



MODELO EFQM
EN EL SECTOR
SANITARIO

*Compartiendo y
mejorando juntos*

CASO DE ÉXITO

**BANC DE SANG
I TEIXITS**



**CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN**

ANTES DE EMPEZAR CON EL MODELO EFQM

El Banc de Sang i Teixits (BST) es una empresa pública del CatSalut, el Servicio Catalán de Salud. Fue creada en 1995 por acuerdo de Gobierno para gestionar y administrar la donación, transfusión y el análisis de sangre y plasma sanguíneo que tuviera lugar en la región.

En 2005 sus estatutos cambiaron para convertirse en el eje vertebrador del sistema hemoterápico en Cataluña y el principal motor de la integración de servicios en el territorio. En 2006 culminó el proceso de integración de todos los bancos de sangre de esta Comunidad Autónoma. Es a partir de entonces cuando el BST comienza a encargarse de planificar la cobertura de las necesidades de componentes sanguíneos y hemoderivados en todos los centros públicos y privados del territorio.

También actúa como centro de obtención y procesamiento de tejidos: los conserva para uso autólogo por parte de los pacientes que lo necesiten y desarrolla otras líneas de actuación como centro especializado en inmunobiología selecta, análisis, diagnóstico e investigación molecular, terapia celular y medicina regenerativa.

«Comenzamos nuestra andadura en el mundo de las certificaciones internacionales en 1999, con el fin de acreditar y garantizar la seguridad y la calidad de nuestros servicios en el entorno de la salud. Y a partir de 2008, nos centramos en la excelencia de nuestra gestión, tomando el Modelo EFQM como referencia.

Durante ese año realizamos la primera autoevaluación según el Modelo, consiguiendo el Sello EFQM 400+ en 2010. Sólo tres años después, subimos de nivel, obteniendo el Sello EFQM 500+ que hemos mantenido desde entonces», recuerda Isabel López, directora adjunta del BST.



«El Modelo EFQM es una metodología flexible que ha podido adaptarse a una organización como la nuestra»

Banc de Sang i Teixits lleva desarrollando su camino hacia la excelencia desde 2008, utilizando el Modelo EFQM con el asesoramiento del Club Excelencia en Gestión. Desde entonces, esta empresa pública, dependiente del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, ha transformado sus estrategias de gestión para garantizar el abastecimiento y el buen uso de sangre y tejidos en esta Comunidad Autónoma, y ser un centro de referencia internacional en inmunología diagnóstica y en el desarrollo de terapias avanzadas.



¿POR QUÉ EL BST EMPIEZA A TRABAJAR CON EL MODELO EFQM?

Una de las principales necesidades del BST desde su nacimiento ha sido alcanzar la correcta integración de los 20 bancos de sangre distribuidos por los hospitales de Cataluña para 'construir' un organismo único y bien cohesionado. A ello se suma la ampliación de servicios que se ha ido desarrollando con los años para dar respuesta a nuevas necesidades.

En el año 2008 arranca su camino hacia la excelencia en gestión. Con todos los bancos de sangre de la región recién integrados, se perfilaba como una organización de carácter sanitario de importantes dimensiones que necesitaba de un sistema de gestión excelente, eficaz y eficiente, que mejorase su capacidad de garantizar al 100% su cohesión y su correcto funcionamiento.

¿QUÉ HA APORTADO EL MODELO EFQM AL BST?

Para el BST, el Modelo EFQM se ha convertido en una herramienta indispensable para garantizar su eficiencia y la correcta integración de sus servicios, proyecto que fue reconocido como finalista en la I Edición del Premio a las Buenas Prácticas de Gestión en Sanidad del Club Excelencia en Gestión.

Esta experiencia le sirvió al BST, por ejemplo, para aprender a hacer frente al cambio tecnológico en la producción y validación de los componentes sanguíneos y aprovechar las oportunidades y sinergias que presentan las economías de escala por las fusiones.

