



IMPLICACIÓ dels professionals

Anna Jover Moreno | Directora de Gestió Social i Corporativa



Model EFQM d'excel·lència

ESQUEMA LÒGIC RADAR

Determinar els resultats que l'organització vol aconseguir com a part de la seva estratègia

RESULTATS
(Results)

Avaluar, revisar i perfeccionar els enfocaments desplegats basant-se en el seguiment i anàlisi dels resultats aconseguits i en les activitats contínues d'aprenentatge

**AVALUAR, REVISAR
i PERFECCIONAR**
(Assessment and Refinement)

ENFOCAR
(Approaches)



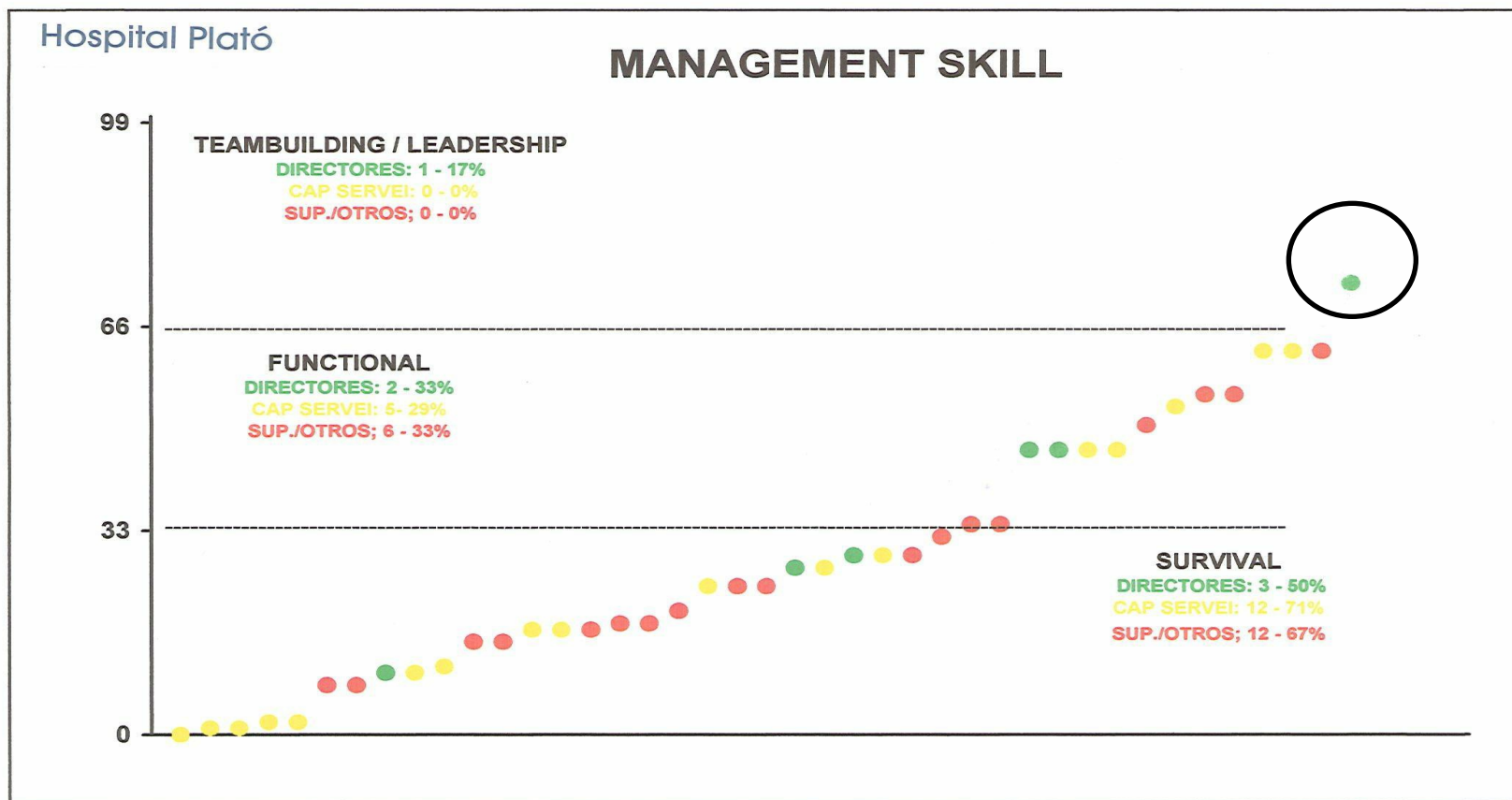
Planificar i desenvolupar una sèrie d'enfocaments sòlidament fonamentats i integrats que portin a l'organització a la consecució dels resultats, ara i en el futur

DESPLEGAR
(Deployment)

Desplegar els enfocaments de manera sistemàtica per assegurar la seva implantació

On érem?

