Estàndards relacionats
AP: 9c-04-E14
SP
HA: 5d-03-E06-E

5d-04-E18 #183

Definició
L'EAP disposa d'un sistema de notificació d'esdeveniments adversos i d'incidents relacionats amb la seguretat dels pacients.

Aclariments
Entenem per *seguretat dels pacients* el que defineix l'Organització Mundial de la Salut: la reducció del risc de danys innecessaris relacionats amb l'atenció sanitària fins a un mínim acceptable, el qual fa referència a les nocions col·lectives dels coneixements del moment,

els recursos disponibles i el context en què es prestava l'atenció, ponderades davant del risc de no dispensar tractament o de dispensar-ne un altre.

Segons l'Organització Mundial de la Salut, parlem d'un incident quan hi ha hagut qualsevol esdeveniment o circumstància que ha ocasionat o podria haver ocasionat un dany innecessari a un pacient. Aquesta definició engloba:
– Circumstància notificable: situació amb gran capacitat de causar dany, però en la qual no es produeix cap incident.
– Quasiincident: incident que no arriba al pacient.
– Incident sense dany: incident que arriba al pacient, però que no causa cap dany apreciable.
– Esdeveniment advers: incident que produeix dany a un pacient.

L'esdeveniment sentinella és aquell que ha derivat en la mort del pacient o la pèrdua permanent i important d'una funció, de caràcter imprevist i sense relació amb l'evolució natural de la malaltia o el trastorn subjacent del pacient.

S'ha de disposar d'un sistema de notificació d'incidents per tal de millorar la seguretat dels pacients a partir de l'anàlisi de situacions, problemes o incidents que han produït o podrien haver produir un dany al pacient. L'objectiu principal d'aquest mecanisme és l'aprenentatge per millorar.

Aquest estàndard engloba disposar d'un sistema de notificació relacionat amb les RAM i els errors de medicació.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència

- Verificació del sistema de notificació d'esdeveniments adversos, sentinella i incidents, relacionats amb la seguretat dels pacients i les accions que se'n deriven. Inclou els errors de medicació.

Estàndards relacionats

AP: 9c-04-E13

SP

HA: 5a-01-D10-E

Agrupador conceptual 05. Ús del medicament

Definició
L'EAP, d'acord amb la seva estratègia, vetlla per donar un ús efectiu, eficient i segur als medicaments que prescriu, prepara i administra.

Objectius
- Establir la política d'utilització de fàrmacs, afavorir-ne l'homogeneïtat en l'ús entre les persones prescriptores i garantir-ne la utilitat terapèutica i la seguretat per als ciutadans.
- Controlar el procés de compra, emmagatzematge, conservació, custòdia, prescripció, preparació, dispensació i administració dels productes farmacèutics.
- Promoure la detecció i la informació dels errors en qualsevol de les fases.
- Promoure la detecció d'efectes adversos i interaccions farmacològiques.

5d-05-E01 #184

Definició
L'EAP disposa d'una guia farmacoterapèutica actualitzada basada en l'evidència que és coneguda per les persones de l'equip.

Aclariments
Aquesta guia farmacoterapèutica hauria de garantir la utilització efectiva i eficient de l'ús del medicament en relació amb el sistema de prescripció de la medicació als ciutadans per adquirir-la a la farmàcia.

Hauria d'incloure:
- els medicaments específics disponibles,
- les presentacions possibles i
- les especificacions tècniques corresponents.

Dimensió
E

Eina
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de comprovar l'existència, el contingut i la vigència de la GF.

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-E01
SP
HA: 5d-07-E01-E

5d-05-E02 #185

Definició
L'EAP disposa d'un sistema de control d'estocs de medicaments, el qual s'aplica de forma consistent a tot l'EAP.

Aclariments
L'EAP disposa d'un sistema de gestió dels medicaments per garantir-ne la disponibilitat de manera efectiva i eficient; per tant, és necessari determinar quins criteris s'han d'utilitzar per controlar correctament els estocs dels medicaments de què disposa el centre i per prevenir explícitament com actuar en situacions de ruptura d'estoc, per garantir-ne la cobertura permanent.

Dimensió
E

Eines
RD, ED, CIS (valorar el registre informàtic)

Possibles evidències
S'ha de comprovar l'existència de sistemes per al control d'estocs dels medicaments en tot el centre (magatzem i consultes). S'ha d'evidenciar l'existència dels criteris que cal seguir davant de desproveïment. S'ha de realitzar una comprovació in situ del sistema de control d'estocs, tant en el magatzem com en les consultes.

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-E02
SP
HA: 5d-07-E07-E

5d-05-E03 #186

Definició
L'EAP disposa d'un sistema de control de caducitat dels medicaments.

Aclariments
L'EAP disposa d'un sistema de gestió dels medicaments per garantir-ne la utilització de manera efectiva i eficient; per tant, és necessari determinar quins criteris s'han d'utilitzar en relació amb el control de caducitat dels fàrmacs.

Dimensió
E

Eines
RD, ED, CIS

Possible evidència
S'ha de comprovar l'existència dels sistemes per al control de caducitats dels medicaments en tot el centre (magatzem i consultes).

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-E03
SP
HA: 5d-07-E12-E

5d-05-E04 #187

Definició
L'EAP disposa d'un sistema per garantir la cadena del fred dels medicaments termolàbils.

Aclariments
L'EAP disposa d'un sistema de gestió dels medicaments termolàbils per garantir-ne la utilització de manera efectiva, eficient i segura; per tant, és necessari determinar quins criteris s'han d'utilitzar per a la conservació correcta dels medicaments termolàbils amb control diari de temperatura. Per exemple: l'ús exclusiu de medicaments, controls màxim i mínim i ubicació a prop de l'assistència.

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de comprovar l'existència i l'aplicació dels sistemes per a la conservació correcta dels medicaments i les vacunes. Per exemple, control de temperatura de les neveres.

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-E04
SP

5d-05-E05 #188

Definició
L'EAP disposa d'un sistema de control dels envasos multidosi i el desenvolupa.

Aclariments
L'EAP disposa d'un sistema de gestió dels medicaments per garantir-ne la utilització de manera efectiva i eficient; per tant, és necessari determinar quins criteris s'han d'utilitzar per a la gestió correcta dels envasos multidosi (retolació amb la data d'obertura).

Dimensions
E, D

Eines
RD, EP

Possible evidència
- Comprovació de l'existència i l'aplicació dels sistemes pel control d'envasos multidosi.

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-E05
SP

5d-05-E06 #189

Definició
L'EAP disposa de criteris per al control de fàrmacs cedits com a mostra pels laboratoris farmacèutics i els aplica.

Dimensions
E, D

Eines
RD, ED, CIS

Possible evidència
S'han de sol·licitar els criteris que regulen l'administració de fàrmacs de mostra dels laboratoris. S'ha de comprovar in situ la presència de fàrmacs de mostra en l'equip.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5d-07-E11-E

5d-05-E07 **#190**

Definició
L'organització o l'EAP disposen d'un procediment estandarditzat per garantir la seguretat de l'ús del medicament als ciutadans.

Aclariments
L'EAP ha d'establir criteris per garantir la prescripció correcta de fàrmacs i el control, la preparació correcta i l'administració segura de medicaments.

L'EAP disposa de criteris per evitar la prescripció verbal de fàrmacs i identifica en la història clínica qui la fa i l'hora i la data d'administració d'un medicament a un pacient.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de revisar el procediment per garantir la seguretat de l'ús del medicament (circuit des de la prescripció correcta, preparació correcta, dispensació segura i administració correcta). S'han de valorar criteris per evitar la prescripció verbal. Per exemple: ordre de tractament d'infermeria.

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-06, 9c-05-E08 i 9c-05-09
SP

Agrupador conceptual 06. Educació i informació als ciutadans

Definició

L'EAP, d'acord amb la seva política i estratègia, promou l'educació sanitària a ciutadans i familiars segons les seves necessitats. L'educació sanitària s'enfoca tant des del punt de vista preventiu, pel que fa a hàbits saludables, com des del punt de vista de la presa de decisions relacionades amb l'atenció immediata o domiciliària, la patologia crònica, la participació en la utilització i l'administració correctes de les prescripcions i els consells facilitats pel personal sanitari.

Objectius

- Promoure la formació dels ciutadans i del seu entorn relacional pel que fa al foment d'hàbits saludables i la prevenció de malalties, així com al coneixement de la patologia i l'assumpció de la seva participació en el procés assistencial.
- Determinar en quins grups de patologies és necessària l'educació dels ciutadans de l'entorn relacional.
- Dissenyar un procés educatiu per a cada circumstància i preparar la documentació de suport a la qual tenen accés els ciutadans.
- Facilitar els canals de comunicació als ciutadans i l'entorn relacional per aclarir la formació impartida o complementar-la.
- Revisar l'efectivitat de les accions formatives empreses.

5d-06-E01 #191

Definició

L'EAP disposa d'un programa educatiu per complir amb les necessitats formatives en salut dels ciutadans.

Aclariments

L'EAP dissenya el programa educatiu individual i/o grupal que cal impartir amb la participació de les persones de l'organització.

També determina quins grups de ciutadans d'entorn relacional i quins processos o tècniques són tributaris de formació específica i defineix el contingut i la forma d'impartir la formació i d'accedir-hi.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació del programa educatiu.

Estàndards relacionats
AP: 9c-06-E01
HA: 5d-18-E01-E

5d-06-E02 #192

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies sobre el circuit de les voluntats anticipades, quan estigui indicat.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
S'ha de verificar mitjançant una revisió documental dels circuits descrits en el protocol corresponent de voluntats anticipades.

Estàndards relacionats
AP: 6a-01-E07
HA: 5d-19-E13-E

5d-06-E03 #193

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la promoció de la salut i la prevenció de la malaltia, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

5d-06-E04 #194

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre els factors de risc cardiovascular, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats

SP

5d-06-E05 #195

Definició

L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre l'ús segur de la medicació i els possibles efectes adversos, quan estigui indicat.

Aclariments

L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats

SP

HA: 5d-07-D06-E

5d-06-E06 #196

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, per prevenir interaccions entre medicació, aliments i altres substàncies, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
AP: 9c-05-E07
SP

5d-06-E07 #197

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la utilització segura d'equipaments mèdics, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E08 #198

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, en relació amb els estils de vida saludables.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E09 #199

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, en relació amb tècniques de rehabilitació quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E10 #200

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, per reduir accidents dins del domicili, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E11 #201

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre el Programa del nen sa, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E12 #202

Definició
L'EAP informa els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la salut sexual i reproductiva, en el supòsit que estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E13 #203

Definició
L'EAP informa els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la salut bucodental, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E14 #204

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties de transmissió sexual, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E15 #205

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre el consum de tòxics, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E16 #206

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties cròniques, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E17 #207

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties cardiovasculars, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E18 #208

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties infeccioses, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E19 #209

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre la salut mental, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E20 #210

Definició
L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties respiratòries agudes, quan estigui indicat.

