

A GLOBAL NEED FOR THE PROFESSIONALIZATION OF HEALTHCARE MANAGEMENT

FOSTERING PROFESSIONALIZATION FROM A
HEALTHCARE PROVIDERS ASSOCIATION

Addressing the
Challenge of
Patient-Centered
Care and Safety

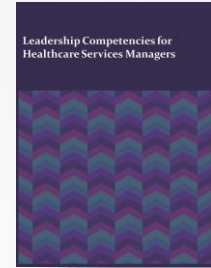


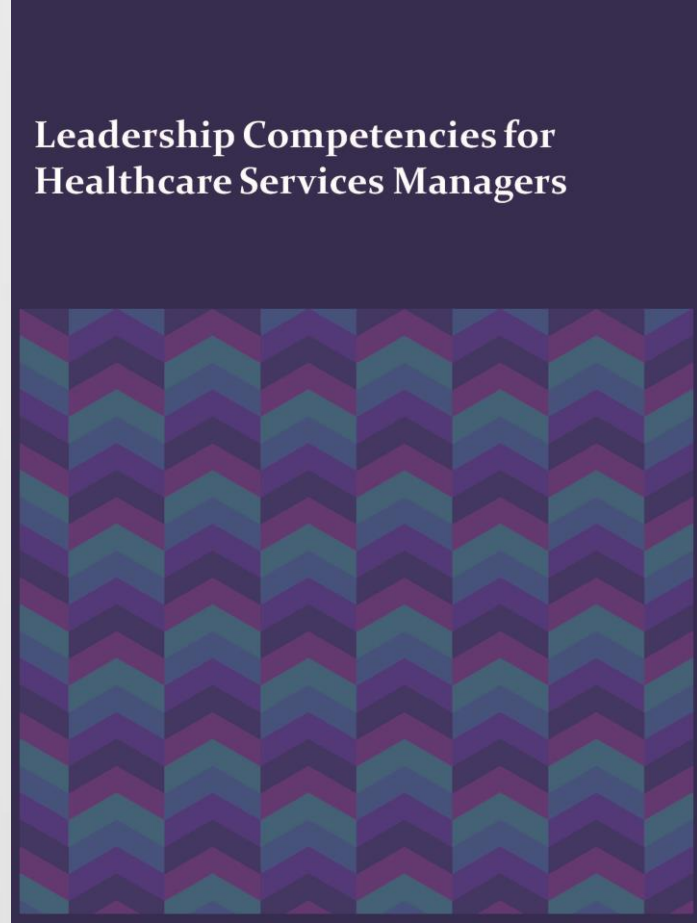
2016 **IHF DURBAN**
40th World Hospital Congress

CONTENTS

FOSTERING PROFESSIONALIZATION FROM A HEALTHCARE PROVIDERS ASSOCIATION

- **GETTING IN THE DEBATE: 39 WHC CHICAGO**
- **PROMOTING AWARENESS**
 - **HEALTHCARE SECTOR/HEALTHCARE PROVIDERS**
- **TRAINING:**
 - **TRAINING PROGRAMS**
 - **IN-COMPANY TRAINING**
 - **FOCUSING ON COMPETENCIES IN STRATEGIC TRAINING PLANS: training pathways**
- **THE ROLE OF SCIENTIFIC SOCIETIES: SOCIETAT CATALANA DE GESTIÓ SANITÀRIA (CATALAN COLLEGE OF HEALTHCARE MANAGEMENT)**
 - **PRACTICUM, IN-HOSPITAL SPECIFIC TRAINING FOR FUTURE HEALTHCARE MANAGERS. FELLOWSHIP.**





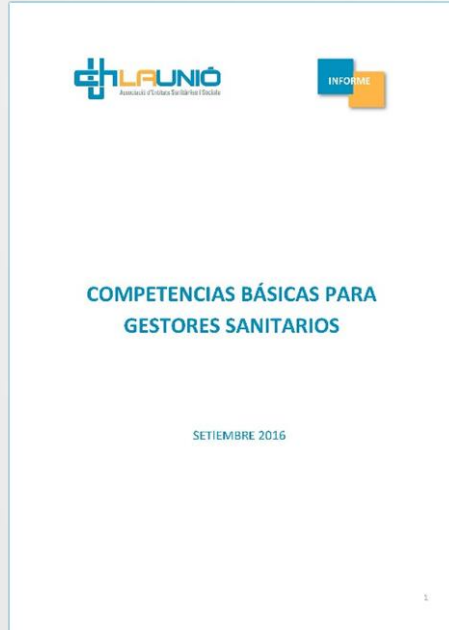
INTERNATIONAL HOSPITAL FEDERATION



COMPETENCIES DIRECTORY AT A GLOBAL LEVEL:

- AGREEMENT EFFORT,
MULTIDISCIPLINARY WORK
- TARGETS
- DIFFUSION

HEALTHCARE PROVIDERS ASSOCIATION CATALONIA (LA UNIÓ)



TRANSLATE



EXPLAIN

HUMAN RESOURCES
CEO/HEALTHCARE LEADERS
SCIENTIFIC SOCIETIES



TRAINING
ORGANIZATION

LEADERSHIP COMPETENCIES FOR HEALTHCARE MANAGERS DEVELOPMENT PROGRAMS

Set of tools, resources, skills and techniques to enhance and consolidate leadership for teams and health organizations. PROFESSIONALIZATION.

UNDERSTANDING NEW SCENARIOS
PROMOTE CHANGE

OPEN MINDNESS
INNOVATIVE INITIATIVES

IMPROVING MANAGERS
LEADERSHIP AND KEY COMPETENCIES

ACHIEVE CHANGES
CONTINUOUS
MANAGEMENT SKILLS
IMPROVEMENT

CREATING TEAMS
WITH COMMITTED
RELATIONSHIPS



New pedagogic tools: simulation, mobile learning,...

NEW LEADERSHIP
NEEDED, INSPIRING
FUTURE AND CHANGE, IN
A CHANGING SOCIETY.

HEALTHCARE LEADERSHIP
AS A MOTOR FOR
CHANGE

EXPLORE NEW
PROCESSES AND TOOLS
TO DESIGN NEW VALUE
ADDED SOLUTIONS TO
PATIENTS.