Lideratge, habilitats de gestió i implicació



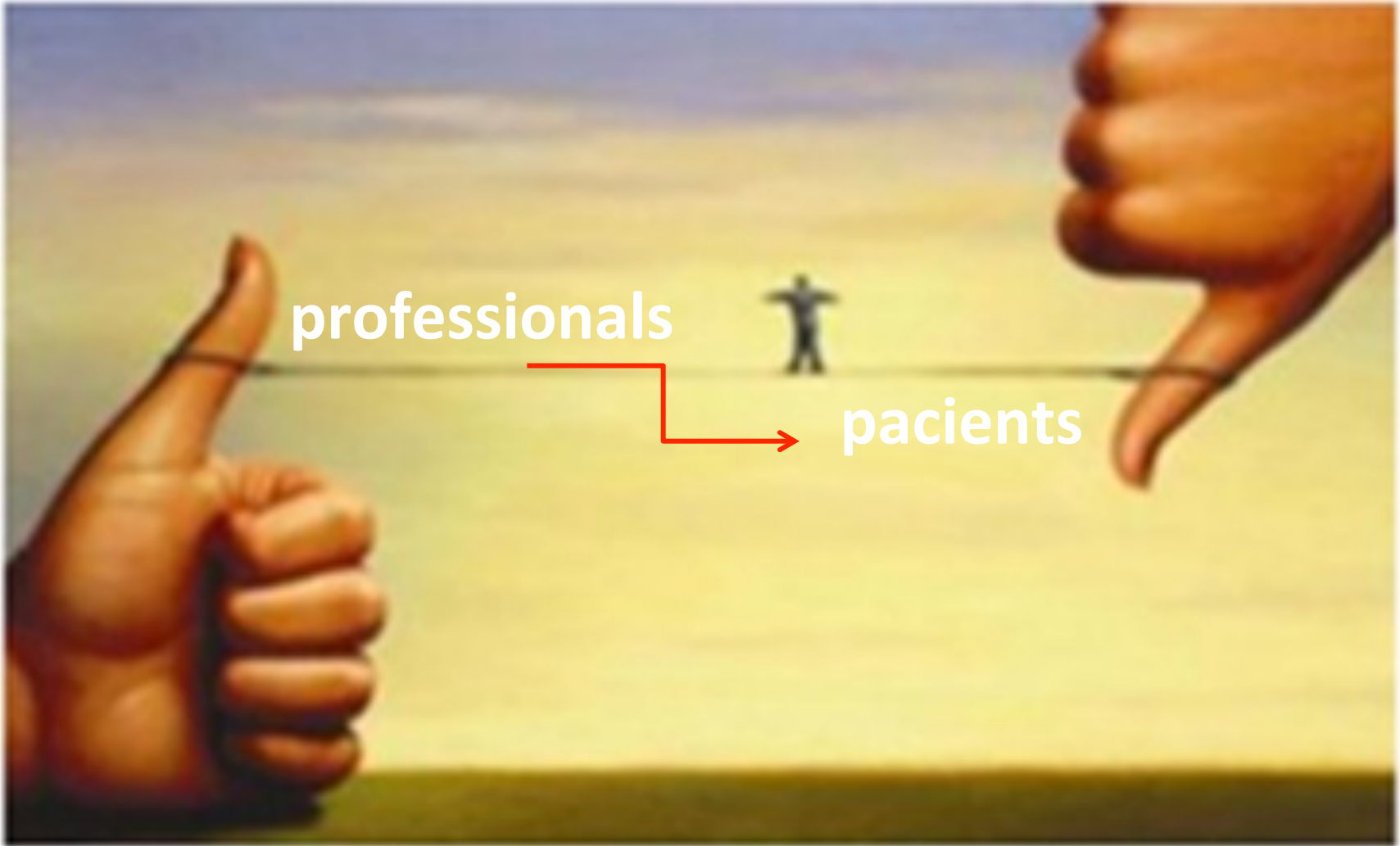


VALORACIÓ ENTORN GENERAL

COMPROMÍS AMB L'ORGANITZACIÓ

(estudi de Towers Watson)

- *És el que està Orgullós amb la seva Empresa:*
D'acord: 16%
- *L'Alta Direcció té capacitat per generar confiança i credibilitat*
D'acord : 31%
- *La Direcció es preocupa pel benestar dels treballadors?*
D'acord : 26%



Model EFQM d'excel·lència

ESQUEMA LÒGIC RADAR



OBJECTIUS ESSENCIALS

**Sostenibilitat
Social**


**Sostenibilitat
Econòmica**

**Excel·lència
en Qualitat**

MISSIÓ

Tenir cura de la salut de les persones a través del desenvolupament integral dels nostres professionals

VISIÓ



Ser un Hospital on professionals i pacients es sentin partíceps d'un projecte sostenible d'excel·lència assistencial

VALORS

Solidaritat amb les
persones i l'entorn

Tracte humà i
personalitzat

Vocació
d'excel·lència

Transparència i
compromís ètic



Professionals



Ciudadà

Model EFQM d'excel·lència

ESQUEMA LÒGIC RADAR

Determinar els resultats que l'organització vol aconseguir com a part de la seva estratègia

RESULTATS
(Results)

Avaluar, revisar i perfeccionar els enfocaments desplegats basant-se en el seguiment i anàlisi dels resultats aconseguits i en les activitats contínues d'aprenentatge

**AVALUAR, REVISAR
i PERFECCIONAR**
*(Assessment and
Refinement)*

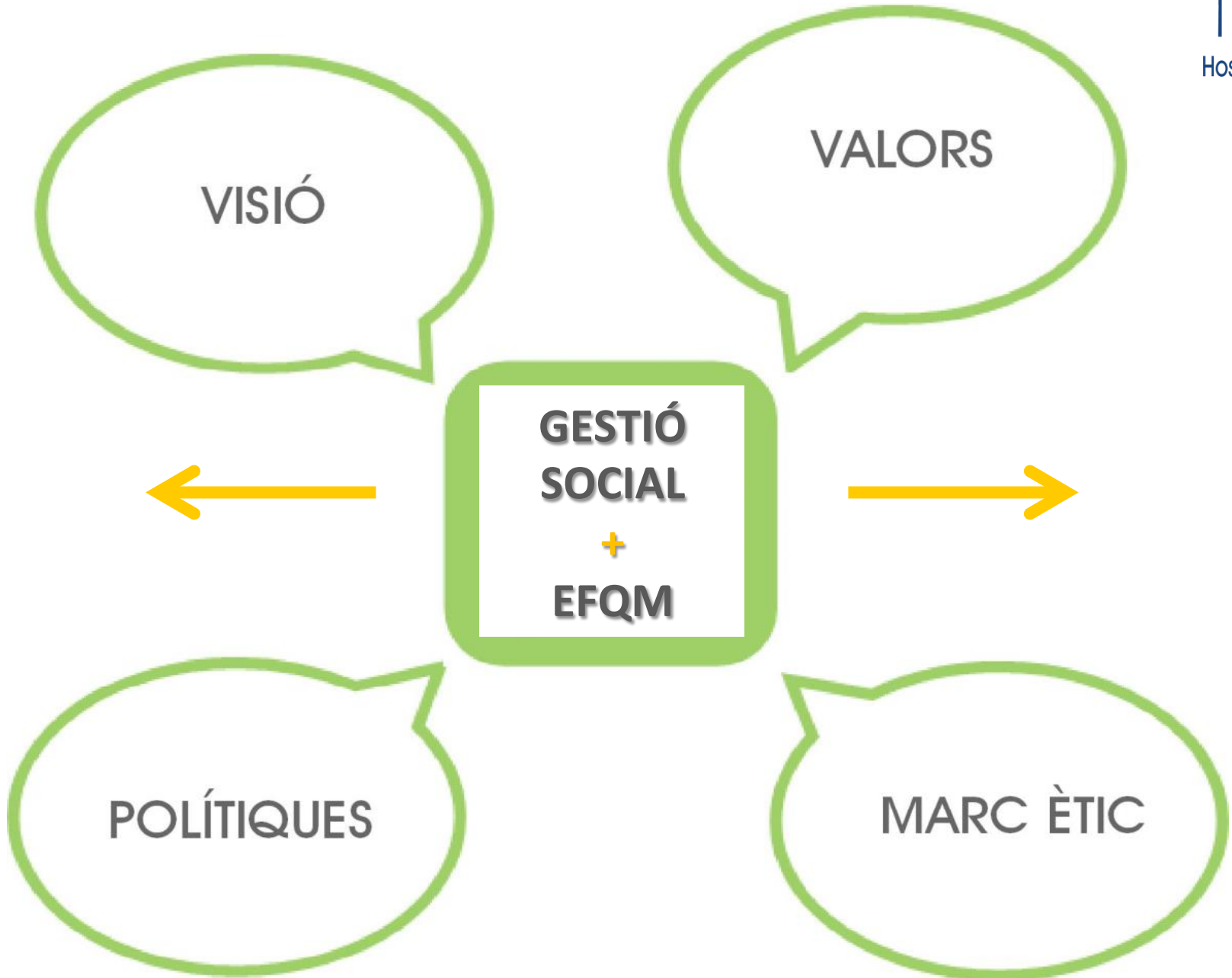
ENFOCAR
(Approaches)