Aclariments
L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats
SP

5d-06-E21 **#211**

Definició

L'EAP disposa de procediments per informar els ciutadans i les famílies, d'acord amb un protocol, sobre les malalties reumatològiques i de l'aparell locomotor, quan estigui indicat.

Aclariments

L'EAP ha de disposar del protocol necessari sobre la matèria. Pot ser específic o bé un apartat referent a com es dóna aquesta informació en concret dins dels diferents protocols clínics.

Dimensió

E

Eina

RD

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència del protocol.

Estàndards relacionats

SP

Agrupador conceptual 07. Atenció a la comunitat

Definició
L'EAP assumeix un paper de lideratge en la planificació de les activitats que es desenvolupen en la comunitat.

Objectius
- Definir i identificar els serveis que necessita la comunitat de referència de l'EAP.
- Participar en la comunitat.
- Realitzar activitats dirigides a la promoció i la prevenció de malalties en la comunitat.
- Incorporar els membres de la comunitat en el funcionament de l'EAP.

5d-07-E01 #212

Definició
L'EAP disposa d'un programa d'activitats comunitàries segons els objectius del Pla de salut i de l'organització.

Dimensió
D

Eina
RD, EP

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència d'un programa comunitari.

Estàndards relacionats
AP: 9c-07-E01

5d-07-E02 #213

Definició
L'EAP disposa d'una cartera de serveis en relació amb l'atenció a la comunitat.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar l'existència d'una cartera de serveis relacionada amb l'atenció a la comunitat.

5d-07-E03 #214

Definició
L'EAP disposa d'una persona o persones responsables de la coordinació del programa d'atenció a la comunitat designades per l'equip directiu.

Dimensió
E

Eina
EP

Possible evidència
S'ha de verificar l'existència d'una persona responsable de l'atenció a la comunitat.

Agrupador conceptual 08. Ètica i drets dels ciutadans

Definició
L'EAP, d'acord amb la seva política i estratègia, vetlla pel respecte als drets dels seus ciutadans, tenint en compte les diferències culturals i filosòfiques i actuant sota uns criteris institucionals ètics.

Objectius
- Disposar d'un codi ètic institucional que guia l'actuació col·lectiva i individual de les persones de l'equip.
- Respectar els drets dels ciutadans i fer que els coneguin.
- Establir mecanismes de discussió interna i establir criteris d'actuació ètica, als quals poden accedir tant el personal com els ciutadans.
- Promoure el principi ètic d'autonomia i fer participar els ciutadans i l'entorn relacional en la presa de decisions, pel que fa a l'assistència.
- Desenvolupar línies d'actuació amb referència a les situacions èticament conflictives i establir els mecanismes de conciliació.

5d-08-E01 #215

Definició
L'EAP disposa d'un codi ètic institucional, accessible als ciutadans, i el dóna a conèixer a les persones de l'equip.

Aclariments
El codi ètic institucional és difós a totes les persones de l'EAP, tant en funcions jeràrquiques com subordinades, siguin quin sigui la naturalesa del vincle laboral que mantinguin amb l'EAP.

Dimensions
E, D

Eines
RD, ED, VE

Possibles evidències
S'han de verificar, mitjançant l'existència formal del codi ètic: el contingut, la difusió i el coneixement de les persones de l'EAP i l'accés dels ciutadans.

Estàndards relacionats
AP: 9c-08-E01
SP
HA: 5d-19-E01-E i 5d-19-E02-E

5d-08-E02 #216

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per garantir la igualtat en l'atenció als ciutadans.

Aclariments
Aplica criteris per a l'atenció sense discriminació per raons ètniques, culturals, de gènere, condicions socioeconòmiques o creences. Conceptes inclosos en el codi ètic. Adaptació de l'equip, per exemple, a través de la incorporació de mediadors culturals.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar la inclusió d'aquest concepte en el codi ètic. Entrevistes amb la direcció. S'ha d'adaptar l'equip, per exemple, a través de la incorporació de mediadors culturals.

Estàndards relacionats
HA: 5d-19-E03-E

5d-08-E03 #217

Definició
L'EAP disposa de procediments per assegurar el drets dels ciutadans a participar en la presa de decisions i en situacions d'incapacitat.

Aclariments
Es disposa de criteris per a la substitució en la presa de decisions (familiars, tutors o responsables legals) en condicions d'incapacitació o quan els pacients siguin menors d'edat o no siguin capaços intel·lectualment ni emocionalment d'entendre l'abast de la intervenció. En especial, en els trastorns de consciència i de la conducta i de l'adolescència, amb relació al consentiment informat i les voluntats anticipades.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
S'ha de verificar mitjançant l'existència de criteris relacionats amb el fet de donar informació i obtenir el consentiment informat en els processos descrits i amb criteris d'actuació en cas que els ciutadans no hi estiguin capacitats.
S'ha de verificar mitjançant l'existència de criteris amb relació al CI i les VA.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5d-19-E04-E

5d-08-E04 #218

Definició
L'EAP assisteix amb la intimitat i la confidencialitat adequades.

Aclariments
En tot el procés assistencial, des de la unitat d'atenció al ciutadà fins a l'interior de la consulta.

Dimensions
E, D

Eines
ED, CIS

Possible evidència
S'ha de verificar mitjançant la inclusió d'aquest concepte en el codi ètic i la comprovació in situ durant la visita.

Estàndards relacionats
HA: 5d-19-E04-E

5d-08-E05 #219

Definició
L'EAP té en compte el confort i la dignitat en l'atenció al final de la vida.

Aclariments
S'ha de verificar mitjançant l'existència d'un document o protocol d'actuació per garantir l'atenció al final de la vida i afavorir el confort i la dignitat. Per exemple, mitjançant la coordinació amb PADES.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
S'ha de verificar mitjançant l'existència d'un document o protocol d'actuació per garantir l'atenció al final de la vida i afavorir el confort i la dignitat.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5d-03-E06-E

5d-08-E06 #220

Definició
L'EAP informa els ciutadans i les persones de l'EAP dels drets i deures que té la ciutadania.

Aclariments
S'ha de fer mitjançant cartells, tríptics, informació en pantalles, etc.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de revisar el document (o el mitjà alternatiu) d'informació dels drets i deures que l'EAP facilita als seus ciutadans i de la ubicació.

Estàndards relacionats
HA: 5d-19-D02-E

Agrupador conceptual 09. Prevenció i control de la infecció

Definició
L'EAP disposa, d'acord amb la seva política i estratègia, de mecanismes per garantir que el conjunt d'activitats destinades a la prevenció i el control d'infeccions es presenti coordinat, actualitzat i accessible a tot el centre.

Objectius
- Identificar les zones del centre i les situacions més susceptibles de produir transmissió d'infecció.
- Disposar d'informació interna suficient per a la presa de decisions relacionades amb la prevenció i el control d'infeccions nosocomials.
- Assegurar un tractament interdisciplinari de totes les qüestions que fan referència a la prevenció i el control d'infeccions.
- Vetllar per la seguretat dels ciutadans i del personal amb referència a la transmissió de malalties contagioses.
- Disposar de mesures perquè el personal estigui adequadament capacitat i la seva activitat professional s'orienti a la prevenció adequada del risc en la transmissió de malalties contagioses.

5d-09-E01 #221

Definició
L'EAP disposa d'un programa per disminuir el risc d'infeccions en els ciutadans.

Aclariments
Aquest programa ha de ser global i establir l'atenció als ciutadans.

El programa ha d'estar ajustat a les dimensions de l'equip, a la situació geogràfica, als serveis i als ciutadans.

Aquest programa ha d'incloure:
- Normes d'emmagatzematge, de prestatgeries.
- Separació net/brut.
- Normes relacionades amb la reutilització del material d'un sol ús.
- Normes per a la neteja de les sales, els equips i el material reutilitzable (mitjançant el sistema d'esterilització que garanteixi el control d'espores).

– Normes relacionades amb el rentat de mans.

L'EAP disposa d'un registre de no-conformitat amb el producte emès i disposa d'un sistema de gestió de la informació relacionat amb les mesures de control de la infecció.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Verificació de l'existència d'un programa que inclogui els aspectes descrits anteriorment i de la seva aplicació al centre. Per exemple: programa per disminuir el risc d'infeccions, esterilització, gestió de residus, etc.

Estàndards relacionats
AP: 9c-09-E01
SP

5d-09-E02 #222

Definició
L'EAP disposa d'un programa per disminuir el risc d'infeccions en les persones de l'EAP i el desenvolupa.

Aclariments
Aquest programa ha de ser global i establir l'atenció a les persones de l'EAP en la protecció i la prevenció relacionada amb el risc de transmissió d'infeccions.

El programa ha d'estar ajustat a les dimensions de l'equip, la situació geogràfica, els serveis i els ciutadans.

– Utilització de mascaretes, protectors oculars, normes sobre l'eliminació i la retirada de material amb restes biològiques i residus infecciosos.

L'EAP disposa d'un registre de no-conformitat amb el producte emès i disposa d'un sistema de gestió de la informació relacionat amb les mesures de control de la infecció.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació de l'existència d'un programa que inclogui els aspectes descrits anteriorment i de la seva aplicació al centre.

Estàndards relacionats
AP: 9c-09-E01
SP
HA: 5d-13-E04-E

5d-09-E03 #223

Definició
L'EAP disposa d'un programa d'higiene de mans.

Aclariments
L'EAP disposa de criteris per al rentat de mans que, entre d'altres, haurien d'incloure els dispensadors de solució hidroalcohòlica o qualsevol sistema que permeti disposar d'aquest producte per al rentat de mans de les persones, els qual hauria de ser accessible a les zones assistencials.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

S'ha de verificar l'existència del programa d'higiene de mans al centre. S'ha de valorar l'existència d'un document relacionat.

Estàndards relacionats

SP

HA: 1b-05-E04-E i 1b-05-D03-E

Agrupador conceptual 10. Continuïtat assistencial

Definició
L'EAP garanteix la continuïtat de l'assistència durant tot el procés.

Objectius
- Garantir la continuïtat assistencial entre els diferents àmbits assistencials de la mateixa organització.
- Garantir la continuïtat assistencial coordinant-se efectivament amb altres dispositius assistencials externs, tant amb aquells per als quals actua com a referent (receptor) com per als quals actua com a referidor (emissor).

5d-10-E01 #224

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per garantir la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i l'atenció urgent.

Aclariments
L'EAP estableix relacions amb l'hospital de referència per assegurar la continuïtat assistencial, el transport i el tractament puntual i eficient dels ciutadans derivats (per exemple: fulls de derivació, etc.).

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació mitjançant l'existència d'un mecanisme definit.
- Existència d'HCC.

Estàndards relacionats
AP: 9c-10-E01
SP
HA: 5d-01-E14-E

5d-10-E02 #225

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per garantir la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i les consultes d'altres especialistes.

Aclariments
L'EAP estableix relacions amb altres especialistes per assegurar la continuïtat assistencial adequada i eficient dels ciutadans derivats.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació mitjançant l'existència d'un mecanisme definit.
- Existència d'HCC.