IMPULSE NEW IDEAS

PERSONAL
DEVELOPMENT, SELF-
AWARENESS.

INTEGRATE LEARNING-
STRENGTHEN TEAM AND
ORGANIZATION
LEADERSHIP

ADOPTING NEW TOOLS
AND STYLES. OF
MANAGEMENT

TOOLS FOR
IMPLEMENTING AND
DRIVING CHANGE IN
HEALTH
ORGANIZATIONS.

LEADERSHIP
DEVELOPMENT,
CONTINUITY
IMPROVEMENT.

EMPOWERING TEAMS,
BUILDING COMMITMENT
AND COLLABORATION
WITHIN HEALTHCARE
ORGANIZATIONS,

BUT ALSO OTHER
PROFESSIONAL PROFILES,
AND SOCIETY IN
GENERAL.

TRAINING: OPEN PROGRAMS & IN-COMPANY TRAINING

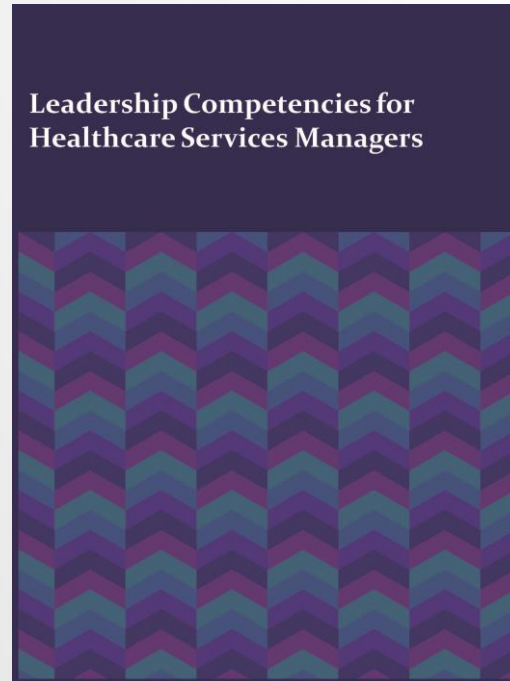


[HTTP://WWW.UCF.CAT](http://www.ucf.cat)
LINES:

2 MAIN WORKING

- TRAINING PROGRAMS (INCLUDING COMPETENCIES BASED ON THE DIRECTORY)
- IN-COMPANY (HOSPITAL) TRAINING

TRAINING



WORKING LINES from La Unió:

OPEN PROGRAMS

IN COMPANY TRAINING

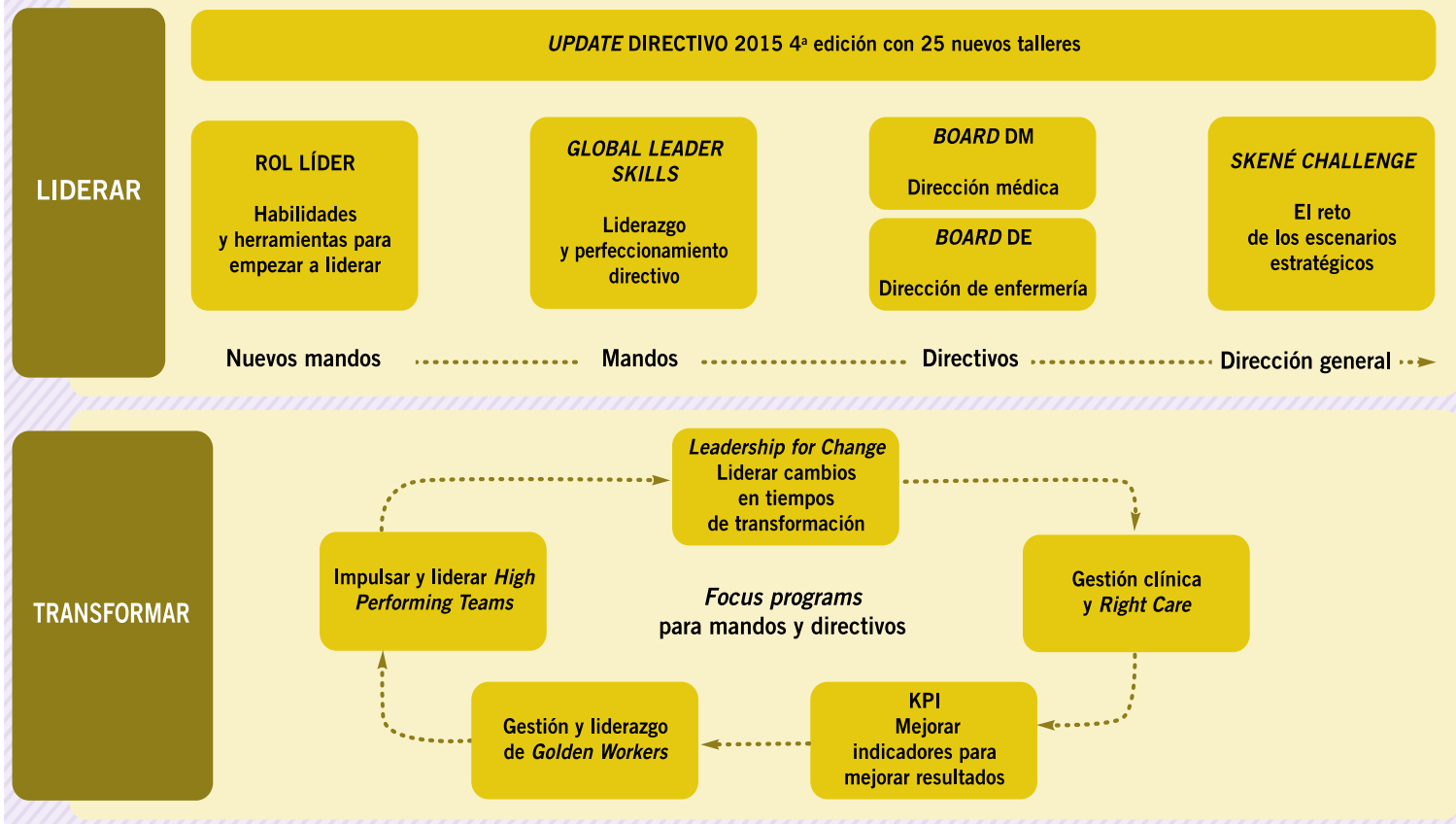
TRAINING PROGRAMS

FOCUSED PROGRAMS

MASTERS & POST

DEGREE PROGRAMS

UNIVERSITY



OPEN PROGRAMS

UPDATE DIRECTIU. 5 EDITIONS
HEALTHCARE MANAGERS TRAINING, WITH A
MODULAR APPROACH TO CUSTOMIZED
LEARNING.

