MODELO EFQM
EN EL SECTOR
SANITARIO

Compartiendo y mejorando juntos

CASO DE ÉXITO

HOSPITAL PLATÓ

CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN

ANTES DE EMPEZAR CON EL MODELO EFQM

Desde 1977, Hospital Plató ha formado parte de la red de los hospitales concertados de Cataluña, coexistiendo tanto en la gobernanza como en los estamentos médicos dos tipos de cultura: una de organización pública y otra histórica, más mercantil. Esto provocó paulatinamente un enfrentamiento conceptual entre ambas tendencias.

A raíz de ello, sufrió una crisis muy importante que finalizó en el año 2000 con la aceptación en los órganos de gobierno de una política basada en los fines fundacionales. También se decidió optar por un sistema de gestión que se basase en la búsqueda de la excelencia.

Los Órganos de Gobierno y la Dirección definieron la estrategia de la organización basándose en tres objetivos esenciales:

- La sostenibilidad económica.
- La sostenibilidad social.
- La excelencia asistencial.

«También se tuvieron en cuenta los valores de la organización: transparencia y compromiso ético; trato humano y personalizado; vocación de excelencia; y solidaridad con las personas y el entorno. Además del código ético y la política en gestión de la calidad basada en la gestión de los procesos, la mejora continua y la implementación de un modelo de referencia para la gestión y evaluación, orientado a la excelencia», Cristina Martínez Mourin, Coordinadora Calidad de Hospital Plató.

«El Modelo EFQM, parte fundamental en la estrategia de transformación de Hospital Plató»

Hospital Plató lleva desde principios de este siglo siendo asesorado por el Club Excelencia en Gestión y utilizando el Modelo EFQM como guía para sus estrategias de gestión. Gracias a ello, en estos 20 años ha conseguido que sus grupos de interés vean a la organización con otros ojos. Ha enseñado a sus equipos a trabajar de una manera transversal y ha mejorado sus fórmulas de comunicación con el paciente, atendiendo de una manera más eficiente sus necesidades, quejas y sugerencias.

¿POR QUÉ EL HOSPITAL PLATÓ EMPIEZA A TRABAJAR CON EL MODELO EFQM?

En la búsqueda de ese modelo de gestión excelente, Hospital Plató optó por el Modelo EFQM. Por varios motivos: al ser un mecanismo no prescriptivo, se adaptaba a las necesidades de la organización y permitía la toma de decisiones teniendo en cuenta su singularidad como entidad sanitaria con prestación de servicios asistenciales, orientados a la comunidad. Y con el objetivo de ser el hospital de referencia en el distrito y garantizar la sostenibilidad.

Con una gestión basada en procesos, buscaba avanzar en la implantación del Modelo EFQM y en los estándares de calidad del Departament de Salut. También en la estandarización de los procesos de atención del hospital: quirúrgica, urgente, ambulatoria y de hospitalización. Y en los procesos de soporte asistencial: farmacia, documentación médica y anatomía patológica. Además de fomentar el trabajo en equipo, mejorar la coordinación entre áreas y la atención del paciente y sus familiares.

¿QUÉ HA APORTADO EL MODELO EFQM A HOSPITAL PLATÓ?

Ha supuesto un cambio de cultura, donde la mejora continua es un factor intrínseco en la manera de trabajar. Como instrumento de gestión y evaluación, el Modelo EFQM ha ofrecido una visión global de la organización, tanto por áreas como por servicios asistenciales y no asistenciales.

Otro hecho diferenciador es su orientación hacia la mejora continua y el aprendizaje, la adaptación y el cambio, para dar respuesta a los grupos de interés. Su sistema de autoevaluación y la evaluación externa permiten identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora de una manera sistemática, estructurada y transversal, aportando más riqueza y eficiencia para seguir avanzando hacia la excelencia.

Además, el Modelo EFQM plantea la homogeneización de estándares considerando las expectativas de los grupos de interés. De esta manera, se consiguió el diseño, gestión y desarrollo de los procesos asistenciales para aportar valor al cliente.

HOSPITAL PLATÓ HOY: TRABAJA CON ESTRATEGIAS TRANSFORMADORAS

Desde que en 2003 realizase su primera autoevaluación con el Modelo EFQM, Hospital Plató ha conseguido ser reconocido con varios niveles de Sello EFQM, teniendo el nivel 500+ vigente desde su obtención en 2018. En este trayecto es necesario destacar la alta implicación y compromiso de los equipos humanos por su aprendizaje y su mejora continua. Por otra parte, todos los procesos de evaluación interna y externa han sido una valiosa herramienta de ayuda a la gestión:

- Autoconocimiento del rendimiento y de las capacidades de la organización
- Detección y ajuste de deficiencias potenciales
- Planificación acorde con las necesidades del momento
- Respuesta óptima a los grupos de interés en coherencia con la estrategia

De esta manera, se ha consolidado una cultura en la organización basada en la mejora continua, teniendo como objetivo mejorar e innovar aportando valor para los grupos de interés, en coherencia con la estrategia y los tres objetivos esenciales: sostenibilidad económica, sostenibilidad social y excelencia asistencial.

TESTIMONIO:
DE LA MANO DEL CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

«El Club Excelencia en Gestión ha sido nuestro guía en el camino hacia la Excelencia de Hospital Plató, siempre presente dando respuesta a nuestras necesidades y siendo facilitador de espacios y plataformas para compartir conocimiento. Por ejemplo, a través de las 'Reuniones con el experto', los 'Management Talks', la plataforma de conocimiento, el Foro de Excelencia en Sanidad y diversas jornadas útiles para compartir experiencias".

Estar a su lado nos ha servido para compartir conocimientos y buenas prácticas entre organizaciones excelentes, tanto dentro del sector sanitario como de otros sectores. Hemos aprendido, hemos enseñado y hemos puesto en valor esa formación. Por otra parte, hemos promovido nuestra figura y/o liderazgo en todos los foros del Club como embajadores del Modelo EFQM.

En definitiva, el Club Excelencia en Gestión ha sido un compañero ágil cuando hemos necesitado formaciones específicas, capaz de adaptar su cartera de servicio formativo a nuestra organización. Sin duda, ha sido y es el mejor compañero de viaje» afirma Cristina Martínez Mourin.

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 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

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

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