Estàndards relacionats
AP: 9c-10-E02
SP
HA: 5d-01-E14-E

5d-10-E03 #226

Definició
L'organització o l'EAP participen en grups de treball mixtos d'hospitals i de primària per consensuar trajectòries i protocols clínics relacionats amb la cronicitat del Pla de salut.

Aclariments
S'han de gestionar per processos les patologies més prevalents de l'atenció primària en què hi ha atenció internivell relacionades amb la cronicitat, com per exemple el maneig dels pacients amb insuficiència cardíaca, MPOC, etc. S'han de crear grups de treball que han d'elaborar els diagrames i procediments. Mínim de tres patologies.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar mitjançant actes o registres de les reunions dels grups de treball i disposar de com a mínim tres trajectòries i/o protocols clínics elaborats.

Estàndards relacionats
AP: 9c-10-E03
SP

5d-10-E04 #227

Definició
L'EAP duu a terme sessions d'interconsulta amb l'hospital o especialistes.

Aclariments
L'EAP organitza sessions amb persones de l'hospital (presencials o virtuals) en relació amb la patologia més prevalent en l'atenció primària (salut mental, cardiologia, reumatologia, endocrinologia, traumatologia, etc.).

Dimensió
D

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació de la realització d'aquestes reunions (presencials o virtuals) en tres serveis, com a mínim, mitjançant actes, documents de treball, etc.

Estàndards relacionats
SP

5d-10-E05 #228

Definició
L'EAP es coordina amb els serveis socials de l'entorn.

Aclariments
Disposa de diagrames i circuits (consens de protocols) internivells: residències, treballadors socials, equips de suport, etc.

Dimensió
E, D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar mitjançant l'existència d'un circuit de coordinació amb els serveis sociosanitaris; entrevista amb la direcció.

Agrupador conceptual 11. Laboratori

Definició
L'EAP té accés a serveis de laboratori per atendre les necessitats dels ciutadans.

Objectius
- Garantir l'accessibilitat a les prestacions de laboratori prèviament establertes i la continuïtat.
- Garantir la fiabilitat dels resultats obtinguts a través de sistemes de garantia de qualitat d'objectius.
- Complir les normes de seguretat i reglamentacions vigents.

5d-11-E01 #229

Definició
L'EAP disposa de serveis de laboratori de referència accessibles amb una cartera de serveis definida.

Dimensió
E

Eina
ED

Possible evidència
S'ha de verificar que l'equip disposa de serveis de laboratori accessibles, mitjançant una entrevista amb la direcció.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E01
SP
HA: 5d-05-E01-E i 5d-05-D01-E

5d-11-E02 #230

Definició
L'EAP disposa de mecanismes de seguretat en el procés d'extracció analítica de la mostra.

Aclariments
L'EAP disposa de criteris per garantir l'extracció de la mostra segura als ciutadans: la identificació correcta, el procés d'extracció i de recollida de les mostres, la derivació de les mostres al laboratori de referència i, finalment, la recepció dels resultats. Cal disposar d'un registre d'incidències.

Dimensió
E

Eina
RD

Possibles evidències
S'han de verificar, mitjançant l'existència de criteris relacionats: l'obtenció de la mostra, la identificació correcta, la manipulació, el transport segur (temperatura, temps, etc.), la recepció de resultats. Existència d'un llibre de registre.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E02
SP

5d-11-E03 #231

Definició
L'EAP garanteix que les mostres van acompanyades de la petició degudament formalitzada.

Aclariments
La formalització inclou la identificació clara del facultatiu prescriptor.

Dimensió
D

Eina
CIS (avaluació del nucli de seguretat).

Possibles evidències
S'ha de verificar la petició que acompanya la mostra.

Estàndards relacionats
SP
HA: 5d-05-D05-E

5d-11-E04 #232

Definició
L'EAP disposa de procediments per a la recol·lecció, la identificació, la manipulació i l'emmagatzematge de les mostres de laboratori.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar mitjançant l'existència de procediments.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E03
SP
HA: 5d-05-D06-E

5d-11-E05 #233

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per informar els ciutadans respecte a les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar prèviament per preparar els estudis diagnòstics del laboratori.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar, mitjançant revisió documental i entrevista amb la direcció, l'existència de mecanismes per informar els ciutadans.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E04
SP

Agrupador conceptual 12. Radiodiagnòstic

Definició
L'EAP disposa dels serveis de radiodiagnòstic adequats i disponibles per atendre les necessitats dels ciutadans.

Objectius
- Adequar els seus serveis de radiodiagnòstic amb tecnologia i procediments que li atorguin eficàcia i eficiència.
- Garantir la disponibilitat dels seus productes en els llocs i els temps adequats.
- Garantir la seguretat dels ciutadans, el personal i la comunitat amb procediments controlats.

5d-12-E01 #234

Definició
L'EAP disposa de serveis de diagnòstic per la imatge de referència.

Dimensió
E

Eina
ED

Possible evidència
S'ha de verificar que l'equip disposa de serveis de radiodiagnòstic accessibles, mitjançant una entrevista amb la direcció.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E05
SP
HA: 5d-08-E01-E

5d-12-E02 #235

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per informar els ciutadans respecte a les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar prèviament per preparar els estudis diagnòstics per la imatge.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar, mitjançant revisió documental i entrevista amb la direcció, l'existència de mecanismes per informar els ciutadans.

Estàndards relacionats
AP: 9c-11-E06
SP
HA: 5d-08-D02-E

Agrupador conceptual 13. Investigació clínica

Definició

L'EAP, d'acord amb la seva estratègia, facilita l'avenç científic i afavoreix la investigació i, alhora, garanteix l'adequació ètica de la investigació i la seguretat envers els ciutadans implicats. Aquest agrupador conceptual és aplicable als centres que fan recerca.

Objectius

- Promoure la investigació facilitant recursos, impulsant els intercanvis professionals i donant suport metodològic i documental.
- Identificar les línies prioritàries d'investigació.
- Delimitar els recursos destinats a l'assistència diferenciant-los dels que són propis de la investigació.
- Garantir el respecte als drets dels ciutadans que participen en les investigacions.

5d-13-E01 #236

Definició

L'EAP disposa de mecanismes per diferenciar efectivament la investigació de l'assistència.

Aclariments

L'EAP identifica en la documentació i la història clínica la participació del pacient en projectes d'investigació clínica.

Dimensió

E

Eines

RD, ED, CIS

Possible evidència

S'ha de verificar l'existència de mecanismes per diferenciar la investigació de l'assistència.

Estàndards relacionats

SP

HA: 5d-14-E02-E

5d-13-E02 #237

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per arxivar tota la informació generada pels assaigs clínics i conservar-la i els desenvolupa.

Dimensions
E i D

Eines
RD, ED

Possibles evidències
S'ha de verificar l'existència de mecanismes i un arxiu per a la conservació de la informació generada en l'assaig clínic.

Estàndards relacionats
AP: 9c-12-E01
SP

5d-13-E03 #238

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per fomentar la participació de les persones de l'EAP en recerca.

Aclariments
Participació en jornades, congressos, publicació d'articles, participació en projectes de recerca, etc.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possibles evidències

S'ha de verificar l'existència dels mecanismes i les accions encaminades a fomentar la participació de les persones de l'EAP en recerca.

Estàndards relacionats

AP: 7b-04-E04, 8b-02-E01 i 8b-02-E02

Agrupador conceptual 14. Serveis socials

Definició
L'EAP, d'acord amb la seva estratègia, facilita la detecció, l'avaluació i el tractament dels problemes socials derivats de la seva malaltia.

Objectius
- Identificar els ciutadans amb dificultats socials que necessiten el suport d'un professional.
- Garantir l'accessibilitat, l'atenció i la continuïtat en el servei.
- Garantir la confidencialitat.
- Destinar els recursos necessaris.

5d-14-E01 #239

Definició
L'EAP disposa d'un sistema d'atenció social als ciutadans per donar resposta als problemes socials derivats de la malaltia.

Aclariments
L'EAP disposa de criteris per assegurar la detecció, la identificació, l'avaluació i la millora dels problemes socials derivats de la malaltia dels seus pacients.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
S'ha de verificar l'existència de procediments relacionats amb la detecció, la identificació, l'avaluació i la resolució de problemes socials.

Estàndards relacionats

AP: 9c-11-E07

HA: 5d-17-E01-E

Subcriteri 5.*e*) Gestió i millora de les relacions amb els ciutadans

Agrupador conceptual 01. Processos per millorar la relació amb els ciutadans

Definició
L'EAP defineix la metodologia i els recursos per fer participar els ciutadans en la millora del servei, amb la finalitat de detectar-ne les expectatives, les opinions, les reclamacions i els suggeriments. Promou actuacions, duu a terme accions derivades de la detecció de les oportunitats de millora per buscar la millora de la relació i la satisfacció dels ciutadans mitjançant un document escrit.

Objectius
- Facilitar que els ciutadans puguin expressar les seves opinions respecte al funcionament dels serveis i el procés d'atenció amb la finalitat de detectar oportunitats de millora.
- Garantir el sistema de funcionament perquè es realitzin les accions oportunes com a resposta adequada als requeriments realitzats.

5e-01-E01 #240

Definició
L'EAP disposa d'una política d'atenció als ciutadans.

Aclariments
L'EAP promou el desenvolupament d'espais de participació dels ciutadans en què poden expressar les seves opinions de forma lliure respecte al funcionament general i els serveis. La informació recollida mitjançant aquesta metodologia és tinguda en consideració per la direcció i les persones de l'EAP per al disseny i el desenvolupament dels processos i els serveis d'atenció als ciutadans. Per exemple: bústia de suggeriments, enquestes, reunions de grup, reclamacions, agraïments, etc.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència d'un procés per facilitar la participació dels ciutadans amb relació al funcionament i els serveis del centre. Per exemple: bústia de suggeriments, enquestes, reunions de grup, reclamacions, agraïments, etc.

Estàndards relacionats

HA: 1c-01-E01-E

5e-01-E02 #241

Definició

L'organització o l'EAP disposen d'un mecanisme per avaluar el grau de satisfacció dels ciutadans.

Aclariments

Aquest sistema ha d'incloure l'avaluació de la percepció dels ciutadans referent a l'assistència, el tracte rebut per part de les persones de l'EAP, el temps d'espera per visitar-se, la demora per ser atès, la informació rebuda del procés assistencial, la consideració de les seves opinions en les decisions clíniques, l'organització general dels serveis, la intimitat, el confort de les instal·lacions, la neteja del centres, etc. (Per exemple: Enquesta del CatSalut).

Dimensió

E

Eines

RD, ED

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència d'un procés per avaluar el grau de satisfacció mitjançant enquestes, reunions de grup, etc.