L'ESCENARI SEGUEIX CANVIANT...

4t UPDATE DIRECTIU 2015:
Eines per a la direcció eficaç en un nou
paradigma sanitari, sociosanitari i social

ucf UNIO CONSORCI FORMACIO 10 ANYS

IN COMPANY TRAINING

POST DEGREE IN LONG-TERM
CARE ORGANIZATIONS
MANAGEMENT. 4 EDITIONS

Centre Internacional de Formació Continua Centre Internacional de Simulació i Alt Rendiment Clínic

POSTGRAU EN LIDERATGE, HABILITATS DIRECTIVES I DESENVOLUPAMENT DIRECTIU. "SER-FER"

Itinerari modular
Novembre 2015 - Abril 2016

FUNDACIÓ UNIO ucf 10 ANYS UMANRESA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA

POST DEGREE LEADERSHIP AND
MANAGEMENT DEVELOPMENT. 2 EDITIONS.
FOCUSED ON CORE COMPETENCIES FOR
HEALTHCARE LEADERS.

Centre Internacional de Formació Continua Centre Internacional de Simulació i Alt Rendiment Clínic

POSTGRAU EN DIRECCIÓ I GESTIÓ DE CENTRES SOCIOSANITARIS I D'ATENCIÓ A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA

5a edició
Novembre 2015 - July 2016

FUNDACIÓ UNIO UMANRESA UNIVERSITAT DE VIC UNIVERSITAT CENTRAL DE CATALUNYA

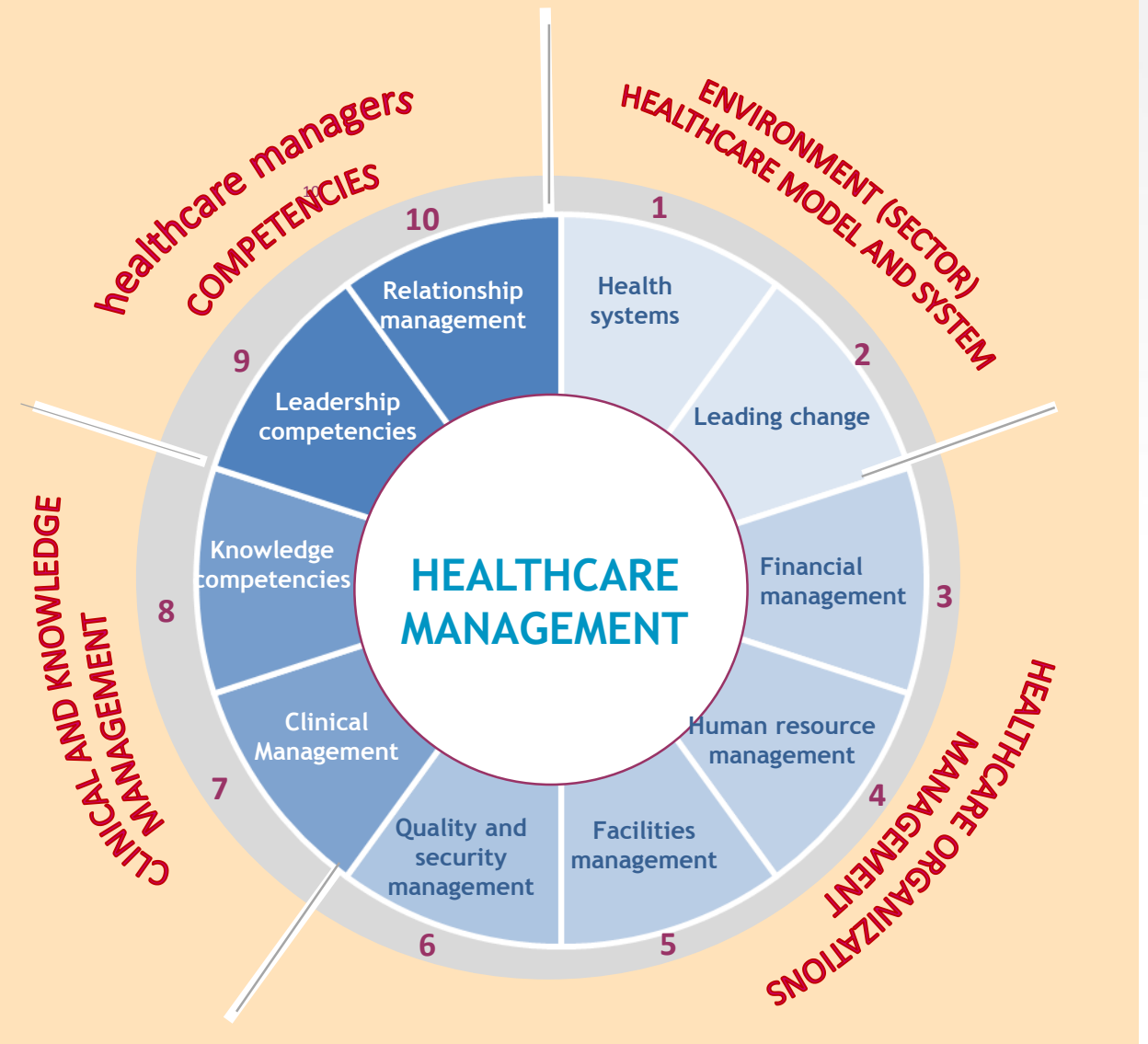
OPEN PROGRAMS

IN COMPANY TRAINING IN HEALTHCARE ORGANIZATIONS. 5 YEARS

MATCH TRAINING CONTENTS WITH SPECIFIC CORPORATE HEALTHCARE ORGANIZATIONS NEEDS.

FOLLOW-UP PROGRAMS FOR HEALTHCARE MANAGERS IN THEIR DIRECTIVE WORK TO EVALUATE LEARNED COMPETENCIES IMPACT IN HEALTHCARE MANAGEMENT IMPROVEMENT IN THEIR OWN ORGANIZATIONS.

