

GUIA D'ORIENTACIÓ PER A L'AVALUACIÓ DELS CENTRES SANITARIS

Per a l'avaluació externa es recomana:

- La presència física en el centre de les “**persones referents de l'acreditació**”, durant tota l'avaluació externa. Aquestes persones seran els interlocutors, d'una banda, entre el centre i l'equip d'avaluació, i d'altra banda, entre el centre i el Servei de Qualitat Assistencial i Acreditació del Departament de Salut.
- Reservar un **espai específic o sala de treball de l'equip avaluador**. Aquesta sala disposarà de mitjans adequats (taula de treball, telèfon amb línia interior i exterior i accés a ordinador). En aquesta sala es deixarà dipositada la documentació sol·licitada prèviament a l'avaluació i durant aquesta.

Documentació:

Per donar suport al procés d'avaluació externa cal que l'equip avaluador disposi d'una informació documental, que l'organització ha de posar al seu abast i que permeti l'apropament ràpid al coneixement de la mateixa organització i la verificació d'aspectes relatius al desenvolupament del procés d'avaluació.

Durant el procés d'avaluació cal confrontar la realitat amb els procediments escrits que regulen el mètode d'actuació. En aquest sentit, s'ha cregut convenient sistematitzar el recull de la documentació que l'organització avaluada prepara, per tal de facilitar-ne l'accés i la localització.

Tipus de documentació:

- **Documentació prèvia:** documents que l'equip avaluador ha de tenir disponibles en el moment d'iniciar el procés avaluador.
- **Documentació de camp:** documents que s'han d'aportar al llarg del desenvolupament de l'auditoria externa: reunions, entrevistes o visites. En el moment de recollir la documentació, el centre haurà de tenir en compte que:
 - Cal aportar almenys tres originals de les actes, els expedients, i els contractes o similars.
 - En el cas de les actes, han de ser de l'any anterior.
 - La resta de documents són els vigents en el moment de l'avaluació.
 - En el cas de dades, memòries i mesures, caldrà aportar-ne les vigents de què disposi el centre.
 - Tots els documents, en especial els procediments, han de tenir la validació/aprovació corresponent i ser vigents.

És convenient tenir a disposició dels avaluadors aquells documents que ha utilitzat l'hospital com a evidències per formalitzar l'autoavaluació.

Els avaluadors poden sol·licitar altra documentació no especificada en la relació exposada i/o en el manual d'estàndards, per a una millor comprensió.

El centre pot aportar també altra documentació no sol·licitada o que no s'especifiqui en la relació, si ho considera pertinent i per a una millor comprensió.

Tots els documents que se relacionen fan referència als estàndards essencials.

La documentació de camp sol·licitada per l'equip avaluador cal que estigui ordenada i a l'abast de l'avaluador des de l'inici de l'avaluació externa.

Es recomana facilitar-ne a l'avaluador una relació, així com la seva localització, en el cas de la documentació de camp.

D'acord amb l'agenda, la documentació de camp que pugui ser aportada a la sala de treball, s'hi traslladarà, per a una millor avaluació i més agilitat en la visita de l'equip avaluador.

La documentació prèvia s'agrupa en els documents següents:

Pla estratègic o documents de planificació general

- Definició i comunicació de la missió
- Organigrama, aprovat i amb responsables definits
- Pla estratègic
- Objectius
- Quadre de comandament de l'organització
- Cartera de serveis del centre
- Memòria general del centre (any 2005).

Política de qualitat

- Pla de qualitat
- Manual de qualitat o similar
- Manual de procediments
- Actes del comitè de qualitat
- Normativa de funcionament i actes dels grups de treball orientats a avaluar les activitats de:
 - Terapèutica farmacològica, infeccions i transfusions
 - Documentació clínica
 - Tumors, teixits i mortalitat
 - Bioètica i deontologia.