Estàndards relacionats
AP: 6a-01-E01, 6a-01-E02, 6a-01-E03, 6a-01-E04, 6a-01-E05, 6a-01-E06, 6a-01-E7, 6a-01-E08, 6a-01-E09 i 6a-01-E10.
HA: 5e-01-E02-E

5e-01-E03 #242

Definició
L'EAP disposa de mecanismes per a la gestió dels suggeriments i les reclamacions.

Dimensió
E

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació mitjançant l'existència d'un mecanisme per a la gestió dels suggeriments i les reclamacions.

Estàndards relacionats
AP: 6b-01-E01, 6b-01-E02
SP
HA: 5e-01-D10-E

5e-01-E04 #243

Definició
L'EAP disposa d'un registre de reclamacions orals en la unitat d'atenció al ciutadà.

Aclariments
Aquest registre recull les reclamacions orals que han fet els ciutadans en la unitat d'atenció al ciutadà respecte a l'EAP.

Dimensió
E

Eina
RD

Possible evidència

– Verificació mitjançant l'existència del registre de reclamacions orals de la unitat d'atenció al ciutadà.

Estàndards relacionats
HA: 5e-01-D10-E

Criteri 6. Resultats en els ciutadans

Aquest criteri tracta dels objectius que l'organització està assolint en relació amb els ciutadans.

Índex

Subcriteri 6.*a*) Mesures de percepció
Agrupador conceptual 01. Percepció dels ciutadans

Subcriteri 6.*b*) Indicadors de rendiment
Agrupador conceptual 01. Queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments
Agrupador conceptual 02. Accessibilitat del servei

Subcriteri 6.*a*) Mesures de percepció

Agrupador conceptual 01. Percepció dels ciutadans

Definició
És la percepció dels ciutadans com a clients externs dels EAP respecte a la qualitat dels productes i els serveis rebuts, en funció de les seves expectatives i els judicis de valor. L'organització disposa de la percepció dels ciutadans sobre diferents aspectes del procés d'atenció i en fa l'avaluació.

Objectiu
Disposar d'informació de la percepció dels ciutadans en relació amb els EAP d'una forma sistematitzada i periòdica i mesurar-la, de manera que es puguin prendre decisions respecte a l'organització dels processos, el disseny i la prestació de serveis.

Els estàndards següents estan dissenyats per obtenir-se a través d'enquestes, reunions de grup o altres metodologies que permetin avaluar la percepció dels ciutadans respecte a la qualitat dels productes i els serveis rebuts.

Els resultats obtinguts s'avaluen, es revisen i es plantegen possibles accions com a conseqüència d'aquest procés.

Possibles evidències
– Metodologia normalitzada per a l'avaluació de la percepció dels pacients sobre la qualitat del servei.
– Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim en una ocasió.
– Revisió fent propostes relacionades amb els resultats obtinguts.

6a-01-E01 #244

Definició
L'EAP disposa dels resultats de l'enquesta del CatSalut feta als ciutadans sobre la qualitat del servei, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 2a-01-E06 i 5e-01-E02

6a-01-E02 #245

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a l'accessibilitat telefònica, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 4c-02-E04 i 5e-01-E02
SP

6a-01-E03 #246

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans sobre el temps d'espera per visitar-se i la puntualitat, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 5e-01-E02

6a-01-E04 #247

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a l'atenció de les urgències, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats

AP: 5e-01-E02

6a-01-E05 #248

Definició

L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a la informació rebuda del seu procés assistencial, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments

La informació dels serveis que han de rebre i els seus components i característiques són elements clau per a la percepció de la qualitat per part dels pacients.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possible evidència

– Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats

AP: 5e-01-E02

6a-01-E06 #249

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent al tracte rebut per part de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
El tracte rebut per part dels professionals és un dels components més valorats pels pacients i és condicionant del resultat final pel que fa a la percepció de la qualitat del servei.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 5e-01-E02

6a-01-E07 #250

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a la consideració de les seves opinions en les decisions clíniques adoptades i els seus drets i voluntats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
El centre ha definit com entén que ha de ser la participació dels pacients pel que fa a les decisions de tipus clínic i el respecte als drets i les voluntats dels ciutadans.

Dimensions
A i R
Eines
RD, ED

Possibles evidències

– Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 5d-06-E02 i 5e-01-E02

6a-01-E08 #251

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a l'organització general dels serveis, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 5e-01-E02

6a-01-E09 #252

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent al confort de les instal·lacions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
El centre ha de definir com han de ser els criteris de qualitat i els requisits pel que fa al confort de les instal·lacions, incloent-hi aspectes com ara les consultes, els espais comuns, el mobiliari, etc.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 5e-01-E02

6a-01-E10 #253

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció dels ciutadans referent a la neteja del centre, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
El centre ha definit com han de ser els criteris de qualitat i els requisits pel que fa a la neteja de les instal·lacions.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència

– Existència documentada de resultats en suport de paper o electrònic, així com de les accions de millora, si s'han pres. Entrevista amb l'equip directiu si es considera oportú.

Estàndards relacionats
AP: 5e-01-E02

Subcriteri 6.*b*) Indicadors de rendiment

Definició

Són les mesures que aplica internament l'organització relacionades amb els ciutadans i que estan orientades a avaluar, entendre, preveure i millorar-ne la satisfacció.

Objectius

– Gestionar les reclamacions, els suggeriments i els agraïments expressats pels ciutadans.
– Mesurar la seva capacitat per satisfer els ciutadans pel que fa a l'accessibilitat als serveis.

Possibles evidències

– Anàlisi dels resultats obtinguts amb els indicadors referits a les queixes i reclamacions i els suggeriments.
– Dades dels indicadors segons les línies de servei.
– Accions i canvis derivats de l'anàlisi dels resultats.

Agrupador conceptual 01. Queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments

Definició

Els ciutadans poden expressar la seva opinió respecte als serveis de l'EAP mitjançant queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments, per la qual cosa l'organització ha de disposar d'indicadors referents sobre aquests serveis.

La gestió adequada de la informació procedent de les queixes, les reclamacions, els suggeriments i els agraïments es considera un resultat que donarà lloc a una resposta definida per tractar els aspectes i els temes detectats.

Objectius

- Disposar d'indicadors referits a la informació sobre les queixes, les reclamacions, els suggeriments i els agraïments dels pacients, segons els motius i les àrees i persones implicades.
- Valorar els components dels indicadors de la gestió realitzada amb les queixes, les reclamacions, els suggeriments i els agraïments, com és ara el cas del temps de resposta i el tipus d'accions dutes a terme a conseqüència de l'anàlisi d'aquestes dades.

6b-01-E01 #254

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius al nombre de reclamacions, suggeriments i agraïments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 1c-01-E02 i 5e-01-E03
SP

6b-01-E02 #255

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al temps de resposta de les reclamacions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Els centres han de donar resposta per escrit a les reclamacions segons el procediment.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5e-01-E03
SP

Agrupador conceptual 02. Accessibilitat del servei

Definició

La qualitat del servei està molt relacionada amb el temps de resposta de l'EAP per aconseguir cita i poder-se visitar a la consulta.

La puntualitat en les cites i les consultes és un aspecte molt important que cal tenir com a resultat del component de l'accessibilitat del servei prestat.

Objectius

- Disposar dels resultats d'indicadors que reflecteixin la informació relacionada amb els temps d'espera per aconseguir cita dels ciutadans i la demora per ser atesos a les consultes, i avaluar aquests resultats.

6b-02-E01 #256

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la demora en la programació de la visita amb el referent assistencial dels ciutadans, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments

Es disposa de resultats del temps transcorregut entre el dia sol·licitat de visita i el dia programat amb el referent assistencial dels ciutadans.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-01-E07
SP

6b-02-E02 #257

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'accessibilitat telefònica per aconseguir cita, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 4c-02-E04
SP

Criteri 7. Resultats en les persones de l'EAP

Aquest criteri tracta dels objectius que l'organització està aconseguint en relació amb les persones que la integren.

Índex

Subcriteri 7.*a*) Mesures de percepció
Agrupador conceptual 01. Percepció de les persones de l'EAP

Subcriteri 7.*b*) Indicadors de rendiment
Agrupador conceptual 01. Indicadors de gestió de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 02. Capacitació i formació de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 03. Drets de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 04. Atenció a les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 05. Salut laboral de les persones de l'EAP
Agrupador conceptual 06. Pla d'acollida i comunicació de les persones de l'EAP

Subcriteri 7.*a*) Mesures de percepció

Agrupador conceptual 01. Percepció de les persones de l'EAP

Definició

L'organització o l'EAP mesuren la percepció que tenen les persones que hi treballen en relació amb la cobertura de les seves expectatives, el nivell de motivació i el grau de satisfacció.

La percepció de les persones i la seva opinió i satisfacció amb el lloc de treball són un resultat fonamental en l'organització. Els resultats de les persones són un condicionant de molta importància en el desenvolupament dels processos i, en definitiva, de la qualitat dels serveis prestats als ciutadans.

Objectius

– Mesurar la percepció que tenen les persones de l'organització a la qual pertanyen quant a motivació, sentiment de pertinença, satisfacció, cobertura d'expectatives i clima laboral que permeti prendre decisions respecte a l'organització dels processos i el disseny i la realització dels serveis.

Entre les dimensions relacionades amb la percepció del personal englobaríem les condicions de treball, el clima laboral, l'estil directiu, el reconeixement, la identificació en el treball i el desenvolupament personal, les retribucions, la seguretat i la salut laboral, la capacitat d'organització i millora, la formació, la possibilitat de participació, la comunicació interna i el coneixement i l'adequació dels objectius.

– Mesurar la percepció de les persones respecte a l'organització en:
  a) Motivació: participació, apoderament (*empowerment*), igualtat d'oportunitats, lideratge, oportunitats per aprendre i aconseguir reconeixement, fixació d'objectius i avaluació, coneixement de la missió, visió i valors de l'organització i formació.
  b) Satisfacció: condicions laborals, instal·lacions i serveis, condicions de seguretat i higiene, seguretat en el lloc de treball que desenvolupen, remuneració i beneficis, relació amb els companys, política de medi ambient, paper de l'organització en la comunitat i societat i clima laboral.

Els estàndards següents estan dissenyats perquè tot això s'obtingui a través d'enquestes, reunions de grup i altres metodologies que el personal de l'organització ha de posar en pràctica per conèixer la percepció de les persones. En el cas de les enquestes, per comprendre el grau de significació i representativitat dels resultats, s'ha d'explicitar:

- El nombre total de persones a qui es dirigeix l'enquesta.
- El percentatge de respostes vàlides obtingudes.
- La discriminació per col·lectius i àrees funcionals.

Possibles evidències aplicables a tots els estàndards del subcriteri 7.*a*)

- Metodologia normalitzada per a l'avaluació de la percepció de les persones respecte a la satisfacció dels professionals amb el seu treball.
- Anàlisi dels resultats obtinguts com a mínim en una ocasió.
- Revisió del tema fent propostes relacionades amb els resultats obtinguts respecte a la satisfacció dels professionals amb el seu treball.