IN COMPANY TRAINING



TRAINING PROGRAMS

TRAINING PROGRAMS

WORKING LINES from La Unió:

OPEN PROGRAMS

IN COMPANY TRAINING

EXAMPLE OF PERSONAL SOLUTIONS AND METHODOLOGICAL TOOLS USED DEPENDING ON THE GOALS TO ACHIEVE.

HERRAMIENTAS Y RECURSOS METODOLÓGICOS

Opinion Makers
Referentes
Formadores expertos
Consultores

Herramientas de diagnóstico
Autoevaluación:
Insights Discovery
Feedback 360 °
MYDE (efectividad equipos)

Metodologías
Talleres, seminarios
Coaching (individual, equipo)
Plan desarrollo directivo
Plan mejora personal

Resultados
Mejorar indicadores
Facilitar procesos de cambio
Impulsar acción directiva

Soluciones personalizadas que están alineadas con las necesidades de cada organización y equipo directivo

Ejemplo de programa realizado

Las organizaciones sanitarias y los directivos del futuro
Entender los cambios que suceden en el sector.
Conocer experiencias y modelos internacionales. "Abrir la mirada".
Liderar el cambio en tiempo de transformación.

Profundizar en nuestro rol directivo. ¿Qué se esperará de nosotros?
Entender las claves de la gestión del compromiso y de los colaboradores.
Autoconocimiento y rol directivo

Liderazgo y habilidades directivas
Comprender mejor el estilo de los demás.
Habilidades, herramientas y técnicas directivas.

Adquirir herramientas de evaluación.
Entrenar habilidades para el desarrollo de personas y equipos.
Evaluación y desarrollo de colaboradores

Acompañamiento de un proyecto directivo de aplicación práctica y de transformación

Orientación a resultados

TRAINING PROGRAMS

TRAINING ACTIVITY 2015: SOME FIGURES

Year 2015

317

TRAINING ACTIVITIES

212 customized programs
(2 out of 3 programs)

146 online
(almost 50% of the programs)

10.711

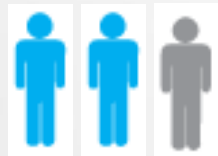
La Unió
Training programs
participants

2 out of 3 alumni



have done online training

2 out of 3 alumni



A customized program

With the licensing
model of didactic
materials

23.847

indirect users* have
joined La Unió
training programs

Ucf training programs
have had an impact in

34.558 professionals

30% Healthcare
sector.

(*) Users of training programs of La Unió that are taught in
healthcare providers corporate platforms

DEVELOPING COMPETENCIES FOR HEALTHCARE MANAGERS: MAIN STRATEGIC LINES FOR TRAINING PLANS 2016-2018 TRAINING PATHWAYS

Les Competències com a eix del desenvolupament professional

En la química dels aprenentatges a UCF partim de les competències, que són els àtoms de l'excel·lència professional.

AJUEM LES ORGANITZACIONS EN EL DISSENY I IMPLEMENTACIÓ D'UN SISTEMA DE GESTIÓ PER COMPETÈNCIES

En resum, el sistema de Gestió per Competències:

- **Describeu** els comportaments professionals necessaris per aconseguir resultats òptims.
- **Permet** la definició dels requeriments que l'organització fa als diferents llocs de treball.
- **Estableix** metodologies per a desenvolupar conductes excel·lents.
- **Involucra** els comandaments en la gestió professional de les persones.

Exemple de les fases en un projecte de consultoria: disseny i implementació d'un sistema de gestió per competències.

Fase 1

Definir el sistema de gestió per competències i de polítiques de RRHH

- Seleccionar el model.
- Definir les polítiques de Recursos Humans.
- Preparar el desplegament del projecte.

Fase 2

Identificar i validar les competències

- Identificar les competències en sessions de focus grup.
- Definir el diccionari de competències.
- Contrastar amb el grup de projecte.

Fase 3

Definir el Pla d'implementació

- Concretar totes les fases del sistema de gestió de competències.
- Decidir el calendari i les fases d'implantació.
- Definir el Pla de formació per als comandaments.
- Preparar el pla de comunicació.

Fase 4

Formar als comandaments que ho han d'aplicar

- Executar el Pla de formació que els capacitarà per portar a terme el desplegament del model definit.

BASED ON KEY COMPETENCIES FOR PROFESSIONAL DEVELOPMENT: THE WAY FORWARD

Les Competències com a eix del desenvolupament professional

Un equip de comandaments ben preparat és la fórmula de l'èxit del Sistema de Gestió per Competències. Des d'UCI fem programes a mida per acompanyar directius i comandaments en el seu lideratge per a la implantació del sistema.

Continguts de la formació dels comandaments

- Autoconeixement i autolideratge**
 - Consciència personal i autoconeixement.
 - Conèixer-te a tu mateix: interpretacions vs afirmacions, diàleg intern i judicis, creences limitants i possibilitadores.
 - Responsabilitzar-se: víctima o protagonista?
- La relació amb l'altre**
 - Quina és la meua interpretació de l'altre, com em relaciono?
 - Reconèixer l'estil dels altres.
 - Empatia i assertivitat.
- Lider d'un grup**
 - El líder coach: potenciador de l'autodescobriment, del desenvolupament de les persones, consensador que arriba a acords, educador i guia, buscador de resultats des de la confiança i l'autonomia responsable.
 - Habilitats bàsiques: demanar, olerir, acordar, donar feedback, reconèixer.
 - Preguntar i escoltar.
- El procés d'avaluació**
 - El sistema de gestió per competències.
 - L'entrevista d'avaluació per al desenvolupament: fases, elements a tenir en compte, tècniques, perills.

Metodologia de la formació

- Com a base per treballar l'autoconeixement proposem utilitzar el **Discovery Insights**, poderosa eina, basada en les **preferències**. Es fonamenta en els treballs de Carl Jung i utilitza els colors com a base d'un llenguatge comú.
- Atavoreix l'**autoconsciència** i les **relacions eficaçes**.
- En la seva essència, el sistema d'aprenentatge Discovery utilitza quatre energies cromàtiques bàsiques: Blau Mar, Verd Terra, Groc Sol i Vermell Foc.
- Cadascun de nosaltres es caracteritza per una combinació única d'aquestes quatre energies cromàtiques, i determina les nostres preferències pel que fa a **la nostra forma d'avaluar, treballar i relacionar-nos**.