Pla de gestió de recursos econòmics

- Pressupost anual
- Pla d'inversions
- Procediment de substitució d'actius
- Programa d'auditoria interna.

Pla de gestió de recursos físics i de la tecnologia

- Pla director o rector d'espais
- Pla de manteniment de l'edifici
- Pla de senyalització
- Pla d'emergències internes, externes i de catàstrofes.

Pla de recursos humans o similar

- Pla de recursos humans o document de planificació similar
- Procediment per a l'atorgament de competències
- Pla de formació
- Pla d'acollida del personal
- Pla de prevenció de riscos laborals.

Pla de comunicació interna

- Pla de comunicació interna

Gestió de la informació

- Pla de gestió de la informació
- Sistemes d'informació
- Sistemes de seguretat i confidencialitat
- Manual d'ús de la documentació clínica
- Procediment d'avaluació d'històries clíniques
- Carpeta o sobre de la història clínica
- Disponibilitat de la història clínica
- Pla d'actuació de la unitat d'arxiu.

Pla de gestió i d'atenció al client

- Pla d'atenció al client
- Manual de procediments per a la gestió de clients
- Avaluació de la satisfacció del client
- Registre de reclamacions i suggeriments

- Anàlisi de reclamacions i suggeriments dels clients
- Normativa de funcionament de la unitat de treball social.

Pla d'investigació i desenvolupament

- Pla de gestió del coneixement
- Pla d'investigació clínica.

Pla de promoció de la salut i compromís amb la societat

- Programa de promoció de la salut i foment d'hàbits saludables
- Programa de promoció per a la millora del medi ambient.

Documentació general per àrea i unitat funcional

- Procediments per a la continuïtat dels serveis assistencials
- Procediments per a l'accés i la cobertura de serveis externs
- Procediments de compres: selecció de proveïdors, característiques del producte, reposició de subministraments i avaluació dels productes subministrats
- Procediments per a la selecció i contracte dels prestadors externs de serveis assistencials
- Procediment per a la subcontractació
- Circuits: magatzem – compres – facturació – comptabilitat.

Processos clau

Atenció ambulatoria:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Atenció urgent:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Atenció en l'hospitalització:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Atenció quirúrgica:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Processos de suport assistencial

Laboratoris:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Ús de sang i derivats:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Ús del medicament:

Normativa de funcionament
Guia farmacoterapèutica.

Radiodiagnòstic, radioteràpia i medicina nuclear:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Rehabilitació:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis.

Nutrició:

Normativa de funcionament
Cartera de serveis (manual de dietes/sol·licitud de dietes).

Prevenció i control de la infecció:

Normativa de funcionament.

Hostaleria:

Normatives de funcionament (inclou cuina, bugaderia, llenceria i neteja).

Altres documents:

Codi ètic institucional
Carta o opuscle de drets i deures
Consentiments informats.

La documentació de camp per a una millor disponibilitat i facilitat del seu maneig, tant per al centre com per a l'avaluador, s'agrupa per criteris:

Criteri 1

- Documents de difusió de la missió
- Funcions, components i normes de funcionament de la comissió de direcció
- Registres de revisions del programa de promoció de la salut
- Registre de revisions del programa d'atenció al medi ambient.

Criteri 2

- Estudi del mercat
- Procediment d'identificació dels grups d'interès
- Document d'acord de col·laboració entre organitzacions per a l'aprenentatge.

Criteri 3

- Normativa de funcionament per a personal en formació
- Normativa d'identificació del personal
- Procediment de reclutament i selecció de previsió de noves places
- Procediments de realització i actualització dels expedients del personal
- Compromís de confidencialitat
- Procediment de gestió dels expedients disciplinaris
- Procediments referents al disseny dels llocs de treball
- Procediment que determina les atribucions i capacitats necessàries dels professionals
- Registre de les activitats de formació externa
- Programa o criteris de valoració de mèrits
- Procediment per a la protecció del personal davant d'actituds inadequades.