7a-01-E01 #258

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la satisfacció global de les persones de l'EAP amb la feina, les expectatives, la motivació, etc., els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 3e-01-E02

7a-01-E02 #259

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la satisfacció de les persones de l'EAP en relació amb l'ambient de treball, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3e-01-E02

7a-01-E03 #260

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la satisfacció de les persones de l'EAP en la seva participació en la gestió del servei, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3e-01-E02

7a-01-E04 #261

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la possibilitat d'expressar què pensen les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Possibilitat que les seves propostes siguin escoltades i aplicades posteriorment.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3e-01-E02

7a-01-E05 #262

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la càrrega de treball de les persones de l'EAP i la pressió que reben per poder-la desenvolupar, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 3e-01-E02

Subcriteri 7.*b*) Indicadors de rendiment

Definició

L'organització mesura de manera objectiva el desenvolupament i l'eficàcia de les seves funcions envers el personal que en forma part.

Entenem per *productivitat* 'l'activitat mesurable pel professional adequada als objectius de l'equip'. Aquestes mesures s'utilitzen com a criteri per decidir els recursos necessaris i comparar-los amb organitzacions similars.

Objectius

Les mesures que es duen a terme són les que s'utilitzen per controlar, comprendre, predir i millorar el rendiment de les persones i predir-ne les percepcions. Els indicadors de rendiment per a les persones poden incloure:

- Productivitat.
- Motivació i participació (participació en equips de millora, participació en mecanismes de suggeriments, formació, reconeixement, nivell de participació en enquestes de satisfacció).
- Satisfacció (absentisme, nivell d'accidents, reivindicacions, vagues, conflictes laborals, utilització de beneficis socials, etc.)
- Serveis facilitats a les persones de l'organització (eficàcia de la comunicació, avaluació de la formació).

Agrupador conceptual 01. Indicadors de gestió de les persones de l'EAP

Definició
Les baixes laborals són un problema per a l'organització en els EAP. L'EAP ha de disposar de resultats sobre l'absentisme laboral. Ha de conèixer-ne la freqüència per col·lectius, els motius, el cost i la repercussió en els serveis realitzats.

Objectiu
- Disposar d'informació i de mesures amb relació a l'absentisme laboral definit per col·lectius i causes, així com les seves repercussions en el servei.

7b-01-E01 #263

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al grau d'absentisme laboral, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3a-02-E02

7b-01-E02 #264

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al grau de substitucions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R
Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3a-02-E03

7b-01-E03 #265

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la productivitat, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Agrupador conceptual 02. Capacitació i formació de les persones de l'EAP

Definició
Les activitats de capacitació i formació són un resultat en les persones de l'organització i tindran una conseqüència directa en la qualitat dels processos desenvolupats i els serveis realitzats.

Les organitzacions han de disposar de paràmetres per mesurar el nivell de desenvolupament de les activitats de formació i l'impacte d'aquesta formació en la qualitat del servei.

Objectius
- Disposar d'informació del nivell de realització de les activitats de capacitació i formació dels professionals.
- Conèixer el nivell de participació dels professionals en la formació continuada i l'avaluació i l'impacte d'aquesta formació en la qualitat dels serveis realitzats.

En aquest agrupador de formació els estàndards estan relacionats: assistència dels cursos, cost de la formació i cost dels docents propis. Aquests dos últims són l'expressió del suport econòmic a la formació (3*b*).

7b-02-E01 #266

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats de formació realitzades, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
L'EAP ha de disposar d'una memòria de formació i l'ha d'avaluar.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 3b-02-E01 i 3b02E10

7b-02-E02 #267

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la formació en metodologia per a la gestió de la qualitat i la seguretat dels ciutadans, els avalua i pren mesures de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED (Departament de Salut)

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 3b-02-E02
SP

7b-02-E03 #268

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la formació en procediments de reanimació cardiopulmonar, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
La periodicitat és anual.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3b-02-E06
SP

7b-02-E04 #269

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la formació en l'ús dels equipaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP:3b-02-E011

7b-02-E05 #270

Definició

L'organització o l'EAP revisen, avaluen i actualitzen el pla de gestió del coneixement.

Aclariments

El pla de gestió del coneixement ha de tenir un període de vigència i disposar d'un procediment establert per poder revisar i avaluar el compliment dels objectius.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Agrupador conceptual 03. Drets de les persones de l'EAP

Definició
Els drets dels treballadors han de ser garantits i protegits per l'organització. Amb aquest objectiu l'organització ha d'establir els mecanismes pertinents per a la prevenció i l'actuació davant de l'incompliment.

Objectiu
- Analitzar les causes i els factors de risc en els llocs de treball per establir polítiques de prevenció i correcció.

7b-03-E01 #271

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a incidents i denúncies contra la dignitat, l'abús de poder, l'assetjament, les agressions i d'altres sobre les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3e-02-E02

7b-03-E02 #272

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la conflictivitat laboral, els avalua i pren accions de millora.

Aclariments

Enrelació a termes de denúncies a la magistratura del treball, a la inspecció de treball; pel que fa al nombre de persones afectades, el nombre de jornades perdudes per vaga, etc.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 3e-01-E02

Agrupador conceptual 04. Atenció a les persones de l'EAP

Definició
Les organitzacions desenvolupen activitats per atendre les necessitats de les persones de l'EAP en relació amb la seva vida professional i personal. Aquestes accions dutes a terme estan encaminades a conciliar la vida familiar i laboral i fomentar el grau d'implicació amb l'EAP.

Objectiu
- Disposar d'informació i de mesures de les activitats realitzades al centre en la línia de l'atenció als professionals.

7b-04-E01 #273

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als suggeriments i les reclamacions de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

7b-04-E02 #274

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats de reconeixement realitzades a les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3e-01-E01

7b-04-E03 #275

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la implicació de les persones de l'EAP en activitats de millora, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3c-01-E02

7b-04-E04 #276

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la producció científica de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
L'EAP té quantificada l'activitat que realitza en matèria de publicacions de tipus científic pel que fa a articles, publicacions, pòsters, ponències, etc. i la presència en reunions professionals.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Disposició de la memòria de producció científica de l'EAP.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-13-E03

Agrupador conceptual 05. Salut laboral de les persones de l'EAP

Definició

La salut laboral al lloc de treball ha de ser mesurada i avaluada mitjançant la utilització d'indicadors específics que permetin fer-ne un seguiment per garantir-ne el compliment.

Objectiu

- Disposar d'informació i de mesures mitjançant indicadors relatius a la salut i el nivell de seguretat en el lloc de treball.

7b-05-E01 #277

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats realitzades per garantir la seguretat i la salut de les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 3e-02-E01

Agrupador conceptual 06. Pla d'acollida i pla de comunicació interna de les persones de l'EAP

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'aplicació del pla d'acollida a les persones de nova incorporació.

L'EAP disposa dels resultats relatius a l'aplicació del pla de comunicació interna.

Objectiu
- Disposar d'informació sobre l'aplicació del pla d'acollida i el pla de comunicació interna.

7b-06-E01 #278

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al pla d'acollida de les persones de nova incorporació, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP:3d-01-E01
SP

7b-06-E02 #279

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al pla de comunicació interna, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
L'EAP disposa d'indicadors per avaluar les activitats realitzades respecte a la comunicació amb les persones de l'EAP (assistència a reunions, utilització de la intranet, correus electrònics, enquestes a les persones de l'EAP, full d'oportunitats de millora, etc.).

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 3d-02-E01
SP

Criteri 8. Resultats en la societat

Aquest criteri tracta dels objectius que l'organització està assolint en relació amb la societat.

Índex

Subcriteri 8.*a*) Mesures de percepció
Agrupador conceptual 01. Percepció de la societat

Subcriteri 8.*b*) Indicadors de rendiment
Agrupador conceptual 01. Presència en els mitjans de comunicació
Agrupador conceptual 02. Publicacions i investigació
Agrupador conceptual 03. Consum energètic i medi ambient

Definició
La societat en el seu conjunt té una percepció del que són les organitzacions, i això és el que es coneix com a *imatge corporativa*.

Són força variats els mecanismes que generen una percepció i una imatge de les organitzacions en la societat, des de la presència en els mitjans de comunicació fins als treballs científics o les seves aportacions a causes socials i la sostenibilitat.

Objectius
- Disposar d'informació de la percepció i la imatge de l'organització en la societat.
- Conèixer les activitats realitzades que tenen una repercussió favorable en la percepció de la societat sobre l'EAP.

L'organització o l'EAP realitzen enquestes periòdiques o utilitzen altres metodologies indirectes per obtenir informació sobre la seva imatge externa, el grau de confiança que desperten en la població, la responsabilitat social, el compromís amb una societat sostenible i la imatge que projecten en la societat.

Possibles evidències
- Metodologia normalitzada per avaluar la percepció de la satisfacció de la societat.
- Anàlisi dels resultats obtinguts, com a mínim en una ocasió.
- Revisió dels resultats fent propostes relacionades amb els resultats obtinguts.

Subcriteri 8.*a*) Mesures de percepció

Agrupador conceptual 01. Percepció de la societat

Definició
L'EAP té en consideració la percepció de les institucions socials respecte als serveis realitzats.

Objectius
- Disposar d'informació de la percepció de la societat respecte al funcionament de l'EAP.
- Avaluar la informació provinent de la societat i actuar segons els resultats.

8a-01-E01 **#280**

Definició
L'EAP disposa dels resultats de la percepció de la societat respecte als serveis i el funcionament de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
L'EAP disposa d'informació i avalua la percepció que tenen les organitzacions socials, com ara les associacions de pacients, els col·lectius veïnals, etc., sobre el funcionament i els serveis desenvolupats. Per exemple: enquestes a la societat, premis, reconeixements a l'EAP, notificacions, actes de reunions amb diferents organitzacions, etc.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 4a-03-E01 i 4a-03-E02

Subcriteri 8.*b*) Indicadors de rendiment

Agrupador conceptual 01. Presència en els mitjans de comunicació

Definició
La presència de l'EAP en els mitjans de comunicació pot ser una bona mesura sobre l'impacte que té en la societat.

Objectiu
- Disposar d'informació sobre la presència de l'EAP en els mitjans de comunicació i avaluar-la.

8b-01-E01 **#281**

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la presència en els mitjans de comunicació, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Es recull informació de les notícies en la premsa i en altres mitjans de comunicació que tenen relació amb l'EAP.
Es participa en programes de ràdio i televisió en temes de promoció de la salut.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 2e-01-E02

8b-01-E02 #282

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la participació en xerrades i reunions amb l'Administració local, les associacions de pacients i altres col·lectius de veïns i ciutadans, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 2e-01-E02, 4a-03-E01 i 4a-03-E02.

Agrupador conceptual 02. Publicacions i investigació

Definició
Professionalment, i en un àmbit més reduït i concret, el centre pot aportar informació a la societat en forma de publicacions i d'investigació relacionada amb els serveis realitzats.

Objectiu
- Tenir indicadors referits al grau de participació en reunions científiques del sector i de realització de publicacions.

