Cliente: Benito Menni, Complejo Asistencial en Salud Mental
Descripción: Obtención del Sello ce certificación europea EFQM 400+
Fecha realización: Año 2013

Germanes Hospitalàries

El centro de salud mental Benito Menni obtiene el Sello de Excelencia Europea 400+

comtec

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Los Antecedentes

Benito Menni C.A.S.M., ubicado en Sant Boi del Llobregat (Barcelona), forma parte de la red sanitaria pública (Siscat), mediante conciertos firmados con el Servei Català de la Salut (CatSalut) y el Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). Es un centro perteneciente a la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, que cuenta con centros de salud mental, psicogeriatría y hospitales generales en 25 países y cuatro continentes. Su organización se estructura en forma de Provincias Canónicas, dependientes del Gobierno General con sede en Roma.

El centro ofrece servicios de atención hospitalaria, ambulatoria y residencial en los ámbitos asistenciales de la salud mental, socio-sanitario y discapacidad intelectual. Benito Menni C.A.S.M. ofrece también servicios de soporte asistenciales y no asistenciales, contribuye al incremento de los conocimientos científicos y aporta formación a los especialistas futuros mediante los servicios de investigación y docencia.

La Misión del centro se basa en la prevención, curación y rehabilitación de los enfermos mentales, discapacitados físicos y psíquicos, psico-geriátricos y otros tipos de enfermos. Benito Menni C.A.S.M. aspira a convertirse en centro de referencia en Cataluña y en toda España por su eficiencia y calidad en el trato y atención, así como en los servicios sanitarios que ofrece a los enfermos mentales. Sus valores insignia son la hospitalidad, la calidad y la ética.

Partiendo del plan estratégico del periodo 2003-2005, se llevó a cabo una apuesta estratégica fundamentada en la excelencia y la calidad en todos los niveles organizativos. A raíz de ello, Benito Menni y Comtec iniciaron su colaboración en 2004, que se materializó en la realización de distintos proyectos, como por ejemplo la obtención de la certificación ISO 9001 y del sello EFQM 400+ o la realización de la propia Carta de Servicios del centro.

La voluntad de mantenerse siempre dentro de los parámetros de la excelencia ha hecho que Benito Menni haya vuelto a confiar en Comtec para "dar un paso más e iniciar la implantación de un sistema estructurado de gestión de riesgos con el objetivo final de certificarlo según la norma UNE 179003", explica la consultora de Comtec Eva Bistuer. Como destacan desde la consultora, "mejorar la seguridad del paciente es un objetivo estratégico compartido por todo el sector y también por la dirección de Benito Menni C.A.S.M.".

El Reto

Benito Menni asume el reto de obtener el certificado de Excelencia Europea 400+ de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

El modelo EFQM

El modelo de certificación EFQM es un modelo de excelencia en la gestión como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales, tanto privados como públicos. Las organizaciones excelentes son las que consiguen mantener niveles superiores de rendimiento capaces de satisfacer o exceder las expectativas de todos sus grupos de interés, e inspirarse en los siguientes conceptos fundamentales:

- Conseguir resultados equilibrados.
- Añadir valor para los clientes.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar por procesos.
- Conseguir el éxito mediante personas.
- Fomentar la creatividad y la inspiración.
- Construir alianzas.
- Responsabilizarse de un futuro sostenible.

La Metodología

Para conseguir el sello EFQM 400+, Comtec propone a Benito Menni una línea de trabajo, que implica al equipo directivo y los mandos intermedios, basada en 5 puntos: redacción de la memoria, definición de los grupos de trabajo, formación del equipo evaluador, realización de la autoevaluación, y apoyo durante la visita de evaluación para la otorgación del sello EFQM 400+.

La primera actuación que se llevo a cabo fue la redacción, por parte del equipo consultor de Comtec, después de un proceso de participación de un elevado número de mandos y profesionales de Benito Menni C.A.S.M., de una memoria EFQM del centro, con objeto de llevar a cabo una exhaustiva revisión por parte de la Dirección de Benito Menni. Dicha memoria EFQM constituye un documento en el que se describen las buenas prácticas y resultados de una organización en base a la estructura del modelo EFQM de excelencia.

Posteriormente se crearon 4 grupos de trabajo multidisciplinares, incluyendo al equipo de dirección, coordinadores/as, supervisores/as y responsables de área, para cada uno de los criterios del modelo (liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, etc.…). Estos grupos llevaron a cabo una autoevaluación de la organización según el modelo EFQM (durante junio y julio de 2013) pero, previamente, sus miembros realizaron la formación "Curso de Evaluadores EFQM- Nivel Básico" del CEG, para conocer los conceptos clave del modelo y de la metodología de autoevaluación.

Como resultado, se elaboró un informe de la autoevaluación que recogía los puntos fuertes de la organización y las áreas de mejora para decidir su priorización e inclusión en el plan de mejora de la organización. El proceso de autoevaluación también permitió realizar una revisión y mejora de la memoria EFQM de la organización por parte de los equipos de evaluación.

Finalmente, en Julio del 2013, se escogió la entidad externa que llevaría a cabo la evaluación de la organización para determinar el otorgamiento del sello EFQM 400+, así como la realización de recomendaciones para mejorar la organización con el fin de seguir el camino hacia la excelencia. Por parte de Comtec siguió el desarrollo de visitas y entrevistas y acompañó al centro Benito Menni en todo el proceso de auditoría.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

"Todo el equipo de Benito Menni ha colaborado de forma magnífica con el proyecto. Sólo así, con la implicación de todos, se pueden lograr hitos como la obtención de este importante reconocimiento de excelencia europeo", Pau Negre, socio y director de Comtec

Los Resultados

La asesoría de Comtec concluyó con la evaluación por parte de AENOR (entidad certificadora independiente y acreditada por ENAC) y la obtención del reconocimiento EFQM 400+, por parte del Club Excelencia en la Gestión (CEG). "Estamos muy satisfechos de haber conseguido que el centro Benito Menni haya obtenido este certificado de Excelencia Europea. Se trata del fruto de un proceso de trabajo intenso en el que se refleja el buen trabajo conjunto y en una misma dirección", destaca Eva Bistuer, consultora de Comtec.

Con todo el proceso llevado a cabo, Benito Menni se convirtió en el primer centro integral de salud mental de Catalunya en obtener esta puntuación. La obtención de esta acreditación supone para el centro Benito Menni dar un salto cualitativo de importancia ya que se sitúa en primera línea internacional en el ámbito de la salud mental en términos de calidad y buen servicio.

"La buena sintonía entre Comtec y Benito Menni es evidente desde hace años y ahora una muestra más de ello es la reciente consecución del sello EFQM 400+. El vínculo entre ambas partes tendrá, sin duda, continuidad en el tiempo", destaca el doctor Joan Orrit, director-gerente del centro.

Desde Comtec, el socio y director, Pau Negre, puntualiza que "todo el equipo de Benito Menni ha colaborado de forma magnífica con el proyecto. Sólo así, con la implicación de todos, se pueden lograr hitos como la obtención de este importante reconocimiento de excelencia europeo".

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.

comtec
Rambla Catalunya 39, 2º1ª
08007 Barcelona
Tel. 934874656
correo@comtecquality.com
www.comtecquality.com

Año: 2014 Versión 1/1

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org