Criteri 4

Aliances i recursos

Prestadors externs de serveis assistencials:

- Procediment de detecció de les necessitats de suport assistencial extern
- Procediments de regulació d'ús de prestadors i adequació de sol·licituds (inclou formalització contractual)
- Contractes
- Procediment d'avaluació periòdica de cada prestador extern i per a la revisió del contracte.

Continuïtat entre àmbits assistencials:

- Protocols d'actuació conjunta de referents i contrareferents.

Subcontractacions:

- Procediment dels requisits del servei prestat en el contracte de les entitats subcontractades
- Contractes.

Altres proveïdors:

- Sistema de regulació d'estocs i gestió de reposició
- Sistema d'avaluació dels productes servits i de la seva adequació a les característiques establertes.

Gestió de recursos econòmics i financers:

- Procediment per mantenir l'inventari i programa de substitució d'actius
- Sistema d'avaluació de la gestió econòmica.

Gestió dels edificis, els equips, el material i la seguretat:

- Contractes de manteniment vigents
- Procediment per regular l'accés a diverses àrees
- Plànols actualitzats
- Procediment per garantir la seguretat dels bens personals dels clients
- Procediment per a la restricció d'ús del tabac
- Procediment per a la gestió de residus
- Inventari/registre d'equipament assistencial
- Procediment per a la incorporació d'equipaments assistencials
- Fitxes tècniques dels equipaments assistencials
- Registre d'equipaments tributaris de control continu i/o calibració.

Gestió de la informació

Sistemes d'informació:

- Relació de dades de disponibilitat permanent.

Gestió de la informació assistencial:

- Procediments per garantir el disseny, l'ordenació, la millora de la formalització i de la distribució, inclusió, modificació o supressió de documents de la història clínica
- Registre del control de qualitat de la història clínica.

Criteri 5

Processos clau

Atenció ambulatoria

Gestió de clients:

Procediment d'accés al servei

Llista d'espera

Procediment de comunicació amb el client.

Manual de procediments:

- Procediments per a la gestió de la cartera de serveis
- Procediments per garantir la continuïtat assistencial entre l'atenció ambulatoria, urgent i la hospitalització
- Procediment sobre la disponibilitat de la història clínica.

Pla de qualitat:

- Sistema de coordinació entre professionals.

Registre d'activitat:

- Programació i responsables de l'atenció
- Informes i registres d'activitat.

Registres de revisions:

- Revisions de la llista d'espera.

Atenció urgent

Gestió de clients:

- Procediment d'accés al servei
- Procediment d'identificació, de control, d'ubicació, de seguiment i de criteris de classificació dels clients.

Manual de procediments:

- Procediments d'avaluació inicial i registre del client
- Procediments per garantir la coordinació amb altres centres, la continuïtat assistencial i els trasllats.

Pla de qualitat:

- Sistema d'avaluació de la situació de les demores d'atenció urgent i la seva correcció
- Informe d'alta.

Registre d'activitat:

- Informes i registres d'activitat
- Revisions de les demores.

Atenció en l'hospitalització

Gestió de clients:

- Procediment d'accés al servei (pla d'acollida)
- Procediment de comunicació amb el client sobre les normes internes
- Documents explicatius de les patologies de més prevalença.

Manual de procediments:

- Procediments per a l'assistència i els tractaments per tipus de client
- Procediments pel qual el metge documenta l'ingrés del client

Procediments per a la identificació dels clients
Procediments de comunicació entre responsables de l'atenció
Procediments per als casos en què el client s'oposi a determinats processos diagnòstics i terapèutics
Procediments per donar l'alta (pla d'alta) i garantir la continuïtat de l'assistència
Procediments d'actuació en els casos d'èxits.

Atenció quirúrgica

Gestió de clients:

Procediment de gestió de la llista d'espera
Llista d'espera quirúrgica.