8b-02-E01 #283

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la investigació científica que realitza i la seva contribució al desenvolupament científic, els avalua i pren les accions de millora, si escau.

Aclariments
L'EAP té quantificada l'activitat que duu a terme en matèria de desenvolupament de tipus científic a través de la participació en estudis o treballs d'investigació (multicèntrics, estatals, internacionals, etc.) o altres col·laboracions en projectes d'investigació.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-13-E03

8b-02-E02 #284

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la informació referent a premis i certificacions de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-13-E03

Agrupador conceptual 03. Consum energètic i medi ambient

Definició
L'EAP contribueix a la sostenibilitat ambiental realitzant accions sobre el consum energètic, el tractament de residus i altres variables significatives.

Objectiu
- Disposar dels resultats relatius al grau d'utilització de l'energia, les activitats relacionades amb el tractament de residus i qualsevol altra mesura d'impacte ambiental.
- Prendre accions de millora, si escau.

8b-03-E01 #285

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al consum energètic, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

8b-03-E02 / SP #286

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al tractament de residus, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments

L'EAP disposa d'indicadors per avaluar el volum dels seus residus, de tot tipus; el tractament; el percentatge de residus reciclats i reutilitzats, i qualsevol altre impacte ambiental provocat per la seva activitat.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-01-E19

SP

Criteri 9. Resultats clau

Aquest criteri tracta dels objectius que l'organització està assolint amb relació al rendiment planificat.

Índex

Subcriteri 9.*a*) Resultats i indicadors organitzacionals clau
Agrupador conceptual 01. Resultats i indicadors organitzacionals clau

Subcriteri 9.*b*) Resultats i indicadors econòmics clau
Agrupador conceptual 01. Resultats i indicadors econòmics clau

Subcriteri 9.*c*) Resultats i indicadors operacionals clau
Agrupador conceptual 01. Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis
Agrupador conceptual 02. Atenció continuada
Agrupador conceptual 03. Història clínica
Agrupador conceptual 04. Avaluació dels ciutadans
Agrupador conceptual 05. Ús del medicament
Agrupador conceptual 06. Educació i informació als ciutadans
Agrupador conceptual 07. Atenció a la comunitat
Agrupador conceptual 08. Ètica i drets dels ciutadans
Agrupador conceptual 09. Prevenció i control de la infecció
Agrupador conceptual 10. Continuïtat assistencial
Agrupador conceptual 11. Suport assistencial
Agrupador conceptual 12. Investigació clínica

Subcriteri 9.*a*) Resultats i indicadors organitzacionals clau

Agrupador conceptual 01. Resultats i indicadors organitzacionals clau

Definició
L'EAP disposa dels resultats de l'estructura organitzativa i dels processos estratègics, clau i de suport; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Objectiu
- Disposar dels resultats sobre l'actuació de l'EAP, en relació amb:
  - el pla estratègic,
  - el pla de qualitat i
  - els proveïdors assistencials i no assistencials.

9a-01-E01 #287

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al quadre de comandament, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Evidència del quadre de comandament amb resultats i entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 2b-01-E01
SP

9a-01-E02 #288

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la implantació del pla estratègic, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
El pla estratègic ha de tenir el seu període de vigència i disposar d'un procediment establert per poder revisar i avaluar el compliment dels objectius.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Evidència documentada dels resultats del pla estratègic i entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

9a-01-E03 #289

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als objectius de l'EAP, que estan alineats amb la missió; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.

– Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme; per exemple, l'assoliment de l'acord de gestió o la direcció per objectius o els objectius propis de l'EAP.

Estàndards relacionats
AP: 2a-01-E03

9a-01-E04 #290

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als objectius de qualitat i seguretat, els avalua i pren accions de millora.

Aclariments
Exemples: percentatge d'assoliment dels objectius de qualitat i seguretat establerts.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
– Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
– Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 2c-01-E03 i 2c-01-E06
SP

9a-01-E05 #291

Definició
L'organització o l'EAP disposen dels resultats d'incidències respecte al contracte entre l'organització i el proveïdor assistencial, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Fa referència a la qualitat del servei, agilitat en la programació i l'execució, la demora en el lliurament de resultats o en la realització de l'assistència, la interacció amb les persones de l'EAP.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental del registre de les incidències detectades.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme

Estàndards relacionats
AP: 4a-01-E03

9a-01-E06 #292

Definició
L'organització o l'EAP disposen dels resultats d'incidències respecte al contracte entre l'organització i el proveïdor no assistencial, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Fa referència a la qualitat del servei, agilitat en la realització de tasques i l'execució i la interacció amb les persones de l'EAP.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Verificació documental del registre de les incidències detectades.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 4a-02-E03

9a-01-E07 #293

Definició

L'organització o l'EAP revisen, avaluen i actualitzen el pla de gestió de la informació.

Aclariments

El pla gestió de la informació ha de tenir el seu període de vigència i disposar d'un procediment establert per poder revisar i avaluar el compliment dels objectius.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Subcriteri 9.*b*) Resultats i indicadors econòmics clau

Agrupador conceptual 01. Resultats i indicadors econòmics clau

Definició
L'EAP disposa dels resultats econòmics de la seva activitat per garantir la sostenibilitat i assolir la màxima eficiència.

Objectius
- Avaluar els resultats econòmics de l'activitat de l'EAP.
- Prendre accions de millora, si escau.

9b-01-E01 **#294**

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desviament sobre la planificació dels recursos econòmics que gestiona directament, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 2b-01-E06 i 4b-01-E01.

9b-01-E02 #295

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències de la facturació a tercers, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental del registre de les incidències detectades.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 4b-01-E04

9b-01-E03 #296

Definició
L'organització o l'EAP disposen dels resultats d'incidències de les inversions destinades a resoldre els dèficits estructurals, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
L'organització o l'EAP disposen d'informes i indicadors per valorar les inversions que realitzen i les seves fonts de finançament. Aquestes inversions responen a un sistema estructurat de planificació de necessitats d'inversió. S'avalua el nivell d'execució de les inversions previstes. Els indicadors habitualment emprats són: import anual d'inversions, percentatge d'inversions en relació amb el pressupost total, el grau d'execució d'inversions i la desviació del cost d'inversions previstes.

Dimensions
A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Verificació documental del registre de les incidències detectades.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats.
- Revisió de la documentació que recull les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 4b-01-E02

Subcriteri 9.*c*) Resultats i indicadors operacionals clau

Agrupador conceptual 01. Unitat d'atenció al ciutadà i suport als serveis

Definició
L'EAP disposa dels resultats referents als processos clau d'atenció als ciutadans i de suport als serveis, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Objectius
- Avaluar els resultats dels processos clau d'atenció als ciutadans i de suport als serveis.
- Prendre accions de millora, si escau.

9c-01-E01 **#297**

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències detectades en la gestió de la programació, els avalua i pren accions de millora.

Aclariments
Cal que l'EAP enregistri les incidències que s'han produït al centre amb relació a la programació (hora, dia, tipus de visita, absències de professionals, etc.).

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental del registre de les incidències detectades.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-01-E05 i 5d-01-E06
SP

9c-01-E02 #298

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la demora a la sala d'espera, els avalua i pren accions de millora.

Aclariments
Es disposa dels resultats del temps transcorregut entre l'hora programada de visita i l'hora efectiva en què s'inicia la visita.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental dels resultats de la demora a la sala d'espera.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

9c-01-E03 #299

Definició
L'EAP disposa dels resultats de les no-conformitats relacionades amb un emmagatzematge inadequat, els avalua i pren accions de millora.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental dels resultats de les no-conformitats relacionades amb un emmagatzematge inadequat.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-01-E14
SP

9c-01-E04 #300

Definició
L'EAP disposa dels resultats de les no-conformitats de les comandes de subministraments d'acord amb els requisits consensuats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental dels resultats de les no-conformitats de les comandes de subministraments i de l'avaluació dels resultats.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 4a-02-E07
SP

9c-01-E05 #301

Definició

L'EAP disposa dels resultats d'incidències de la neteja de les instal·lacions, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Verificació documental del registre de les incidències sobre la neteja de les instal·lacions.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-01-E17

SP

Agrupador conceptual 02. Atenció continuada

Definició
L'EAP disposa dels resultats referents als processos clau de l'atenció continuada, els avalua i pren accions de millora, si escau.

S'entén per atenció continuada "la visita espontània o sense cita prèvia".

Objectius
- Avaluar els resultats dels processos clau de l'atenció continuada.
- Prendre accions de millora, si escau.

9c-02-E01 #302

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències sobre la prioritat de les necessitats assistencials immediates dels ciutadans, els avalua i pren accions de millora.

Aclariments
Incidències referides a tot allò que ha alterat d'alguna manera la prioritat establerta. Per exemple, mitjançant la realització de la gestió de la demanda, els resultats de la recepció d'acollida i la classificació.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental del registre de les incidències sobre la prioritat de les necessitats assistencials immediates dels ciutadans.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-02-E01
SP

9c-02-E02 #303

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en el tractament de les emergències mèdiques, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Fa referència a les possibles incidències aparegudes en tot els procés d'atenció a les emergències en general. S'hi inclouen també les emergències cardiorespiratòries.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-02-E06.
SP

9c-02-E03 #304

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la revisió i la utilització del carretó d'aturada, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED, CIS

Possibles evidències

- Revisió dels resultats d'incidències en la revisió i la utilització del carretó d'aturada.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-02-E04

Agrupador conceptual 03. Història clínica

Definició
L'EAP disposa dels resultats referents als processos clau relacionats amb la història clínica, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Objectius
- Avaluar els resultats dels processos clau relacionats amb la història clínica.
- Prendre accions de millora, si escau.

9c-03-E01 #305

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències de la qualitat de la història clínica, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
S'han d'avaluar la qualitat de la història clínica, l'anàlisi dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació de l'avaluació dels resultats relatius a la qualitat de la història clínica mitjançant la realització d'auditories per l'EAP i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-03-E02
SP

Agrupador conceptual 04. Avaluació dels ciutadans

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos clau pel que fa a l'aplicació de protocols i programes assistencials, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Objectius
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos clau pel que fa a l'aplicació de protocols i programes assistencials i avaluar-los.

9c-04-E01 #306

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en l'aplicació del pla d'acollida dels ciutadans nouvinguts, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possible evidència
- Verificació de l'avaluació del grau d'aplicació del pla d'acollida dels ciutadans nouvinguts i de les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E01
SP

9c-04-E02 #307

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en l'aplicació dels protocols i altres documents estandarditzats d'actes clínics i pren accions de millora, si escau.
Aclariments
Fa referència als resultats d'avaluació de l'ús de protocols, procediments o altres actes clínics que estiguin normalitzats.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació documental del registre de les incidències detectades.
- Verificació de l'avaluació del grau d'aplicació dels protocols i altres documents estandarditzats d'actes clínics i de les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5a-01-E04 i 5d-04-E02
SP

9c-04-E03 #308

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'assistència als pacients amb patologia aguda al centre o domicili, els avalua i pren accions de millora.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-04-E02

SP

9c-04-E04 #309

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius al programa d'activitats preventives i de promoció de la salut en la infància i l'adolescència, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-04-E03

SP

9c-04-E05 #310

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius al programa d'activitats preventives i de promoció de la salut en els adults, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP:5d-04-E04
SP

9c-04-E06 #311

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als factors de risc cardiovascular, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E05
SP

9c-04-E07 #312

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius al programa d'atenció domiciliària dels pacients crònics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E06
SP

9c-04-E08 #313

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció de salut bucodental, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.

– Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E08
SP

9c-04-E09 #314

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als circuits de diagnòstic ràpid en relació amb una possible neoplàsia, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
– Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
– Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E10
SP

9c-04-E10 #315

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció a les malalties cardiovasculars, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E11
SP

9c-04-E11 #316

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció a les malalties respiratòries agudes i cròniques, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensió
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP:5d-04-E12
SP

9c-04-E12 #317

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció del consum de tòxics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-04-E16
SP

9c-04-E13 #318

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la utilització de processos per reduir el risc d'una atenció no segura per als pacients, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Fa referència a aspectes com errors en tot el procés de medicació, caigudes al domicili, etc.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-04-E18

SP

9c-04-E14 #319

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a la presa de decisions al final de la vida, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Revisió dels resultats de l'aplicació dels protocols i programes.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-04-E17

SP

Agrupador conceptual 05. Ús del medicament

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos clau pel que fa a l'ús del medicament, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Objectius
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos clau pel que fa a l'ús del medicament i avaluar-los.

9c-05-E01 #320

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la utilització de la guia farmacoterapèutica institucionalitzada, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de l'aplicació de la guia.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-05-E01
SP

9c-05-E02 #321

Definició
L'EAP disposa dels resultats de les incidències de la gestió dels estocs dels medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
ED, CIS

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de la gestió dels estocs dels medicaments.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-05-E02
SP

9c-05-E03 #322

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències del control de caducitat dels medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
ED, CIS

Possibles evidències
- Revisió dels resultats del control de caducitat dels medicaments.

– Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-05-E03
SP

9c-05-E04 #323

Definició
L'EAP disposa dels resultats de les incidències del control de la cadena del fred dels medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
ED, CIS

Possibles evidències
– Revisió dels resultats del control de la cadena del fred dels medicaments.
– Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-05-E04
SP

9c-05-E05 #324

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències del control dels envasos multidosi, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
ED, CIS

Possibles evidències
- Revisió dels resultats del control dels envasos multidosi.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-05-E05
SP

9c-05-E06 #325

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la identificació de les reaccions adverses als medicaments, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de la identificació de les reaccions adverses als medicaments.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP:5d-05-E07
SP

9c-05-E07 #326

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a la identificació de les interaccions entre els medicació, els aliments i altres substàncies; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de la identificació de les interaccions entre els medicaments.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-06-E06
SP

9c-05-E08 #327

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als sistemes de notificació d'incidents, esdeveniments sentinella, errors de medicació i RAM; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Revisió dels resultats dels sistemes de notificació d'incidents, esdeveniments sentinella, errors de medicació i RAM.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP:5d-05-E07

SP

9c-05-E09 #328

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius als pacients polimedicats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Revisió del registre de resultats relatius als pacients polimedicats.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-05-E07

SP

9c-05-E10 #329

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als esdeveniments sentinella i els incidents relacionats amb la seguretat dels pacients, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió dels resultats de la identificació dels esdeveniments sentinella i els incidents relacionats amb la seguretat dels pacients.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
SP

Agrupador conceptual 06.Educació i informació als ciutadans

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos clau relacionats amb l'educació dels ciutadans, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Objectius
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos clau relacionats amb l'educació dels ciutadans i avaluar-los.

9c-06-E01 #330

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats relacionades amb el programa educatiu, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariment
L'EAP disposa de la memòria d'activitats i l'avalua.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Documentació referida al nivell de consecució dels objectius marcats de les activitats relacionades amb el programa educatiu.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-06-E01

Agrupador conceptual 07. Atenció a la comunitat

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos clau d'atenció a la comunitat, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Objectiu
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos clau d'atenció a la comunitat i avaluar-los.

9c-07-E01 #331

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius a les activitats comunitàries, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Existència de la memòria d'activitats comunitàries.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Existència de la memòria d'activitats comunitàries.
- Documentació referida al nivell de consecució dels objectius marcats de les activitats comunitàries segons el Pla de salut i de l'organització.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-07-E01

Agrupador conceptual 08. Ètica i drets dels ciutadans

Definició
L'EAP disposa dels resultats dels processos clau d'ètica i drets dels ciutadans i els avalua.

Objectiu
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos clau d'ètica i drets dels ciutadans i avaluar-los.

9c-08-E01 #332

Definició
L'EAP disposa dels resultats de l'aplicació del codi ètic institucional, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Documentació referida al nivell de consecució dels objectius dels processos clau d'ètica i drets dels ciutadans.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-08-E01
SP

Agrupador conceptual 09. Prevenció i control de la infecció

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos de prevenció i control de la infecció i els avalua.

Objectiu
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos clau de prevenció i control de la infecció i avaluar-los.

9c-09-E01 #333

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències de l'aplicació del programa per a la disminució del risc d'infeccions en els ciutadans i les persones de l'EAP, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Fa referència a la separació mínima de net i brut; normes de neteja de sales, d'equips i material i d'esterilització i inoculacions accidentals.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED, CIS

Possibles evidències
- Registre d'incidències en l'aplicació del programa per a la disminució del risc d'infeccions en els ciutadans i les persones de l'EAP.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-09-E01 i 5d-09-E02
SP

9c-09-E02 #334

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la comunicació a l'autoritat sanitària corresponent de qualsevol qüestió rellevant per als estudis epidemiològics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Registre d'incidències en la comunicació a l'autoritat sanitària corresponent de qualsevol qüestió rellevant per als estudis epidemiològics.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-02-E03
SP

9c-09-E03 #335

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en l'aplicació del tractament de residus, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Fa referència al reciclatge i reutilització de tot tipus de residus.
Residus contaminats dipositats en llocs inadequats, demora en la recollida, accidents durant la manipulació, manca de material de protecció per al personal, alteracions en els contenidors.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Registre d'incidències en l'aplicació del tractament de residus.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-01-E19

SP

Agrupador conceptual 10. Continuïtat assistencial

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos de continuïtat assistencial i els avalua.

Objectiu
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos de continuïtat assistencial i avaluar-los.

9c-10-E01 #336

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i l'atenció urgent, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eina
ED

Possibles evidències
- Documentació referida a les incidències en la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i l'atenció urgent.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-10-E01
SP

9c-10-E02 #337

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i altres especialitats, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Cal disposar de resultats sobre la continuïtat assistencial entre l'EAP i altres especialistes, consultes externes, les relacions amb professionals sociosanitaris, etc., i avaluar aquests resultats.

Dimensions
A i R

Eina
ED

Possibles evidències
- Documentació referida pel que fa a les incidències en la continuïtat assistencial entre l'atenció primària i altres especialitats.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-10-E02
SP

9c-10-E03 #338

Definició
L'EAP disposa dels resultats relatius als objectius marcats amb relació als grups de treball mixtos entre nivells assistencials, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensió
A i R

Eines

RD, ED

Possibles evidències

- Disposició, per part de l'EAP, dels resultats dels objectius marcats amb relació als grups de treball mixtos entre nivells assistencials.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-10-E03

SP

Agrupador conceptual 11. Suport assistencial

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos de suport assistencial i els avalua.

Objectiu
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos de suport assistencial i avaluar-los.

9c-11-E01 #339

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències dels serveis de laboratori de referència, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
S'ha d'analitzar mitjançant indicadors d'incidències, temps de resposta de les sol·licituds urgents, temps d'espera, etc.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació dels documents de resultats d'incidències, temps de resposta, temps d'espera, etc. referents als serveis de laboratori.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-11-E01
SP

9c-11-E02 #340

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la seguretat en el procés d'extracció de la mostra, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Registre d'incidències amb relació a la seguretat en el procés d'extracció de la mostra.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-11-E02
SP

9c-11-E03 #341

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la recol·lecció, la identificació, la manipulació i l'emmagatzematge de les mostres de laboratori; els avalua, i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Registre d'incidències amb relació a la recol·lecció, la identificació, la manipulació i l'emmagatzematge de les mostres de laboratori.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-11-E04

SP

9c-11-E04 #342

Definició

L'EAP disposa dels resultats d'incidències de les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar els ciutadans prèviament a la realització dels estudis diagnòstics analítics, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possible evidència

- Registre d'incidències amb relació a les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar els ciutadans prèviament a la realització dels estudis analítics.

Estàndards relacionats

AP: 5d-11-E05

SP

9c-11-E05 #343

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències dels serveis de diagnòstic per la imatge de referència, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Verificació dels documents de resultats d'incidències, temps de resposta, temps d'espera, etc. referents als serveis de diagnòstic per la imatge.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP:5d-12-E01

9c-11-E06 #344

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències de les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar els ciutadans prèviament a la realització dels estudis diagnòstics per la imatge, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències

- Registre d'incidències amb relació a les indicacions prèvies i la documentació necessària que han de portar els ciutadans prèviament a la realització dels estudis diagnòstics per la imatge.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-12-E02
SP

9c-11-E07 #345

Definició

L'EAP disposa dels resultats relatius a l'atenció social, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eina

RD, ED

Possibles evidències

- Revisió documental d'avaluacions periòdiques de l'atenció social per identificar millores.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats

AP: 5d-14-E01

9c-11-E08 #346

Definició

L'EAP disposa dels resultats del pla de manteniment de l'edifici (exterior i interior), els avalua i pren accions de millora, si escau.

Dimensions

A i R

Eines

RD, ED

Possible evidència

- Verificació de l'avaluació dels resultats del pla de manteniment de l'edifici (exterior i interior) i de les millores fetes, si escau.

Estàndards relacionats

AP: 4c-01-E01

SP

Agrupador conceptual 12. Investigació clínica

Definició
L'EAP disposa dels resultats del desenvolupament dels processos d'investigació clínica i els avalua.

Objectiu
- Disposar dels resultats dels objectius marcats en els processos d'investigació clínica i avaluar-los.

9c-12-E01 #347

Definició
L'EAP disposa dels resultats d'incidències en la participació en projectes d'investigació, els avalua i pren accions de millora, si escau.

Aclariments
Té relació amb les Incidències amb relació a la identificació del pacient en la documentació corresponent o en la història clínica, abandonaments, etc.

Dimensions
A i R

Eines
RD, ED

Possibles evidències
- Revisió documental d'incidències en la participació en projectes d'investigació.
- Entrevista amb l'equip directiu per verificar l'avaluació dels resultats i les accions de millora dutes a terme.