Por otra parte, el Modelo EFQM ha sido una pieza clave para:

- Planificar e implementar acciones de mejora, entre ellos un Plan de Excelencia.
- Vincular acciones al sistema de la Delegación de Protección de Datos (DPO).
- Diseñar mecanismos de seguimiento y de control de la ejecución del Plan de Excelencia.
- Comunicar los resultados a nivel interno y dar un reconocimiento a aquellos equipos con mejores puntuaciones.



BANC DE SANG
I TEIXITS

EL BST HOY: TRABAJA CON ESTRATEGIAS TRANSFORMADORAS

En estos momentos, el BST cuenta con un Sello EFQM 500+ y trabaja de forma asidua con el Modelo EFQM. A través de éste, se aborda la gestión en toda su amplitud: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave.

La clave para que el uso del Modelo EFQM haya sido un éxito en la organización, se puede resumir en cinco puntos concretos:

- Compromiso de la dirección (gestores y clínicos).
- Sensibilización y comunicación entusiasta de los objetivos a toda la organización para asegurar la implicación.
- Selección del equipo de proyecto teniendo en cuenta dos factores: el conocimiento experto de su eje de gestión y visión global de la organización; y las competencias (trabajo en equipo, perseverancia, rigurosidad, planificación, orientación a resultados, etc.).
- Formación (vocabulario y herramientas del Modelo).

- Metodología de gestión de proyectos, que ha de tenerse siempre presente en las actividades de la organización (lanzamiento, recogida de evidencias, redacción, etc.), en el calendario, el presupuesto y en la selección de responsables.

Cinco claves que van encaminadas a:

- Desarrollar una cultura de excelencia.
- Dar coherencia al estilo de dirección y gestión.
- Mejorar en todos los ámbitos de gestión.
- Mejorar los resultados.
- Compartir buenas prácticas.
- Aprender de los mejores.
- Ser transparentes.
- Generar confianza.

TESTIMONIO:

«El Modelo EFQM es una metodología flexible que se ha podido adaptar a una organización como la nuestra. Se basa en la realización sistemática y periódica de evaluaciones con el fin de identificar oportunidades de mejora, priorizarlas, planificarlas e implementarlas para, de nuevo, volverlas a medir y evaluar.

Genera una cultura organizativa homogénea y orientada a la excelencia y la innovación. Permite gestionar el cambio de una manera eficaz, alineando a las personas en el despliegue de unas acciones y el logro de unos resultados. Es un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad que facilita un análisis y diagnóstico interno muy útil en los procesos de planificación estratégica», Isabel López, directora adjunta del BST.

EL MODELO EFQM

El Modelo EFQM es un marco de gestión de referencia internacional, útil para abordar la transformación (procesos, cultura, digital) y mejorar el rendimiento de todo tipo de organizaciones, desde Administraciones Públicas a grandes empresas, desde hospitales a Pymes, desde fundaciones a colegios o universidades.

Recomendado especialmente después de una crisis como la vivida por todas las organizaciones en 2020, permite valorar el sistema de gestión, con visión a corto plazo (reanudar actividades de valor con innovación y tecnología) y a largo plazo (gestión de riesgos y preparación para el futuro), de una manera equilibrada utilizando el propósito y estrategia de la propia organización.

El Modelo EFQM (versión 2020) deja de ser solo un modelo de excelencia y se convierte en un modelo de transformación, guiando a las organizaciones a...

- Definir un PROPÓSITO
- Crear una cultura propia INNOVADORA
- Dar mayores competencias a los LÍDERES en todos los niveles
- TRANSFORMAR la organización
- Centrarse en las PERSONAS a través de los grupos de interés
- Orientarse a FUTURO

Compartiendo y
mejorando juntos



Esta obra está sujeta a la licencia
ReconocimientoNoComercial
SinObra-Derivada 4.0
Internacional de Creative Commons

Te ayudamos a prepararte hoy para el futuro.
Descubre cómo, pincha en el enlace.

 www.clubexcelencia.org