Planificar i desenvolupar una sèrie d'enfocaments sòlidament fonamentats i integrats que portin a l'organització a la consecució dels resultats, ara i en el futur

DESPLEGAR
(Deployment)

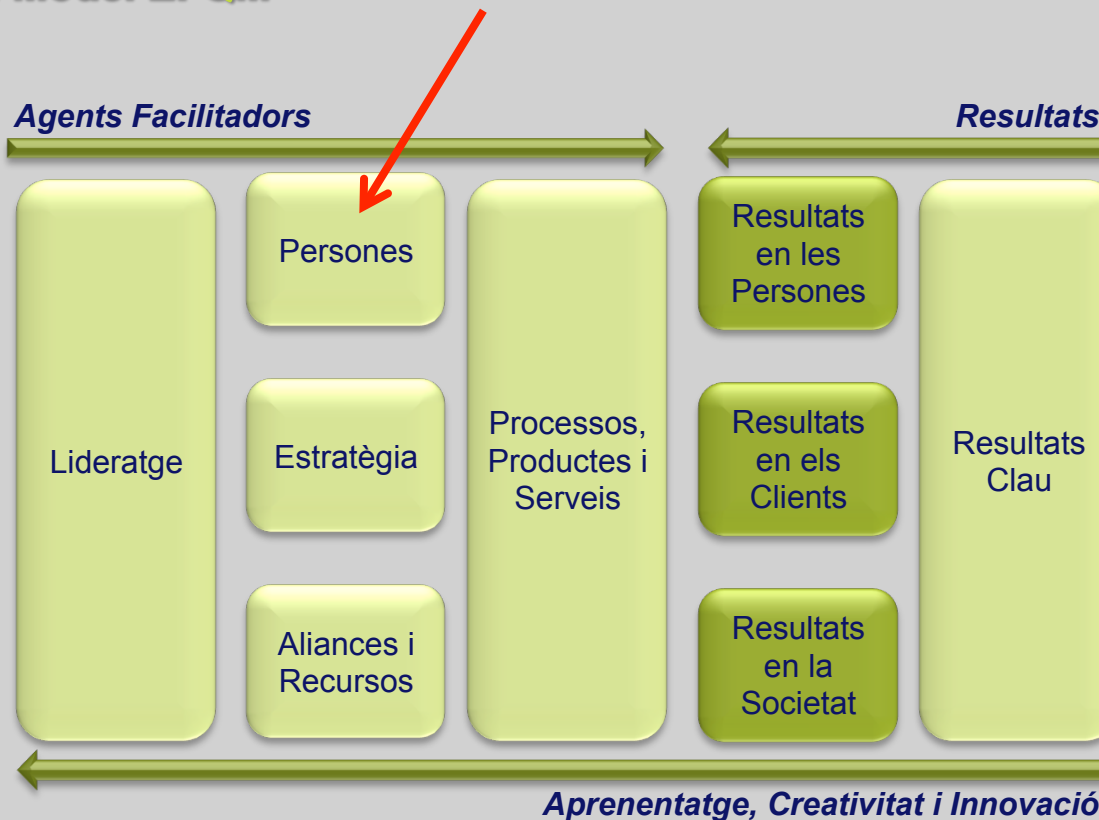
Desplegar els enfocaments de manera sistemàtica per assegurar la seva implantació