Eines d'avaluació competencial

Model The Leadership Circle (TLC)

Aquesta eina permet al directiu conèixer l'impacte del seu estil en els altres ja que inclou una avaluació feta per persones del seu entorn.

Aquest model es basa en una **avaluació de 360°**.



Model Insights Discovery

El model i les seves eines ajuden un directiu a ser més eficaç en les interaccions i les relacions amb qualsevol nivell del seu entorn. Proveeix un contenedoret directament aplicable per adaptar-nos i saber com connectar amb els altres. Es fa mitjançant una **autoavaluació de 360°**.

A partir dels resultats d'aquesta eina es treballa un pla d'acció centrat en potencial o millorar les relacions del directiu, que és la base del que serà el seu talent relacional i serveix també per entrenar-lo en eines que faciliten la comunicació, el feedback constructiu, la influència, la negociació i la gestió dels conflictes.

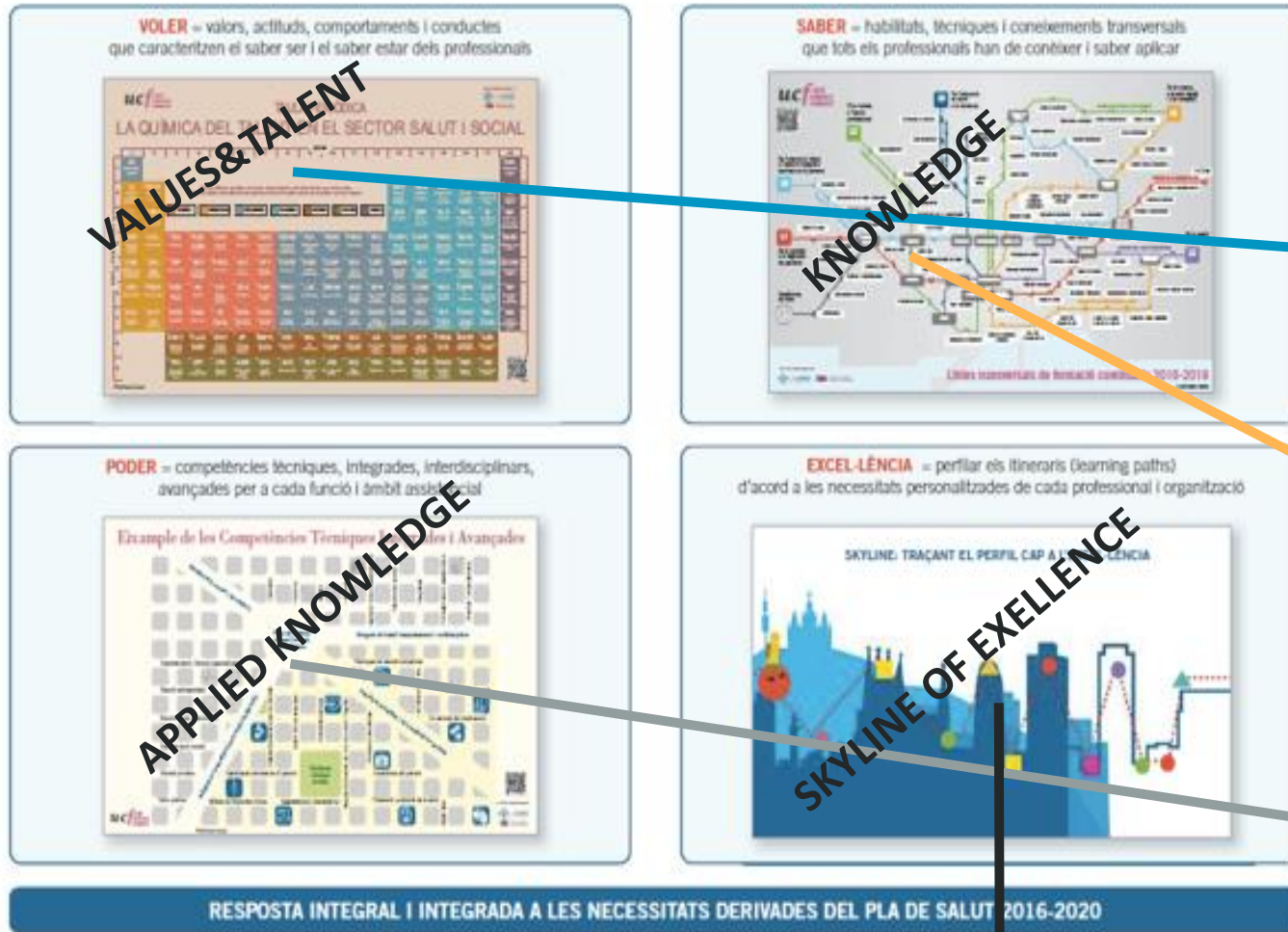


Experiències: Més de 90 programes de desenvolupament competencial impartits els darrers dos anys, majoritàriament a mida, i pels que han passat més de 1.500 professionals.

- A TRAINING HEALTHCARE MANAGEMENT MODEL BASED ON COMPETENCIES
- IDENTIFY AND VALIDATE KEY COMPETENCIES: TRAINING CONTENTS
- IMPLEMENT TRAINING PLAN: TRAINING METHODOLOGY
- HEALTHCARE MANAGERS TRAINING ASSESSMENT: COMPETENCIES EVALUATION TOOLS

Línies estratègiques de formació i desenvolupament 2016-2018

VOLER x SABER x PODER = EXCEL·LÈNCIA



VALUES & TALENT

KNOWLEDGE

APPLIED KNOWLEDGE

SKYLINE OF EXCELLENCE

STRATEGIC LINE FOR TRAINING AND DEVELOPING COMPETENCIES FOR HEALTHCARE MANAGEMENT 2016-2018 TRAINING PATHWAYS

THE CHEMISTRY OF TALENT: values, attitudes, behaviors that characterize professionals

KNOWLEDGE CROSS LINES: cross lines of skills, knowledge and technical competencies that all professionals must know and apply

APPLIED KNOWLEDGE: integrated knowledge and skills, interdisciplinary approach for each function and field of healthcare management

SKYLINE OF EXCELLENCE: define learning paths according to the personalized needs of each professional in each organization.