Manual de procediments:

Procediments d'atenció prequirúrgica
Pla de circulació
Procediments d'accés a l'àrea quirúrgica
Procediments de coordinació d'activitat programada i urgent
Normes per garantir l'asèpsia a l'àrea quirúrgica.

Registre d'activitat:

Programació o agenda periòdica quirúrgica
Registre de quiròfan.

Registres de revisions:

Registres d'activitat d'avaluació i revisió de les demores
Registres de l'avaluació de la situació de les llistes d'espera.

Processos de suport assistencial

Laboratori

Gestió de clients:

Procediment per a l'accés de clients a la presa de mostres.

Manual de procediments:

Procediments per al maneig i la conservació de mostres
Procediments per a la informació de resultats
Procediments / protocols / criteris de realització d'estudis anatomopatològics.

Pla de qualitat:

Avaluació de qualitat dels processos (indicadors).

Registre d'activitat:

Registres de mostres ingressades
Registres de mostres processades
Registres de mostres derivades

Registres d'activitats d'integració clínica.

Ús de la sang

Manual de procediments:

- Procediments sobre funcionament i criteris
- Procediments per a la identificació de les unitats de transfusió
- Procediments de sol·licitud i obtenció de sang i derivats
- Protocols d'utilització
- Procediments per garantir la disponibilitat de sang i derivats
- Procediments de regulació de l'administració de sang i derivats
- Procediments per a la manipulació i l'emmagatzematge de sang i derivats.

Pla de qualitat:

- Registres de reaccions adverses i errors d'administració.

Registre d'activitat:

- Registres dels tractaments realitzats
- Registres de proves encreuades.

Registres de revisions:

- Revisions de procediments.

Ús dels medicaments

Manual de procediments:

- Procediments per a la formalització de la guia farmacoterapèutica
- Procediments per al control de fàrmacs cedits en mostra o utilitzats en investigació clínica
- Procediments de sol·licitud, dispensació, provisió, emmagatzematge i control d'estocs de fàrmacs i de caducitats
- Procediments de producció interna de fàrmacs
- Procediments per a la detecció d'efectes adversos.

Pla de qualitat:

- Mesures de les taxes d'errors en la dispensació i en l'administració dels medicaments.

Registre d'activitat:

- Mesures del consum de fàrmacs.

Radiodiagnòstic, radioteràpia i medicina nuclear

Gestió de clients:

- Procediments de comunicació amb el client.

Manual de procediments:

- Procediments de realització de les tècniques específiques

Procediments per a la identificació del client i els estudis realitzats.

Registre d'activitat:

Registres dels lliuraments dels resultats.

Rehabilitació

Gestió de clients:

Procediments d'accés dels clients als recursos de rehabilitació.

Programes assistencials

Llistat de proveïdors assistencials

Fullets explicatius.

Nutrició

Manual de procediments:

Procediments/protocols d'asèpsia, higiene i neteja.

Pla de qualitat:

Resultats de l'avaluació del grau de satisfacció del client.

Arxiu i documentació

Manual de procediments:

Procediments per a la sol·licitud externa de la informació

Procediments per a la guarda i custòdia de la documentació

Procediments per a la seguretat específica de l'arxiu.

Registre d'activitat:

Registres de moviments de l'arxiu.

Gestió de clients

Gestió de clients:

Fitxer índex.

Manual de procediments:

Procediments de gestió dels ingressos, citació, programació, llista d'espera, trasllats, altes i registres de les diferents àrees assistencials.

Registre d'activitat:

Registre dels episodis i/o contactes assistencials.

Prevenició i control de la infecció

Manual de procediments:

Procediments per assegurar la identificació, avaluació i millora de la infecció nosocomial

- Procediments de comunicació a les autoritats sanitàries corresponents
- Procediments per a la prevenció de riscos d'infecció (en personal i en clients)
- Procediments per a la comunicació d'accidents
- Procediments que regulen l'ús dels antibiòtics
- Procediments per a la recepció, el condicionament i l'esterilització del material, i els documents de control.