EL MODEL DE COMPETÈNCIES A HOSPITAL PLATÓ

Eina de millora contínua dins el model EFQM

Criteris del Model EFQM



Direcció Gestió Social i Corporativa

PROCÉS DE GESTIÓ CORPORATIVA

Govern Corporatiu

Principis i Valors

Estratègia i Gestió del Canvi

Lideratge

Gestió Grups Interès

Identitat Corporativa

PROCÉS DE GESTIÓ SOCIAL

DESENVOLUPAMENT DELS PROFESSIONALS

Planificació dels professionals

Selecció

Acollida

Formació

Recompensa, Reconeixements i Millores Socials

Gestió evidències de la vida laboral

Avaluació i pla desenvolupament personal

Desvinculació

COMPROMÍS SOCIAL

Promoció de La Salut i Prevenció de La Malatia Ambient / Entorn

Protecció Ambiental

Cooperació Local i Internacional

COMISSIONS

Respons. Social i Gestió Ètica

Igualtat i diversitat

Formació

Promoció de la Salut

Selecció

Medi Ambient i residus

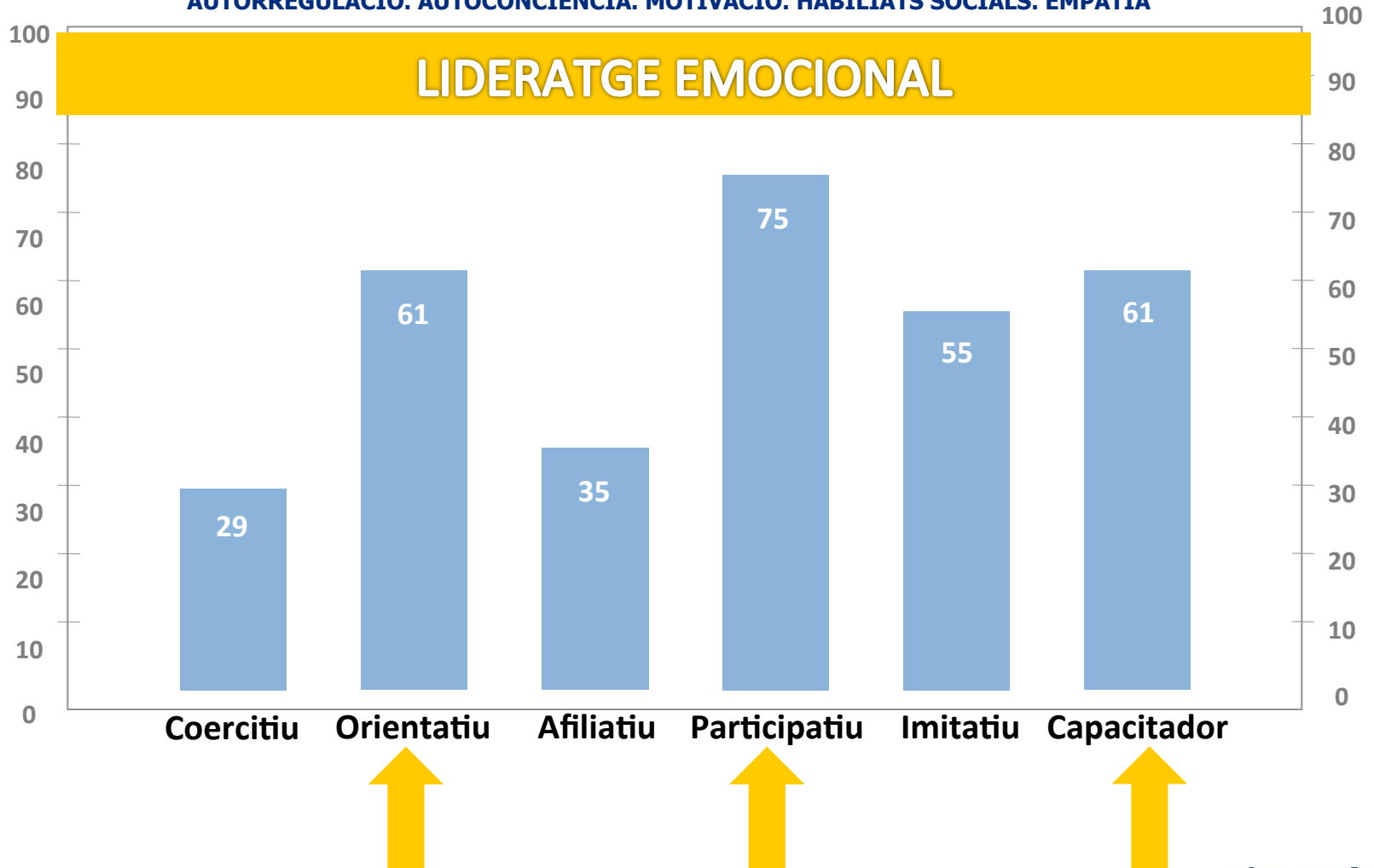
Grup Participació Ciutadana



LIDERATGE A HOSPITAL PLATÓ

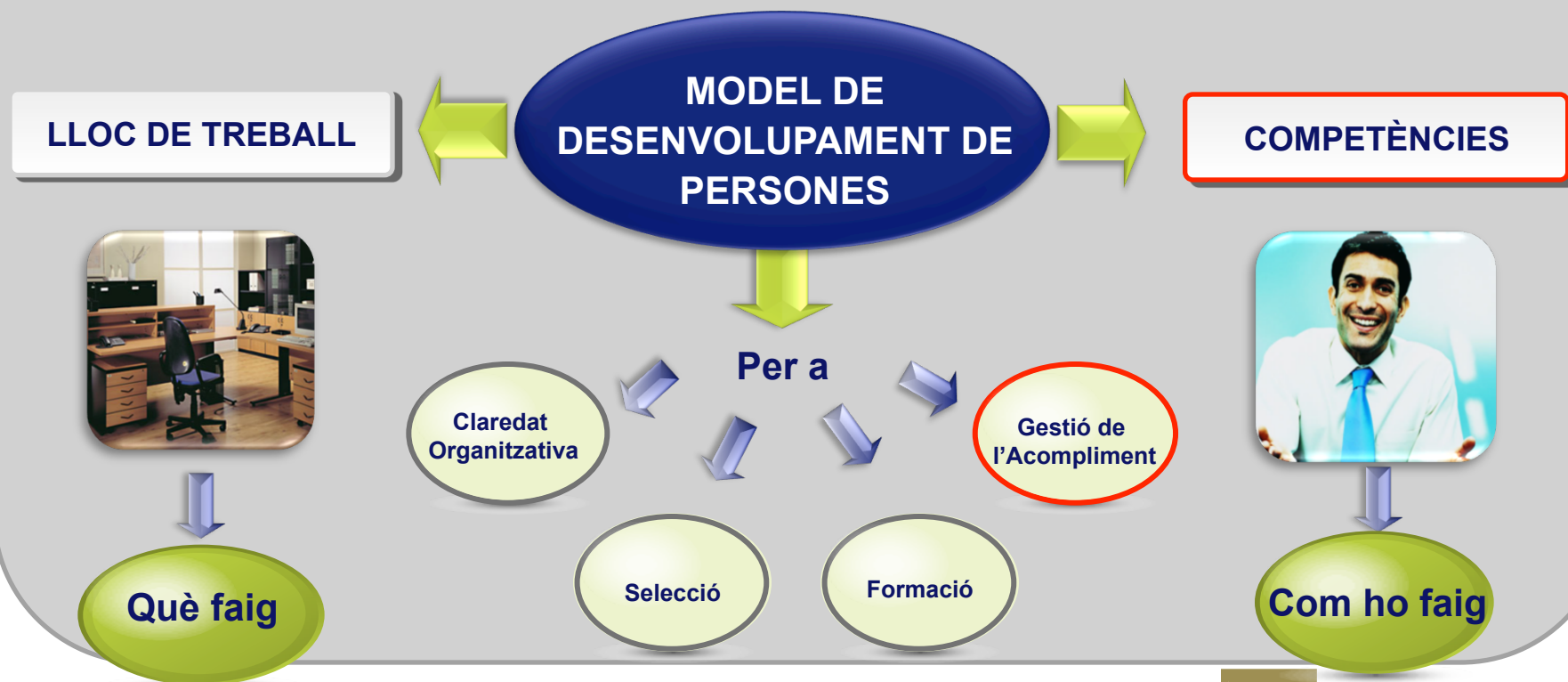
LIDERATGE CORPORATIU

AUTORREGULACIÓ. AUTOCONCIENCIA. MOTIVACIÓ. HABILITATS SOCIALS. EMPATIA



EL MODEL DE COMPETÈNCIES A HOSPITAL PLATÓ

El Pla Estratègic i els Valors d'Hospital Plató posen el focus en les persones



creure en la comunicació com a
estratègia

Jornades Estratègiques



Pla Estratègic 2015 - 2020

Obtenir resultats excel·lents mitjançant l'optimització dels nostres recursos i processos i de les competències dels nostres professionals