TRAINING PATHWAYS

EXAMPLE

THE CHEMISTRY OF TALENT: Values, attitudes, behaviors and skills that characterize professionals

ucf UNIV CONSORCI FORMACIÓ

TAULA PERIÒDICA

LA QUÍMICA DEL TALENT EN EL SECTOR SALUT I SOCIAL

GRUPS 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

1 AC

2 Q PROC

3 I CREA

4 ENP COL TOL FLEX ONV DIN ORG

5 COM DIA TRP RSP PROX AUT OPT CNTR EMO CONF ES3 CRIT COMPR HI ESK FBCK COMV eCOM

6 ETK PROF SEG HU EFI RES ENG RTAT LID APREN AVN RPB COH COMP RAO CMPR AUT TIP

7 OCLI ACP HOS HUM FE RGR HON INI CRI MC DEC CONFI CONS VAL T&T CONT MAL IDD

8 SECT PLAS STAT SP EMPO DID ROL TERM HCC AII CIUT APP PROM ALERT ASS

9 PRL ATP LPD AMB IGU AUX RCP JUR SLD TBK VIAL MOB CONCI ZVIC CIN

PERSONAL ORGANITZATIÓ PROFESSIONAL RELACIONAL SECTORIAL DENTORN DIGITAL

EDU EXG IMG VIO ORT EDIG

ASS EMP SLD R5C IE INF

CONFL COOP PERS MLTK EAR XARX

COH COMP RAO CMPR AUT TIP

SECT PLAS STAT SP EMPO DID ROL TERM HCC AII CIUT APP PROM ALERT ASS

PRL ATP LPD AMB IGU AUX RCP JUR SLD TBK VIAL MOB CONCI ZVIC CIN

© Univ Consorci Formació

SPECIFIC FIELDS FOR TRAINING SKILLS IDENTIFIED IN SEVEN AREAS:

- LEADERSHIP COMPETENCIES
- BUSINESS COMPETENCIES
- PROFESSIONAL COMPETENCIES
- RELATIONSHIP COMPETENCIES
- HEALTH AND HEALTHCARE ENVIRONMENT COMPETENCIES
- PUBLIC HEALTH COMPETENCIES
- DIGITAL COMPETENCIES



EXAMPLE

KNOWLEDGE CROSS LINES FOR CONTINUOUS TRAINING

L1 - FROM QUALITY TO PATIENTS SAFETY

L2 – FROM MANAGEMENT TO LEADERSHIP

L3 – FROM ONESELF TO TEAM MANAGEMENT

L4 – FROM PATIENT HEALTHCARE TO PEOPLE-CENTERED INTEGRATED CARE

L5 – FROM RESEARCH TO DIGITAL HEALTH AND INNOVATION

L6 – FROM HEALTH EDUCATION TO TRAINING

L2 DE LA GESTIÓ AL LIDERATGE

La formació i el desenvolupament de directius i comandaments s'estén al llarg del temps, acompanyant-los en la seva funció i acció directiva, adaptant els continguts, eines i recursos a cada moment i realitat, i facilitant la consecució d'un reconeixement acadèmic final.

Exemple d'estructura modular de l'itinerari en lideratge i gestió clínica per a comandaments d'una organització



Diploma d'especialització en GESTIÓ CLÍNICA

Formació completa en Gestió Clínica.

Comprensió de les seves bases, maneg d'instruments fonamentals, reorientació de l'activitat clínica cap a necessitats reals dels pacients, cerca contínua de milions pràctiques, posada en marxa d'unitats de gestió clínica, i la integració de serveis per a la cronicitat.

El programa ofereix un kit bàsic d'eines estructurats, imprescindible per a la reordenació dels serveis sanitaris cap a un model de major eficiència i major efectivitat clínica.

Dirigit a: metges, infermeres, altres professionals implicats en el món de la clínica i que gestionen processos i recursos assistencials.

Contingut modular:

- M1. Models de sistemes sanitaris. Catalogació de l'activitat sanitària
- M2. El model planificat de provisió de serveis sanitaris
- M3. Instruments fonamentals per a la gestió clínica
- M4. Gestió clínica moderna: conceptes i bases
- M5. L'univers del pacient
- M6. Pràctiques clíniques de valor
- M7. Unitats de gestió clínica
- M8. Integració de serveis per a la cronicitat
- M9. Reformes estructurals
- M10. Projecte de final de curs

Itineraris formatius personalitzats que poden conduir a una titulació de Postgrau o Màster.



EXAMPLE

L2 DE LA GESTIÓ AL LIDERATGE

Exemple de formació en obert



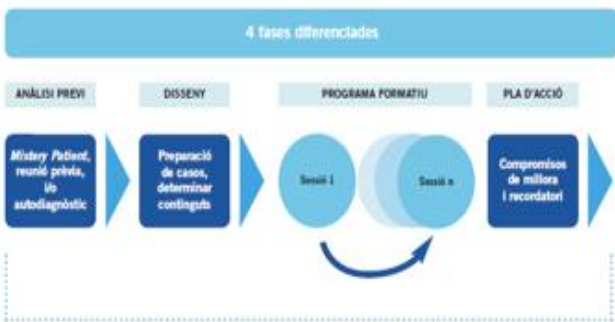
Exemple de solucions personalitzades



Acompanyament d'un projecte directiu d'aplicació pràctica i de transformació

L4 DE L'ATENCIÓ AL PACIENT A L'ATENCIÓ INTEGRADA CENTRADA EN LA PERSONA

Programes per a incidir en la millora i l'excel·lència en el servei i l'atenció a l'usuari.



Activitats de transferència al lloc de treball

1. Anàlisi prèvia:

- Es planteja:
 - Reunió prèvia amb els responsables de l'equip o del servei.
 - Mystery patient: es proposa una observació externa per identificar actituds, comportaments i conductes concretes que cal desenvolupar.
 - Questionari d'autodiagnòstic als propis participants.

2. Disseny:

- Després de l'anàlisi, s'ajusten els continguts d'acord als resultats obtinguts.