Pla de qualitat:

- Procediments de control dels productes estèrils abans de lliurar-los
- Sistema de traçabilitat del material estèril
- Registre de no conformitats amb el producte emès
- Documents / informes emesos sobre el risc d'infecció
- Documents d'avaluació de la vigilància epidemiològica de les infeccions quirúrgiques.

Registre de revisions:

- Revisió de procediments.

Processos de suport no assistencial

Investigació clínica

Manual de procediments:

- Procediments per normalitzar els estudis d'investigació
- Procediments per diferenciar la investigació de l'assistència
- Procediments per a la conservació i l'arxiu de la informació.

Hostaleria

Manual de procediments:

- Procediment de nutrició i dietètica
- Procediment de neteja i desinfecció
- Procediment de bugaderia i llenceria
- Procediment per a controls d'estocs de cuina – dietètica
- Procediment per al control d'estocs de la unitat de neteja
- Procediment per al control d'estocs de la unitat de bugaderia – llenceria
- Procediment sobre els circuits de transport i eliminació del material.

Pla de qualitat:

- Procediments de control de qualitat de les primeres matèries alimentàries
- Procediments de control de qualitat dels aliments elaborats i distribuïts

Procediments de control de qualitat de l'estat de la roba i dels circuits de distribució i recollida
Procediments de control de qualitat de neteja.

Magatzem

Gestió de clients:

Llistat de productes i proveïdors autoritzats
Inventari en temps real.

Manual de procediments:

Procediments per al control del subministrament, per documentar les no conformitats i per a l'emmagatzematge adequat del producte
Procediments per a la recepció i verificació de la comanda
Procediments per a l'emmagatzematge de productes
Procediments de determinació d'estocs òptim i mínim.

Pla de qualitat:

Registre de no conformitats.

Treball social

Manual de procediments:

Procediments per a la coordinació i activació de la intervenció social.

Pla de qualitat:

Registre d'activitats de treball social.

Educació del client

Manual de procediments:

Procediments per determinar els grups de clients tributaris de formació específica.

Pla de qualitat:

Programes formatius.

Ètica i drets del client

Manual de procediments:

Procediments per a consentiment informat i voluntats anticipades
Procediments per a la comunicació als clients dels seus drets i deures
Procediments d'avaluació i tractament del client terminal
Procediments per a l'ordre de la no reanimació
Procediment per a la retirada de suport vital
Procediments per a la immobilització dels clients.

Revisió:

- Registre del grau de compliment del consentiment informat
- Registre del grau de compliment de les voluntats anticipades
- Registre de revisions del codi ètic.

Processos de suport al client

Manual de procediments:

- Procediments d'actuació davant de reclamacions, agraïments i opinions dels clients i agents
- Procediments d'avaluació de satisfacció del client (metodologia, instruments).

Registre d'activitat:

- Registres de derivació i de resposta a les reclamacions
- Registre de reclamacions i suggeriments
- Registre dels temps de resposta de les reclamacions.

Pla de qualitat:

- Avaluacions de les mesures correctives de millora implantades.

Criteri 6

Percepció del client:

- Resultats obtinguts en l'avaluació de satisfacció del client respecte a:

- informació dels serveis ofertats
- accessibilitat
- discriminació
- conformitat amb el tracte rebut
- manteniment de la confidencialitat de les seves dades
- manteniment de la privacitat i dignitat personal
- hostaleria, respecte a:
 - neteja i ambientació
 - llenceria/bugaderia
 - qualitat dels menjars
- manifestació dels seus drets i voluntats
- compliment dels drets i voluntats
- servei rebut.

Gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments:

- Registres amb la seva anàlisi del nombre de reclamacions, suggeriments i agraïments
- Registres dels temps de resposta del nombre de reclamacions, suggeriments i agraïments.