EIX 1: COMPROMÍS AMB ELS/LES PROFESSIONALS I LA SOCIETAT

OE1.1: AVANÇAR EN L'EXCEL·LÈNCIA COMPETENCIAL DELS/DE LES PROFESSIONALS

OE1.2: REFORÇAR LA IDENTITAT CORPORATIVA DE L'HOSPITAL

EIX 2: EXCEL·LÈNCIA EN RESULTATS ASSISTENCIALS I DE SATISFACCIÓ DE PACIENTS

OE2.1: AVANÇAR EN ELS RESULTATS ASSISTENCIALS

OE2.2: AVANÇAR EN LA SATISFACCIÓ DELS PACIENTS

EIX 3: CULTURA ORGANITZATIVA BASADA EN L'EXCEL·LÈNCIA

OE3.1: SER REFERENTS RECONEGUTS EN LA GESTIÓ DE LA QUALITAT

OE3.2: FOMENTAR LA CULTURA D'EXCEL·LÈNCIA

EIX 4: RECURSOS ESTRUCTURALS I TECNOLÒGICS ADEQUATS

OE4.1: DESENVOLUPAR UN SISTEMA INTEGRAT, EFICIENT I COHERENT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ I LA TECNOLOGIA

OE4.2: DESENVOLUPAR DE FORMA EFICIENT LES INFRAESTRUCTURES ORIENTADES ALS GRUPS D'INTERÈS

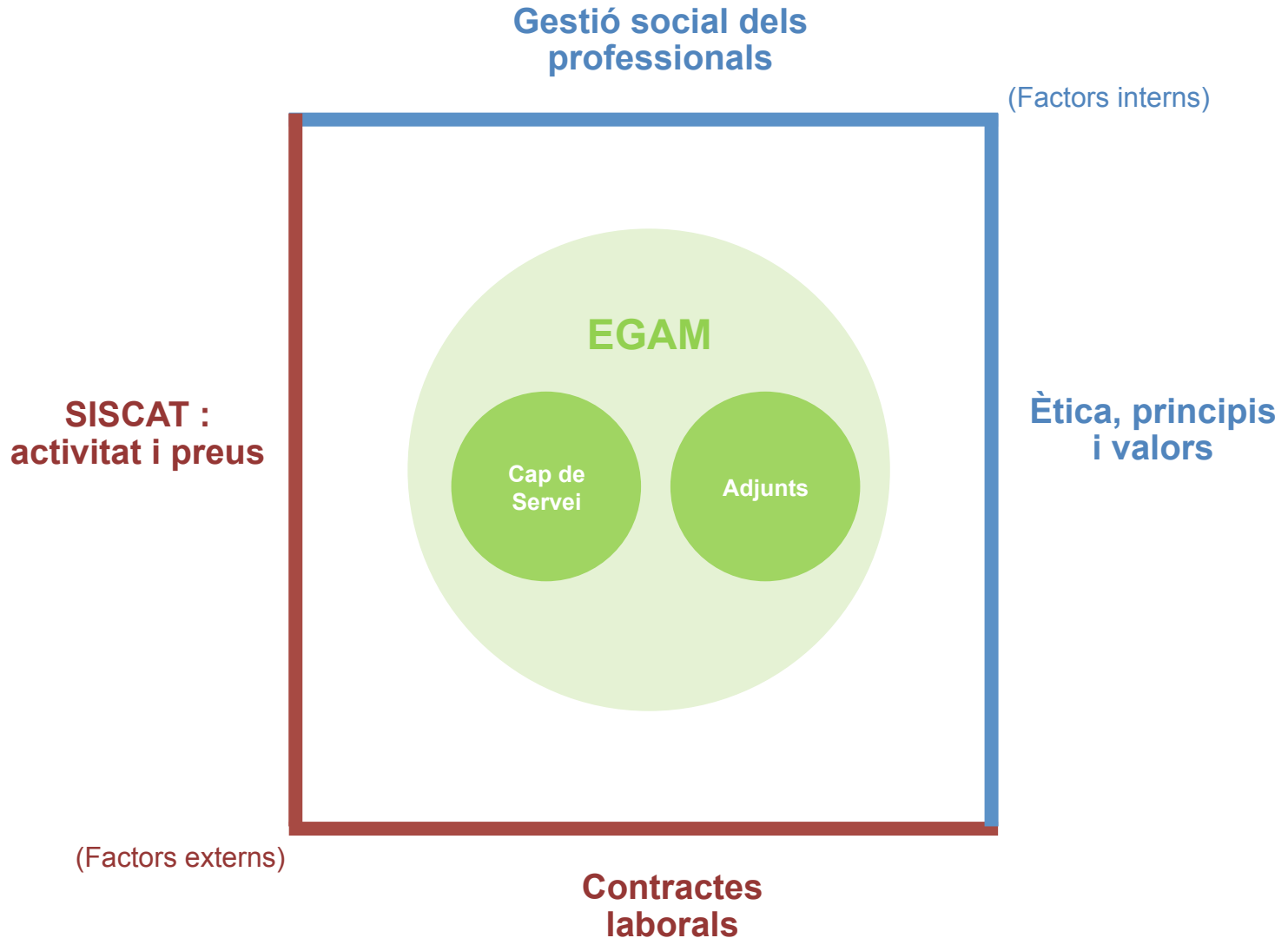
EIX 5: SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

OE5.1: GENERAR RECURSOS ECONÒMICS MITJANÇANT LA REDUCCIÓ DELS COSTOS PER PROCÉS

OE5.2: GENERAR RECURSOS ECONÒMICS MITJANÇANT NOVES VIES D'INGRESSOS

5

El marc dels Equips de Gestió Assistencial Medica (EGAM)



Els objectius del projecte

Equips de Gestió Assistencial Mèdics (EGAM)



1. Incorporar als professionals sanitaris en la gestió dels recursos utilitzats en la pràctica clínica.
2. Aplanar l'organització descentralitzant les decisions.
3. Promocionar l'autonomia, coresponsabilitat i **autogestió**.
4. Donar als serveis la capacitat i eines per a planificar les seves activitats en benefici del pacient.
5. Considerar el pacient com a element central del sistema, oferint els millors resultats en la pràctica clínica.
6. Reduir la variabilitat de la pràctica clínica.
7. Integrar les decisions clíniques i les de cost.
8. **Reconèixer i incentivar els resultats i esforços.**



ACCIONS DEL PLA DE MILLORES SOCIALS

1. CONCILIACIÓ VIDA PERSONAL – LABORAL

- Lliures canvis
- Promoció contractes de relleu
- Excedència especial
- Reducció de la jornada de caps de setmana
- Prioritat en el canvi del lloc de treball per a professionals majors de 50 anys
- Adopció d'actuacions concretes per especificitat del torn de nit
- Obsequi per naixement o adopció de fill
- Patrocini d'activitats esportives, culturals, etc.



