

## Què és la qualitat?

Quan volem definir què és la **qualitat**, sovint tenim una idea molt clara a la ment, però ens costa de dir-ho amb paraules. Per aquest motiu, podem trobar una infinitat de definicions d'aquest terme.

Farem, doncs, una primera aproximació semàntica. Si agafem el Diccionari de la Llengua Catalana editat per l'Institut d'Estudis Catalans, la qualitat es defineix com "allò que, posseït per alguna cosa, fa que aquesta sigui tal com és; qualsevol dels atributs o de les propietats que distingeixen les coses".

Si apliquem el concepte de qualitat al món de l'empresa, podríem dir que la qualitat és:

- el grau en què les característiques d'un producte o servei compleixen els objectius per als quals ha estat creat.

- la idoneïtat, aptitud i adequació a l'ús o norma.
- que un servei d'alta qualitat és aquell que no té deficiències i satisfà les necessitats o expectatives del client.

Si traslладem ara el concepte al món sanitari, qualitat també és fer sempre les coses adequades i correctament per assegurar:

- els millors resultats clínics possibles per als pacients.
- la satisfacció per a tots els nostres clients.
- un sòlid rendiment econòmic.

Si parlem ara de **millora contínua**, diríem que és el compromís i el mètode utilitzat per millorar de forma contínua qualsevol procés de l'organització, amb la finalitat d'assolir i superar les expectatives i necessitats dels clients. La millora contínua es basa en els principis de compromís i lideratge de la direcció, orientació al client, treball en equip, delegació i aplicació d'una metodologia.

La **gestió de la qualitat** és la funció directiva que desenvolupa i aplica la política de qualitat emmarcada en la direcció estratègica de l'organització.

Tenim, doncs, diversos ingredients: la qualitat, la millora contínua, uns principis, un model de gestió...

### Què és el model EFQM?

La gestió de la qualitat, com d'altres coses, ha d'utilitzar una metodologia, un model. Fa uns anys, un grup d'empreses europees, per tal d'augmentar la seva competitivitat respecte de les americanes, va idear un model de gestió de la qualitat basat en la **qualitat total**, és a dir, que tots els elements que conformen una organització són necessaris per obtenir els millors resultats, per assolir l'excel·lència de les empreses.

Així neixia l'European Foundation for Quality Management (EFQM). El model de l'EFQM es basa en els principis de la millora contínua i ens diu que, per aconseguir uns resultats excel·lents, no només de rendiment, sinó sobre les persones de l'organització, els nostres clients i la societat, cal que hi hagi un lideratge que impulsi una política i una estratègia, gestioni els seus recursos, dirigeixi les persones i millori els seus processos. Aquest model

no és ni l'únic que existeix ni podem dir que és el millor de tots, però té una gran utilitat per saber com està l'organització en un determinat moment, mitjançant l'autoavaluació, és a dir, l'avaluació que fem nosaltres de nosaltres mateixos i, per tant, detectar els nostres punts forts i les oportunitats de millora, la qual cosa ens pot permetre contínuament modificar i millorar. És, per tant, un model viu.

### Què és important que sapiguem?

Hi participa tota l'organització, dóna importància a les persones que hi formen part, s'orienta clarament al client i incorpora els principis de la millora contínua.

La qualitat és cosa de tots  
i per aconseguir un hospital  
excel·lent necessitem la  
col·laboració de tothom

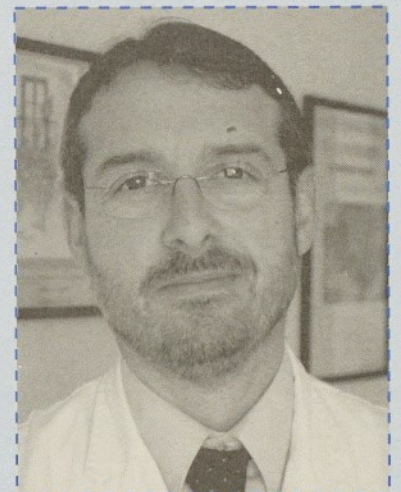
### Què hem fet a l'Hospital?

Hem iniciat una primera fase de formació en el model, en la qual hi han participat 20 persones, incloent-hi l'equip directiu. En aquesta fase, a més, hem realitzat la primera autoavaluació, que ha detectat 6 grans àrees de millora.

### Què farem?

Extendrem la formació a tot el col·lectiu de forma progressiva i periodificada, començant aquest any per 60 persones més. Aquestes, juntament amb les altres 20, treballaran les oportunitats de millora. La nostra idea és que l'any 2007 puguem realitzar una segona autoavaluació i veure en quins punts hem millorat i en quins punts hem de seguir treballant.

Malgrat sovint es converteixi en un tòpic, cert és que la qualitat és cosa de tots i per aconseguir un hospital excel·lent necessitem la col·laboració de tothom.



**Josep M. Ibáñez**  
Director de Qualitat i Desenvolupament