Accessibilitat:

- Quadern de comandament de les llistes d'espera

Registre dels temps d'espera per ser atès.

Fidelitat:

Registres de les altes voluntàries.

Drets del client:

Resultats de les mesures del grau de compliment d'obtenció dels consentiments informats en prestacions determinades (ús de la sang i derivats, intervencions quirúrgiques, exploracions de risc, tractaments de risc, investigació clínica).

Criteri 7

Percepció del personal:

Resultats obtinguts en l'avaluació de satisfacció del personal respecte a:

coneixement, acceptació i adhesió a la missió i al Pla de qualitat

coneixement, acceptació i participació en el Pla de qualitat

seguretat en el lloc de treball.

Gestió de personal:

Resultats obtinguts en l'avaluació de l'absentisme.

Formació:

Resultats obtinguts en l'avaluació del grau de compliment de la formació anual en:

salut laboral

qualitat i millora contínua

prevenció i actuació davant d'una emergència

prevenció i control de la infecció

reanimació cardiopulmonar

Resultats obtinguts en l'avaluació del compliment del Pla de formació.

Drets del personal:

Resultats obtinguts en l'avaluació dels incidents i les denúncies contra la dignitat personal, l'abús de poder, l'assetjament, les agressions i d'altres

Resultats obtinguts en l'avaluació de la conflictivitat laboral.

Criteri 8

Incidència en l'economia local i estatal:

Registre de la mesura de contractació de persones que formen part dels col·lectius desfavorits.

Activitats de caràcter humanitari de l'organització:

Resultats de la mesura del nombre de persones que realitzen tasques de voluntariat en l'organització.

Implicació en l'educació i la formació:

Resultats de la mesura del nombre d'hores de formació en cursos per a persones externes a l'organització.

Impacte ambiental de l'organització:

Registres de multes, suggeriments i altres avisos relacionats amb la contaminació, els residus, etc.

Impacte en la comunitat científica:

Resultats de la mesura del nombre:

de publicacions en revistes especialitzades internacionals i nacionals

de ponències acceptades en congressos i d'altres esdeveniments internacionals i nacionals.

Criteri 9

Resultats i indicadors organitzatius clau

Pla estratègic:

Resultats de la mesura del grau de compliment dels objectius fixats.

Pla de qualitat:

Resultats de la mesura del nombre d'objectius de qualitat aconseguits sobre el total previst.

Prestadors externs de serveis assistencials:

Resultats de la mesura del grau de compliment dels criteris establerts per als prestadors externs de serveis assistencials

Resultats de la mesura del nombre de "no conformitats" del servei prestat, respecte al total d'activitat derivada.

Resultats i indicadors econòmics clau:

Resultats de la mesura de la correlació entre la comptabilitat i el pressupost

Resultats de la mesura de la inversió realitzada i la seva evolució.

Resultats obtinguts en els processos clau

Atenció ambulatoria

Resultats de les mesures de:

- activitat
- nombre de protocols i altres documents clínics actualitzats.

Atenció urgent

Resultats de les mesures de:

- activitat
- pressió d'urgències
- clients que retornen abans de les 72 hores de l'alta
- trasllats a altres centres
- temps d'espera per ser visitats
- clients que marxen abans de ser atesos
- mortalitat i motius
- protocols i altres documents clínics actualitzats.

Atenció en hospitalització

Resultats de les mesures de:

- nombre d'alta i estades
- trasllats interns i externs
- índex d'ocupació
- nombre de reingressos abans dels 30 dies de l'alta
- grau de compliment del pla d'acollida
- nombre de clients immobilitzats amb relació al protocol
- nombre d'úlceres per pressió relacionades amb l'allitament
- errors d'identificació
- mortalitat
- nombre de protocols i altres documents clínics actualitzats
- clients atesos segons el protocol o altres documents clínics.