2. CONSECUCIÓ D'OBJECTIUS

- Incentivació per consecució d'objectius
- Viatge
- Apartament





[PLA DE MILLORES SOCIALS]

El Pla de Millores Socials per als PROFESSIONALS és una eina fonamental de la **GESTIÓ SOCIAL** per a millorar la **CONCILIACIÓ DE LA VIDA PERSONAL I LABORAL**



[EVOLUCIÓ DEL PLA DE MILLORES SOCIALES]

Al 2005 (1ª Edició) → el Pla comptava amb 14 accions

Al 2011 → 25 accions de millora recollides al Pla

Al 2013 → 36 accions de millora recollides al Pla



Número de persones: 1.155 (professionals i familiars)

Cost del Pla en relació a les despeses totals: 0.6%

Anualment els mateixos professionals proposen noves accions.



Totes aquestes accions es recullen fora del marc legal (conveni laboral).

Model EFQM d'excel·lència

ESQUEMA LÒGIC RADAR

Determinar els resultats que l'organització vol aconseguir com a part de la seva estratègia

RESULTATS
(Results)

ENFOCAR
(Approaches)

Planificar i desenvolupar una sèrie d'enfocaments sòlidament fonamentats i integrats que portin a l'organització a la consecució dels resultats, ara i en el futur



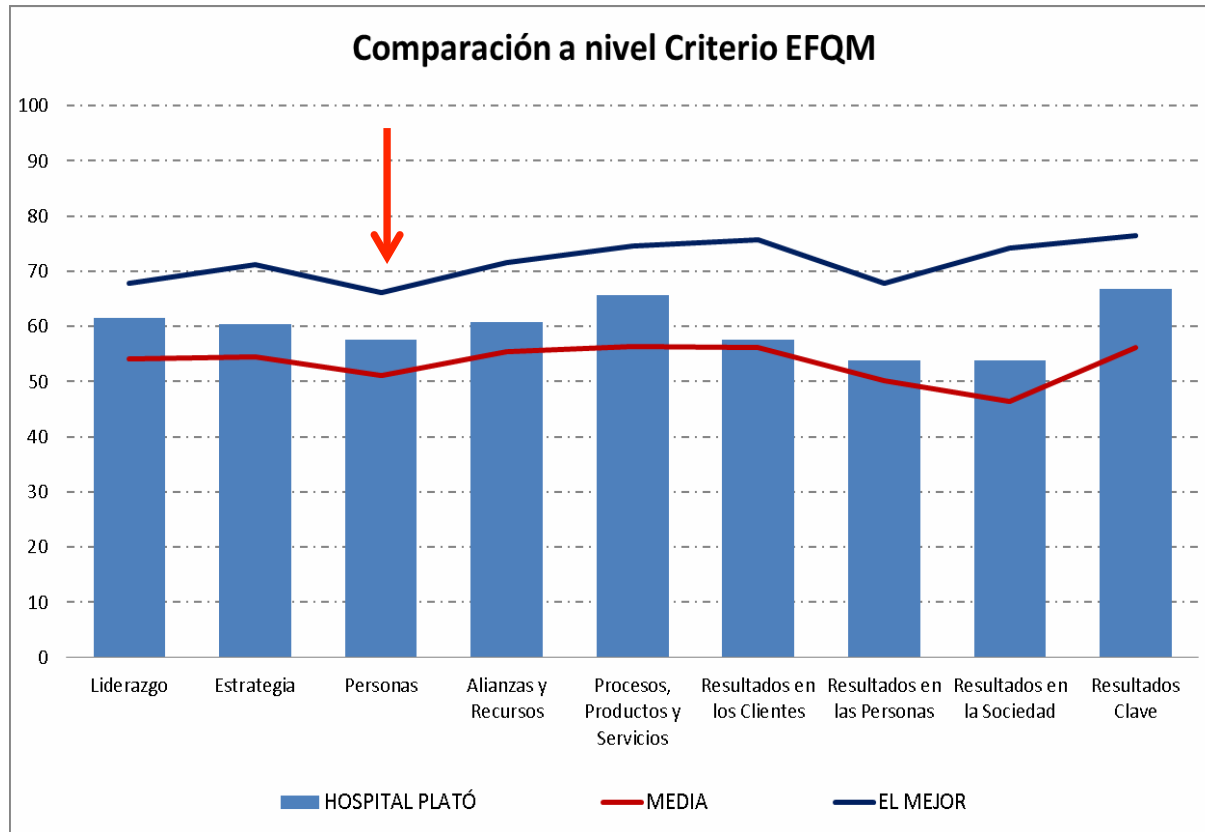
DESPLEGAR
(Deployment)

Desplegar els enfocaments de manera sistemàtica per assegurar la seva implantació

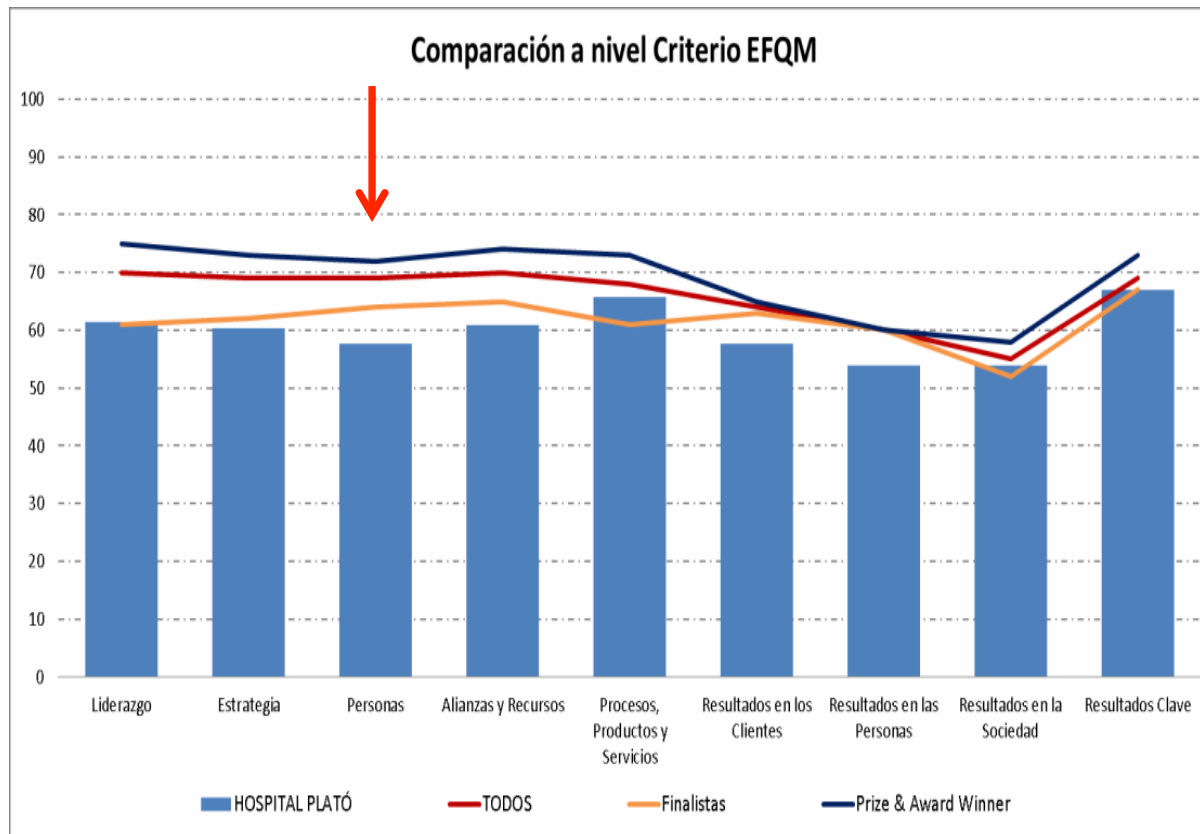
**AVALUAR, REVISAR
i PERFECCIONAR**
*(Assessment and
Refinement)*