3. Impartició del programa formatiu per:

- Potenciar l'actitud positiva i proactiva dels professionals.
- Conèixer tant els elements de la comunicació verbal com no verbal per ser utilitzats de manera adequada en la comunicació interpersonal.
- Ser conscient de la importància de l'empatia i les habilitats socials en les relacions amb clients.
- Aconseguir adaptar el discurs als diferents tipus d'interlocutors.
- Aprendre a comunicar-se de manera asseriva davant les situacions difícils.
- Aprendre a gestionar les queixes i reclamacions d'usuaris enfadats.

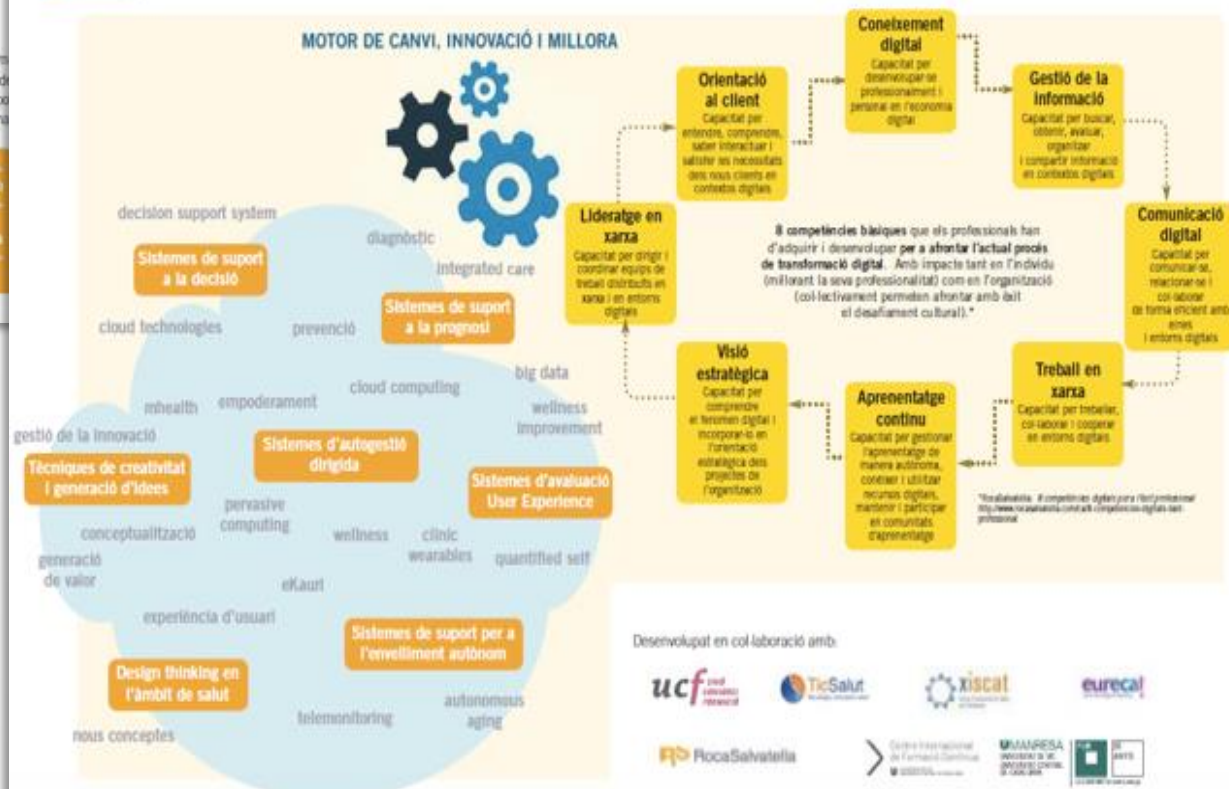
4. Pla d'acció posterior:

- Realització d'una activitat individual que reflecteixi aquells compromisos personals que el participant adquireix (en termes de canvi) a partir de la formació realitzada. Setmanes més tard es pot realitzar de nou una fase de mystery patient o d'observació externa.

Experiències: Són diferents les línies de treball desenvolupades en aquest àmbit com la gestió de conflictes amb usuaris, l'atenció telefònica o l'excel·lència de servei i en l'atenció personal. S'han realitzat amb entitats com Althaia, Hospital Santa Creu de Vic, IDC Salut (Hospital General de Catalunya, Hospital Sagrat Cor i Clínica del Vellès).