Atenció quirúrgica

Resultats de la mesura de:

- activitat quirúrgica i obstètrica
- temps d'ocupació dels quiròfans
- intervencions anul·lades i motiu de l'anul·lació
- percentatge de clients amb preparació i documentació correcta
- percentatge de clients amb profilaxi antibiòtica
- complicacions anestèsiques i quirúrgiques a l'àrea quirúrgica
- mortalitat intraoperatòria
- complicacions postquirúrgiques i obstètriques
- reintervencions abans dels 30 dies
- estada mitjana postquirúrgica
- nombre de protocols i altres documents clínics actualitzats.

Resultats obtinguts en els processos de suport

Laboratori

Resultats de les mesures de:
determinacions realitzades en les diferents àrees
(hospitalització, urgències i ambulatoria)
nombre total de biòpsies realitzades
nombre de citologies realitzades
nombre de biòpsies per operatòries
percentatge de necròpsies relacionades amb el total dels èxits
demora en el lliurament dels resultats
nombre de protocols i altres documents clínics actualitzats.

Ús de la sang i derivats

Resultats de les mesures de:
unitats transfoses
unitats transfusionals rebutjades i/o descartades i motius
demanda adequada de sang en reserva
reaccions transfusionals
errors de dispensació
errors d'administració
nombre de proves realitzades a la capçalera del llit,
relacionat amb el nombre total de transfusions realitzades
incidències i motius.

Ús del medicament

Resultats de les mesures de:
consum de medicaments
taxes d'errors:
en la dispensació
en l'administració
reaccions adverses, toxicitats, interaccions i
incompatibilitats detectades
compliment dels procediments de custòdia dels
medicaments de risc
nombre de caducitats
medicaments utilitzats fora de la guia farmacològica
incidències registrades en els carretons d'aturada
grau d'actualització de la guia farmacològica.

Radiologia, radioteràpia i medicina nuclear

Resultats de les mesures de:
activitat realitzada
nombre de plaques per estudi
nombre de plaques rebutjades

incidències i motius
complicacions i motius
protocols i altres documents clínics actualitzats
demora de lliurament d'informes
percentatge d'estudis no informats.

Rehabilitació

Resultats de les mesures de:
clients atesos
protocols i altres documents clínics actualitzats.

Nutrició

Resultats de les mesures de:
dietes actualitzades
dietes enterals preparades
incidències i motius.

Arxiu, documentació, gestió del client i sistemes d'informació

Resultats de les mesures de:
grau de disponibilitat de la història clínica en hospitalització,
consultes externes i urgències
grau de compliment de la història clínica en hospitalització
històries clíniques en préstec
històries clíniques:
duplicades
detectades com a perdudes
avaluades
percentatge de formalització de les dades:
d'identificació del client
d'identificació del procés assistencial
generals durant el procés assistencial
de consentiment informat
generals per activitat quirúrgica
altres
qualitat en els registres específics (activitat de quiròfan,
mortalitat, tumors, infeccions i altres)
qualitat del fitxer índex.

Prevenició i control d'infeccions

Resultats de les mesures de:
incidència i prevalença de la infecció nosocomial
incidències registrades i motius (accidents d'autoinoculació,
percentatge de positius en controls ambientals, percentatge
de positius en controls instrumentals)

procediments i altres documents actualitzats de mesures preventives i correctives de control de les infeccions “no conformitats” en el material estèril lliurat.

Hostaleria

Resultats de les mesures de:
incidències i motius (bugaderia, cuina i neteja)
procediments i altres documents actualitzats (bugaderia, cuina i neteja).

Magatzem

Resultats de les mesures de:
no provisió d'estocs.

Treball social

Resultats de les mesures de:
casos atesos.

Manteniment i adequació de l'edifici

Resultats de les mesures de:
sol·licituds de manteniment correctiu
incidències rellevants en la continuïtat dels serveis assistencials.

Gestió de residus

Resultats de les mesures de:
incidències detectades durant els processos de gestió dels residus.