Avaluar, revisar i perfeccionar els enfocaments desplegats basant-se en el seguiment i anàlisi dels resultats aconseguits i en les activitats contínues d'aprenentatge

Model EFQM de excel·lència



Model EFQM de excel·lència

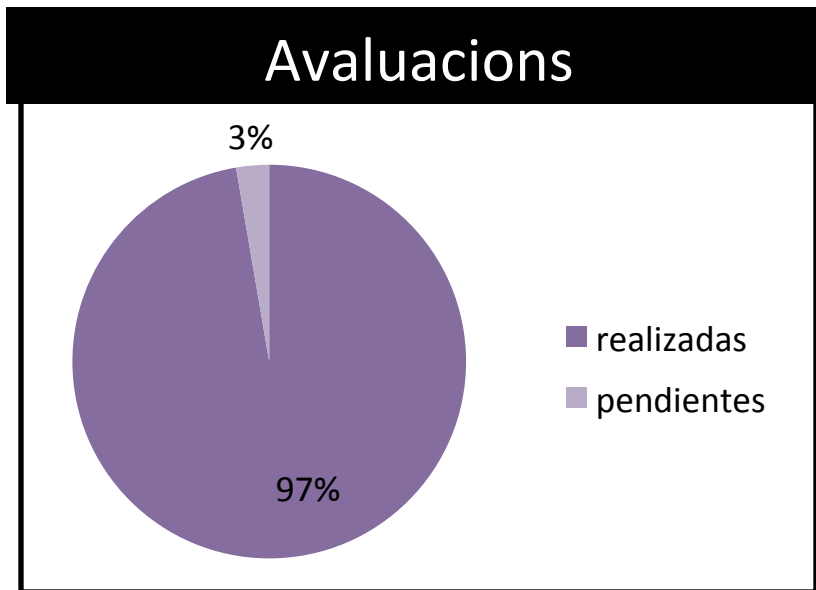


[GESTIÓ DE COMPETÈNCIES]

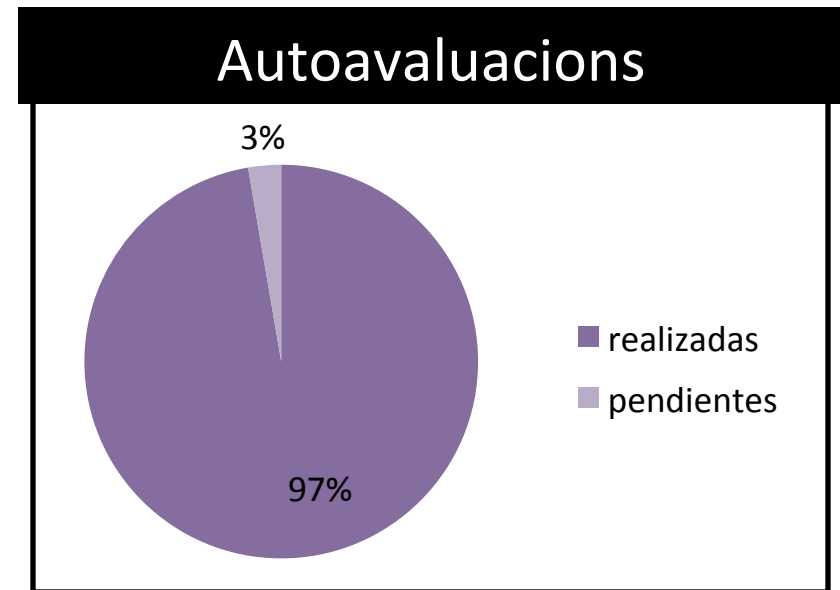
RESULTATS PROVA PILOT

1. ALTA PARTICIPACIÓ

- % de avaluacions realitzades. Objectiu > 90%
- % de autoavaluacions realitzades. Objectiu > 90%