EXAMPLE

L5 DE LA RECERCA, A LA SALUT DIGITAL I A LA INNOVACIÓ



EXAMPLE



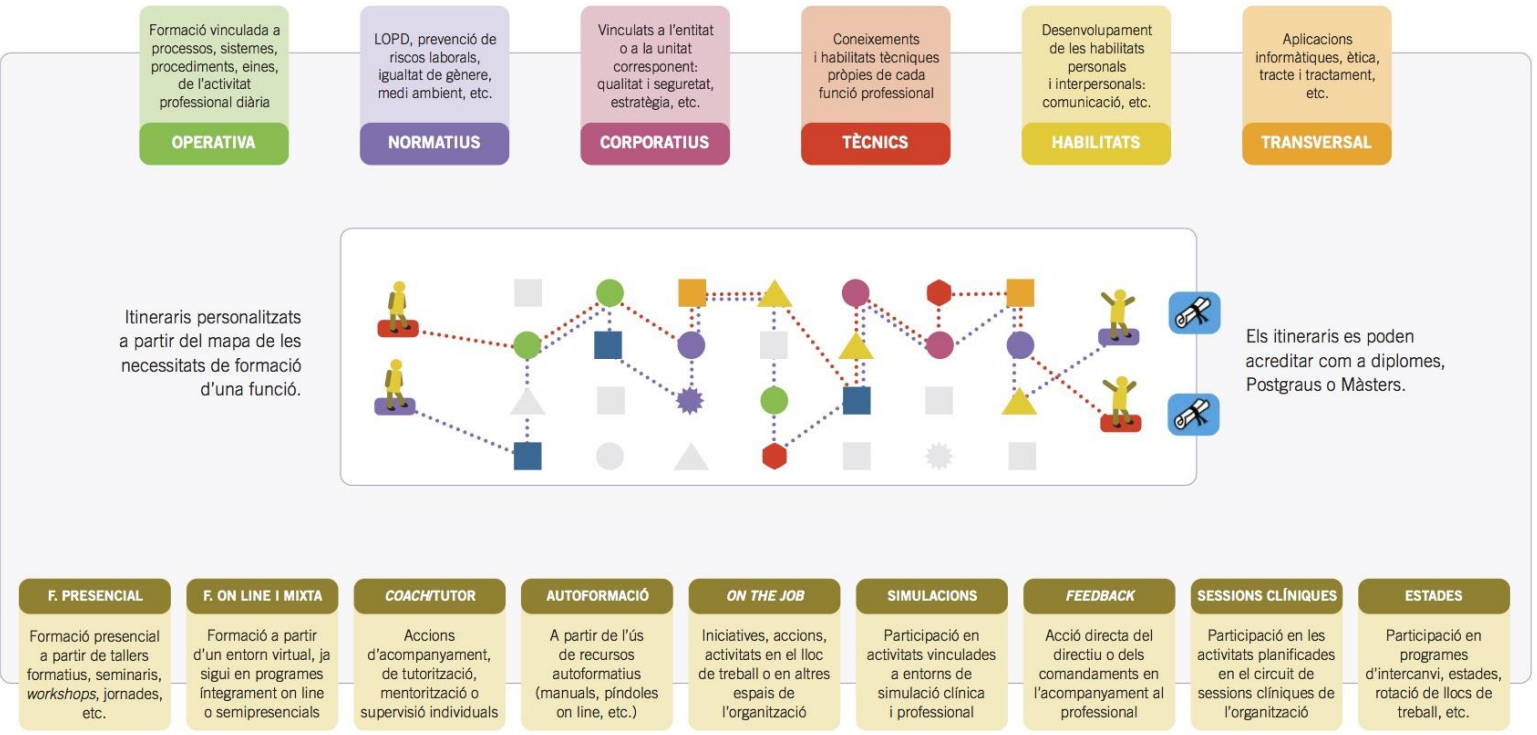
APPLIED KNOWLEDGE:
 integrated knowledge and skills, interdisciplinary approach for each function and field of healthcare management

EXAMPLES OF TRAINING ITINERARIES:

- **ADVANCED CLINICAL MANAGEMENT**
- **INTEGRATED CARE**
- **TELEMEDICINE**
- **IMPROVING CLINICAL EFFECTIVENESS**
- **MANAGING PATIENT EXPERIENCE**
- **RIGHT CARE**
- **SHARED DECISIONS PRACTICES**
-

Skyline: traçant el perfil cap a l'excel·lència

Perfilant els itineraris (learning paths) d'acord a les necessitats personalitzades de cada professional i organització.



EXAMPLE

SKYLINE OF EXCELLENCE: DEFINING THE WAY TO EXCELLENCE

**SKYLINE OF EXCELLENCE:
define learning paths
according to the
personalized needs of each
professional in each
organization.**

TRAINING PATHWAYS

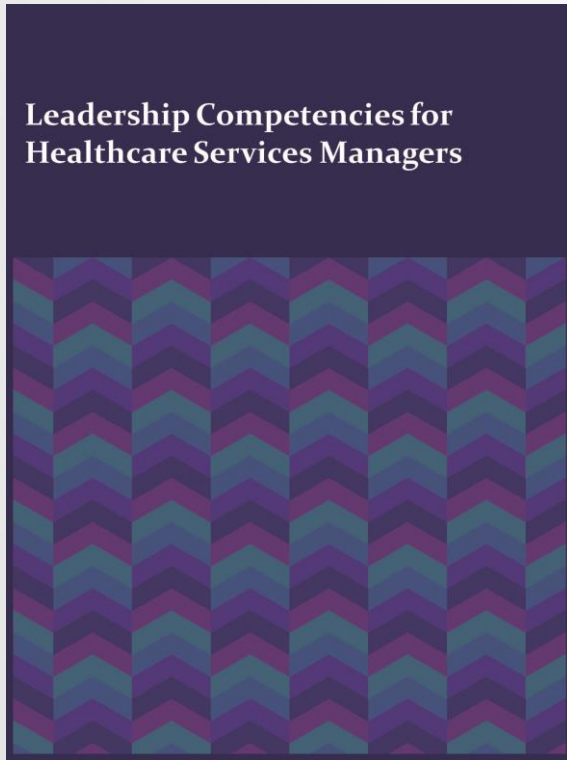
**ACCESS TO LEADERSHIP COMPETENCIES FOR HEALTHCARE
SERVICE MANAGERS**

ACCEPTANCE FOR THE GOVERNING BOARD OF THE SOCIETY

**FOSTERING A PRACTICAL TRAINING PROGRAM
(PRACTICUM)**

HOSPITAL MANAGERS COMMITMENT-TRAINING CONTRACT

**PRACTICAL TRAINING PLAN FOR FUTURE HEALTHCARE
MANAGERS: IN-HOSPITAL DEPARTMENTS TRAINING
HEALTHCARE MANAGERS FELLOWSHIP.**



ONCE GETTING IN THE DEBATE

AWARENESS AT HOME (HEALTHCARE SECTOR AND HEALTHCARE PROVIDERS) WAS PROMOTED. CONTRIBUTION!

AND

COMPETENCIES APPROACH WAS INCLUDED IN EXISTING TRAINING PROGRAMS: OPEN PROGRAMS AND IN-COMPANY TRAINING

THEN

COMPETENCIES DIRECTORY WAS FORMALLY USED AS AN STRATEGIC APPROACH FOR DEVELOPING HEALTHCARE MANAGERS

COMPETENCIES PROGRAMS: MAIN STRATEGIC LINES FOR TRAINING PLANS 2016-2018 ARE BASED ON KEY COMPETENCIES FOR PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF HEALTHCARE MANAGERS

ALSO

SOCIETAT CATALANA DE GESTIÓ SANITÀRIA (CATALAN COLLEGE OF HEALTHCARE MANAGEMENT) IS WORKING IN A PRACTICUM, IN-HOSPITAL SPECIFIC TRAINING FOR FUTURE HEALTHCARE MANAGERS.

FELLOWSHIP

THANK YOU VERY MUCH
FOR YOUR ATTENTION



Anna Riera, MD, MBA, MPA

Membership Director

annariera@uch.cat

www.uch.cat