Estàndards relacionats
AP: 5d-13-E01 i 5d-13-E02
SP

Glossari terminològic

Accessibilitat: atribut dels sistemes sanitaris que fa referència a la possibilitat que tenen els ciutadans de rebre els serveis que els ofereix un sistema en funció de la seva condició o estat de salut, en el moment i el lloc que els necessitin, en la quantitat suficient i a un cost raonable. Mesura el grau en què un sistema sanitari permet l'accés per gaudir de prestacions a un individu o grup. És una condició vinculada a la igualtat de distribució de serveis sanitaris.

Acreditació: procés pel qual un centre sanitari s'incorpora a una verificació externa, que avalua el grau en què aquest centre assoleix un conjunt d'estàndards establerts prèviament. L'avaluació del centre sanitari la fa un òrgan acreditador, que emet el dictamen corresponent en forma de certificat.

Aliats: persones o grups amb els quals l'organització té establert algun tipus d'aliança (proveïdors, altres institucions, etc.).

Avaluació del rendiment (*appraisal performance*): procediment mitjançant el qual els líders avaluen habitualment cada any les persones que depenen directament d'ells, mitjançant una entrevista personalitzada que s'estructura segons un guió específic d'avaluació i que incorpora els conceptes i els criteris pels quals s'avaluarà la persona.

És una oportunitat de manifestar i modular les expectatives que té l'organització pel que fa a les persones que hi treballen i, alhora, de revisar objectius de desenvolupament professional individualment; de proposar i pactar accions de millora, i d'establir objectius específics de formació. Com a criteris, l'avaluació del rendiment inclou aspectes relacionats amb els coneixements, les habilitats i les actituds. La persona avaluada coneix l'avaluació del líder i la pot acceptar o manifestar-s'hi en desacord, si ho argumenta.

Benchmarking: procés continu de comparança de productes, serveis i pràctiques de l'organització al llarg del temps amb si mateixa (*benchmarking intern*) o amb organitzacions del sector o d'altres sectors (*benchmarking extern*). Implica la recerca de les millors pràctiques, tant internes com externes.

Certificat d'acreditació: document que emet l'òrgan acreditador en què es plasma el resultat del procés d'acreditació.

Comissió: grup interdisciplinari que facilita la participació i la interrelació del personal. La denominació, les competències, la composició i el procediment de presa de decisions de cadascuna de les comissions estan fixats per la normativa interna de cada organització.

Contrareferent: dispositiu o dispositius assistencials dels quals l'atenció primària rep un flux determinat de pacients.

Demora: diferència entre el dia de la indicació i el dia de la realització de l'atenció (primeres visites de consulta externa i exploracions).

Direcció: persona o persones que integren l'òrgan de comandament de l'EAP.

Disponibilitat: mesura del tipus, el volum i la localització de l'oferta de recursos sanitaris respecte a les demandes o les necessitats d'un individu o un grup en una àrea geogràfica.

Estructura organitzativa: arquitectura organitzativa formada per càrrecs amb responsabilitat orgànica reconeguda en l'organització i reflectida en un organigrama.

Gestió del coneixement: acció de detecció, captura, desenvolupament, ordenació i difusió de l'actiu intangible que suposa el conjunt dels coneixements, les experiències i les habilitats de totes les persones que formen l'organització.

Grup d'interès: organització, entitat, associació, empresa o agrupació d'individus amb interessos respecte a l'organització. Poden ser l'Administració (en tots els seus nivells); els proveïdors; els compradors de serveis; les entitats financeres; les associacions de veïns, de clients o de consumidors; les entitats docents; els sindicats; etc. Té dipositades unes determinades expectatives respecte a l'organització, de la qual espera uns comportaments concrets. No totes les expectatives podran ser satisfetes per l'organització, però sí que és necessari que aquesta les conegui, que interactuï amb els representants dels grups d'interès i que defineixi el grau de cobertura de les necessitats i les expectatives de cadascun. Encara que el personal de l'organització també és un grup d'interès clàssic, el fet que sigui tractat més extensament en el criteri 3 l'exclou d'aquesta definició.

Informació clínica: conjunt d'informació administrativa, econòmica i assistencial referent als ciutadans atesos.

Líder: persona de l'equip d'atenció primària (EAP) que, per les seves responsabilitats, influeix directament en la presa de decisions amb relació a les activitats d'altres professionals de l'EAP. Els líders els defineix la institució. Normalment, en l'EAP el director o

directora és el responsable final i representant de l'equip, però altres persones de l'EAP, com l'adjunt o adjunta de direcció i el referent de gestió, formen part de l'equip directiu, ja que tenen influència i responsabilitat sobre altres persones de l'equip.

Llista d'espera: nombre de ciutadans pendents de rebre atenció i temps per fer-se efectiva la programació; per exemple, d'exploracions.

Manual de procediments: conjunt d'instruccions estructurades i ordenades corresponents als procediments, les instruccions i les normes corresponents a la formulació, l'elaboració, la identificació, la conservació, l'accés, la revisió i la revaluació periòdica dels procediments.

Missió: reconeixement explícit de la seva raó de ser amb identificació del producte o productes i servei o serveis que fa, del mercat al qual es dirigeix i de com els produeix o serveix. Inclou el reconeixement dels valors essencials que guien la seva actuació com a elements fonamentals de la pròpia personalitat com a organització i que la diferencien de les altres amb què pugui coincidir en productes o serveis i mercats. Al mateix temps, determina les polítiques bàsiques que cal seguir pel que fa als grups d'interès principals (clients externs, clients interns, entitats pagadores, proveïdors, comunitat, Administració, etc.). S'explicita i es difon en el si de l'organització i es busca l'adhesió de les persones que hi treballen i que es relacionen amb l'entitat, i compromet els responsables a actuar coherentment amb els seus continguts. No és immutable i, per tant, requereix la revisió periòdica i l'adaptació. És una part fonamental de la formulació del pla estratègic d'una organització.

Organització: conjunt de centres sanitaris gestionats, inclosa l'organització que s'avalua.

Persona: individu que ha adquirit algun compromís amb l'organització.

Pla estratègic: instrument de planificació i gestió global de l'organització, a curt, mitjà i llarg termini, que permet establir les prioritats en l'acció. Incorpora la definició de la missió; la visió; els valors i les polítiques de l'organització; la determinació dels objectius estratègics per assolir les estratègies que els desenvolupen, i els objectius tàctics, operatius i els plans d'acció que permeten portar-lo a terme. Per això, identifica les oportunitats i les amenaces de l'entorn i del mercat, així com les fortaleses i les debilitats de la mateixa organització.

Determina terminis d'execució i responsables i se sustenta en l'assignació dels recursos necessaris per a la consecució dels objectius fixats.

Ha de ser un instrument d'evolució contínua que en revisa periòdicament l'efectivitat i prioritza noves línies d'acció que el retroalimenten. Els seus continguts essencials han de ser coneguts i reconeguts per la mateixa organització, que identifica les seves actuacions específiques com a elements coadjuvants del pla i reforça l'adhesió dels professionals que formen l'organització.

Pla de qualitat: instrument de planificació i gestió global de l'organització pel que fa a la qualitat i l'impuls de millora contínua cap a l'excel·lència. Com a element que constitueix naturalment el pla estratègic de l'organització, prioritza i fixa els objectius de qualitat per assolir els programes i els plans d'acció que els han de fer possibles, l'estructura que dóna suport a l'organització per portar-los a terme, els terminis i els responsables de l'execució. Així mateix, és un procés continu de revisió, renovació i retroalimentació permanent.

Procediment: manera específica de realitzar una activitat o un procés.

Procés: seqüència d'activitats associades que afegeixen valor a un producte per a un client concret.

Procés clau: activitat que té prioritat dins de l'estratègia de l'organització. Generalment, és el que, en un moment determinat, té més impacte en la satisfacció dels clients i els resultats de l'organització. En general, la responsabilitat de la gestió recau directament sobre els líders.

Procés de suport: procés que dóna suport als processos de generació i distribució de serveis i productes que constitueixen l'activitat de l'organització. És tot aquell procés facilitador dels processos clau, que proporciona productes i serveis sense els quals un procés clau no podria operar o seria deficient. La seva aportació a la creació de valor als clients és indirecta, però la seva importància en el compliment i la consecució dels objectius de l'organització és similar a la que tenen els processos clau.

Protocol: conjunt d'usos i normes consensuats expressats de forma ordenada i escrita, referits a l'activitat del personal assistencial i basats en l'evidència científica.

Quadre de comandament: document estructurat i d'edició periòdica que incorpora les dades econòmiques, de producció, de productivitat, de qualitat i d'altres que l'organització o una unitat funcional determinada consideren bàsiques per a la gestió i el control.

Referent: en l'entorn sanitari, dispositiu assistencial al qual l'organització deriva la demanda que no pot atendre. L'organització actua, en aquest cas, com a referidora.

Residu: substància o objecte del qual el generador o posseïdor s'ha després o té la intenció o l'obligació de desprendre's. En el cas dels centres sanitaris, independentment dels que són estrictament sanitaris, també s'han de tenir en compte: olis (industrials i de cuina): animals morts d'experimentació; draps, paper i cartró; vidres; piles; matalassos; instrumental: aparells; mobiliari; etc., i productes químics de laboratori i altres (per exemple: mercuri dels termòmetres) –plaques de radiologia.

Sistema de gestió: conjunt de l'estructura, l'organització, les responsabilitats i els processos que estableixen i els recursos que s'utilitzen per portar a terme la gestió de l'organització.

Tecnologia assistencial: conjunt d'equipaments relacionats directament o indirectament amb l'atenció als clients. Per tant, en queden exclosos les instal·lacions o els equipaments fixos (calderes, aire condicionat, ascensor, etc.).

Temps d'espera: diferència entre l'hora de programació i l'hora en què són atesos.

Validació: confirmació, mitjançant l'evidència objectiva, que es compleixen els requisits per a la utilització o l'aplicació específiques.

Valoració de residus: conjunt d'operacions amb l'objectiu que un residu es torni a utilitzar parcialment o totalment. Comprèn bàsicament el reciclatge o la reutilització.

Valors: principis filosòfics que marquen una determinada forma d'actuar i que diferencien una organització de les altres, formen la cultura de l'organització. Totes les organitzacions en tenen, encara que sigui implícitament. Pel fet de formar part de l'estratègia organitzativa, s'entén que són reconeguts i explicitats i, en comunicar-los, comprometen a actuar en un determinat sentit i a fer-ho amb coherència i consistència.

Verificació: confirmació mitjançant una aportació d'evidència objectiva que s'ha complert amb els requisits específics.

Document de voluntats anticipades: document adreçat als professionals de la salut en què una persona major d'edat o menor emancipada, amb capacitat legal suficient i de manera lliure, estableix les seves voluntats anticipades, les quals s'han de tenir en compte quan es trobi en una situació en què no pugui expressar la seva voluntat. El concepte exclou previsions contràries a l'ordenament jurídic i a la bona pràctica clínica.

Visió: representació de la situació ideal a què aspira arribar en el futur una organització, que s'utilitza com a instrument de la planificació estratègica.