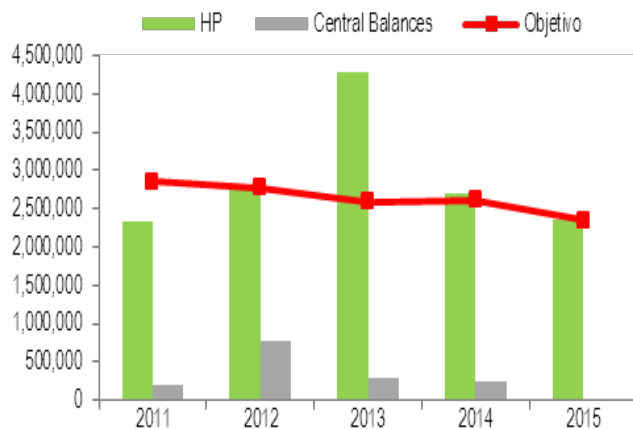
Objectiu complert



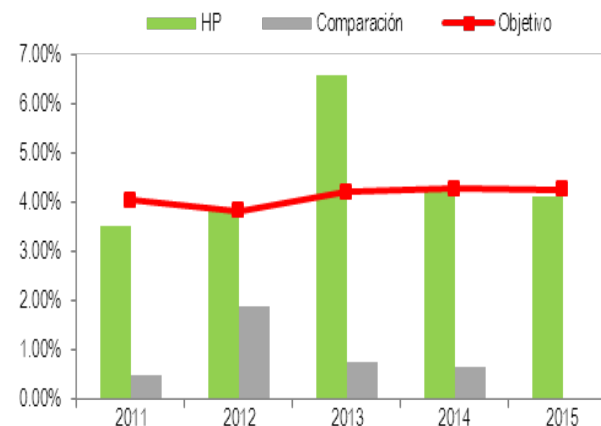
Objectiu complert

RESULTATS ECONÒMICS

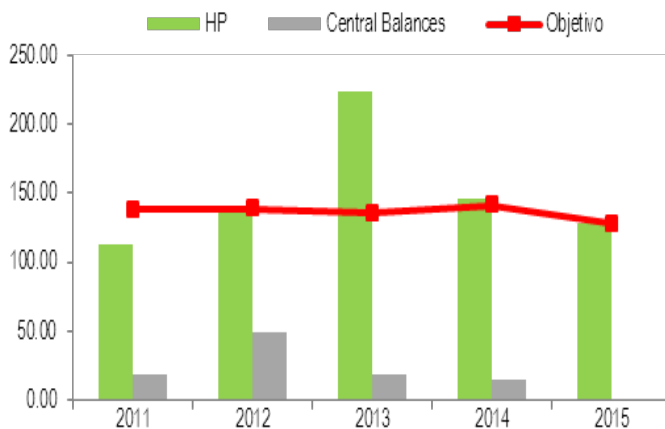
RESULTATS OPERATIUS



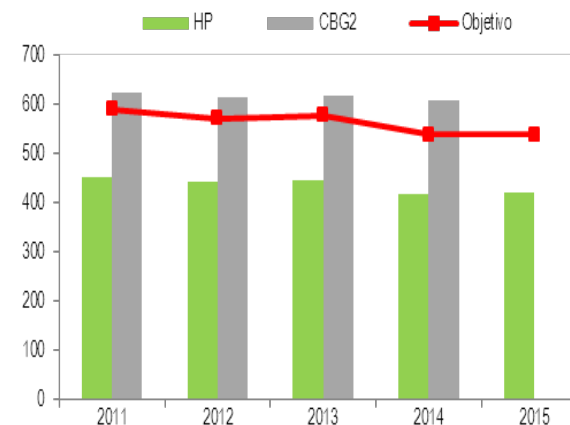
RENTABILITAT



EFICIÈNCIA OPERATIVA

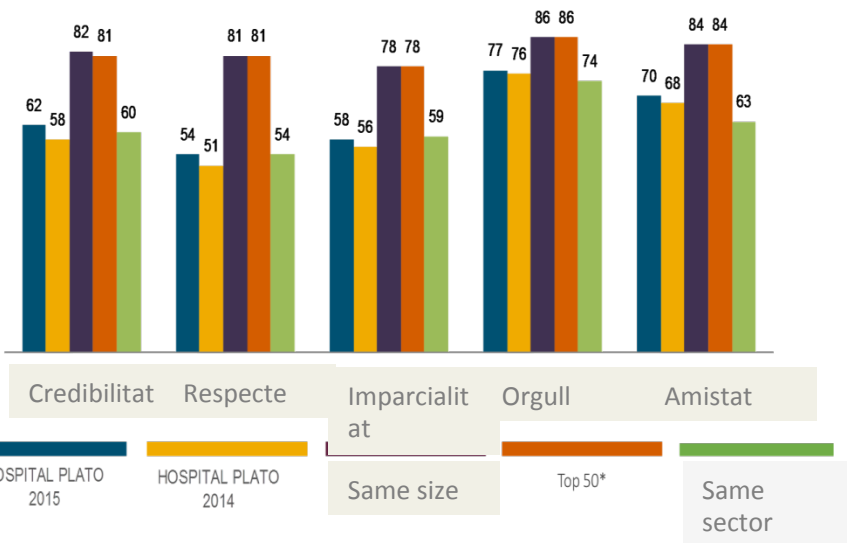


PERSONAL ANUAL



RESULTATS PER PROFESSIONALS

Clima Laboral








Avaluació per Competències





[RESULTATS BEST PLACE TO WORK]

	2015	2014
 CREDIBILITAT	62%	58%
 RESPECTE	54%	51%
 IMPARCIALITAT	58%	56%
 ORGULL	77%	76%
 COMPANYERISME	70%	68%



[RESULTATS]

	RECLAMACIONS (nº)	AGRAÏMENTS (nº)
2005	263	109
2012	194	493
2013	157	513
2014	145	360
2015	183 ↓	446 ↑

[RESULTATS]

Pla d'enquestes de satisfacció CatSalut ATENCIÓ HOSPITÀLARIA

Pregunta resumida	UP 2015	Catalunya
P 101 Grau de satisfacció global	8,65	8,43
P 102 Continuaria venint?	89,9%	89,9%

Enquestes

Enquesta grups interessats

2 Percepció per dimensions

Dimensió	2011	2012	2013	2014	2015
Qualitat	7,1	8,9	9,2	8,8	8,7
Lideratge i comunicació	8,4	8,7	8,8	8,8	8,6
Responsabilitat social	8,1	8,8	9,0	8,6	8,3
Notorietat	8,1	8,6	8,8	8,6	8,3
Cura del mediambient	8,4	8,5	8,8	8,4	8,1

DIFICULTATS

1. Manca de **systema organització**
2. Manca de **lideratge**
3. Manca **motivació inicial** dels professionals
4. **Resistència** als canvis
5. **Crisis** econòmica general

NECESSITATS DE FUTUR

1. Assumir els canvis demogràfics dels professionals.
2. Desenvolupar el pla de successió de direcció, comandaments, caps de servei, i professionals d'infermeria.
3. Consolidar a nivell general el projecte actual modificant-lo per tal d'adaptar-lo a les necessites del sector i de la societat.

REFLEXIONS

1. Cal implicar i **empoderar als professionals** sanitaris.
2. Cal posar al **pacient/client en l'eix** de qualsevol política de les organitzacions sanitàries.
3. I per això, cal que els **recursos econòmics** s'utilitzin de forma **eficient**.
4. I per tal que ho siguin, cal **estabilitzar el sistema**, tenint en compte els factors externs (demogràfics, canvis tecnològics, etc.) i els interns.

Només amb *professionals motivats, compromesos i participatius* la millora contínua és possible, i en conseqüència, la millora en la qualitat de l'atenció i satisfacció de la ciutadania





Hospital Plató

Anna Jover Moreno

Directora de Gestió Social i Corporativa
anna.jover@hospitalplato.com

www.hospitalplato.com

hospital@hospitalplato.com



@hospitalplato

