

# La Excelencia en el Banc de Sang i Teixits

Barcelona, 4 de julio de 2018

---





# Misión

---

El Banc de Sang i Teixits (BST) es la empresa pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que tiene como misión **garantizar el abastecimiento y el buen uso de sangre y tejidos** en Catalunya y ser un centro de referencia en inmunología diagnóstica y en el desarrollo de terapias avanzadas

# De la gestión de una crisis a un caso de éxito

A finales de los 80 aparecen los primeros casos de **pacientes infectados por la transfusión de sangre de donantes con anticuerpos VIH.**

Situación de alarma y de crisis de confianza que empuja a un grupo de hematólogos a plantear **estrategias de cambio** para recuperar la garantía de calidad y seguridad en la transfusión.

Sólo juntos, a través de economías de escala, podrían hacer frente a las inversiones en tecnología puntera para el análisis de las donaciones de sangre.

Es el pistoletazo de salida para un **proceso de integración** de los más de 20 bancos de sangre distribuidos por los hospitales de Cataluña.



# Un largo proceso de gestión del cambio

A partir del banco de sangre Vall d'Hebron, en 1995, el Servei Català de la Salut crea la empresa pública **Banc de Sang i Teixits**.

A este embrión se van sumando el resto de bancos de sangre hospitalarios hasta configurar en 2006 el **banco único**.



- Claves de éxito:
  - **Visión global** del sistema de salud
  - Un **modelo: "vena a vena"**
  - **Integración de culturas**

# Un banco de vida

---

Si bien la actividad principal de BST es la de **banco de sangre** (donación y transfusión), con los años hemos ido desarrollando nuevas actividades para dar respuesta a nuevas necesidades.

## Banco de tejidos

## Banco de células

- Células de cordón umbilical
- Células mesenquimales
- Células progenitoras hematopoyéticas

## Banco de leche materna

## Laboratorios

# Un banco de la sociedad y para la sociedad

Todos los **productos biológicos** **banqueados** son fruto de la **donación altruista de las personas.**

Personas que son **DONANTES** desde que nacen (donación de cordón umbilical y de leche materna) hasta que muren (donación de tejidos).

Personas que sin ser donantes son **EMBAJADORES** y colaboran en la promoción de la donación.

*Moltes  
gràcies*



# Un banco de la sociedad y para la sociedad

Embajadores desde la infancia a través de un programa educativo en las escuelas para fomentar la donación y los valores asociados a ella: generosidad, colaboración y solidaridad.

11 años de vida del proyecto: 55.000 alumnos y 1.000 escuelas.

**Aprèn, participa i dóna**

Un programa educatiu perquè infants i joves de 6 a 18 anys adquireixin coneixements i valors a través de la promoció de la donació de sang i l'organització d'una campanya

*Moltes gràcies*

Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

BANC DE SANG  
I TEIXITS

[donarsang.gencat.cat](http://donarsang.gencat.cat)

# 3 pilares fundamentales

---

**SUFICIENCIA**  
**SEGURIDAD**  
**SOSTENIBILIDAD**

# Un Sistema de Gestión que aspira a la Excelencia

El camino hacia la excelencia se inicia tras una larga trayectoria aplicando **estándares de calidad**.

En 1999 certificamos el sistema de gestión de la calidad según **norma ISO 9002:1994**.

Desde 2008, se apuesta por el **modelo EFQM de excelencia** con objeto de lograr una gestión más eficaz y eficiente.

**EXCELENCIA EN LA GESTIÓN**  
Modelo Europeo EFQM



(2013)

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MA y PRL**



International Organization for Standardization

9001(1999)  
14001 (2012)  
OHSAS (2015)

**ESTÁNDARES DE CALIDAD**  
Calidad y seguridad de los productos  
Mejora de los procesos




ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN TRANSFUSIÓN, TERAPIA CELULAR Y TISULAR

(sangre, 2005)  
(cordón, 2013)



joint accreditation committee isct abmt

(terapias celulares: progenitores, 2007)



unique source for stem cells

(terapias celulares: cordón, 2005)



GOOD MANUFACTURING PRACTICE

(tejidos y terapias celulares: 2010, 2011)



(laboratorio inmunología, 2002)

# ¿QUÉ?

Es un Modelo que **aborda el concepto de 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.

Se basa en la **realización** sistemática y periódica de **evaluaciones con el fin de identificar áreas de mejora**, priorizarlas, planificarlas e implementarlas para, de nuevo, volverlas a medir y evaluar.

Es un Modelo flexible que hay que adaptar a la organización.

# ¿POR QUÉ?

**Genera** una **cultura** organizativa homogénea y orientada a la mejora.

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 (Memoria: qué hacemos, porqué, cómo y con qué resultados)

Facilita un análisis y **diagnóstico interno** muy útil en los procesos de planificación estratégica.

# ¿CÓMO?

1. Compromiso de la Dirección (gestores y clínicos).
2. Sensibilización y comunicación entusiasta de los objetivos a toda la organización, para asegurar la implicación.
3. Selección del equipo de proyecto.
  - Conocimiento experto de su eje de gestión y visión global de la organización
  - Competencias (trabajo en equipo, perseverante, rigurosa, planificada, metódica, orientada a resultados,...)
4. Formación (vocabulario y herramientas del Modelo).
5. Metodología de gestión de proyectos.
  - Actividades (lanzamiento, recogida de evidencias, redacción,...)
  - Responsables
  - Calendario
  - Presupuesto

# Camino hacia la Excelencia

**2008**

Un equipo de 8-10 personas, formado y tutelado por una consultora externa, a lo largo de 4 meses:

- Identificar los enfoques principales para cada criterio y subcriterio
- Recoger evidencias (información necesaria para la autoevaluación recogida de forma estructurada y en base a la lógica del Modelo)
- Consolidar las evidencias en la Memoria EFQM (Reder): **Informe de Gestión**
- **Autoevaluación:**
  - Proceso de puntuación
  - Identificación y priorización de puntos fuertes y oportunidades de mejora

# Autoevaluación 2008



## Críteris

- 1.- Lideratge
- 2.- Estratègia i Planificació
- 3.- Gestió de Personal
- 4.- Recursos
- 5.- Sistema de la Qualitat i Processos
- 6.- Satisfacció del Client
- 7.- Satisfacció del Personal
- 8.- Impacte en la Societat
- 9.- Resultats Empresarial

## PUNTUACIÓ FINAL

Punts atorgats	Factor	Punts totals
<b>32</b>	x1,0	<b>32</b>
<b>41</b>	x0,8	<b>33</b>
<b>31</b>	x0,9	<b>28</b>
<b>35</b>	x0,9	<b>32</b>
<b>34</b>	x1,4	<b>48</b>
<b>23</b>	x2,0	<b>46</b>
<b>22</b>	x0,9	<b>20</b>
<b>25</b>	x0,6	<b>15</b>
<b>58</b>	x1,5	<b>87</b>
		<b>341</b>

## PUNTS FORTS

- Desenvolupament de la política i estratègia, evidenciada a partir de la coherència entre el Pla Estratègic, el Pla d'Empresa, el Sistema DPOV i el Balanced Scorecard. (Críteris 2c i 2d)
- Generació de coneixement i innovació tecnològica, disposant de professionals referents en el sector i el desenvolupament del Pla Estratègic i d'Innovació. (Críteris 4d)
- Procés de lliurament del servei, altament automatitzat i certificat externament en quant a la qualitat del mateix. (Críteris 5d)

## ÀREES DE MILLORA

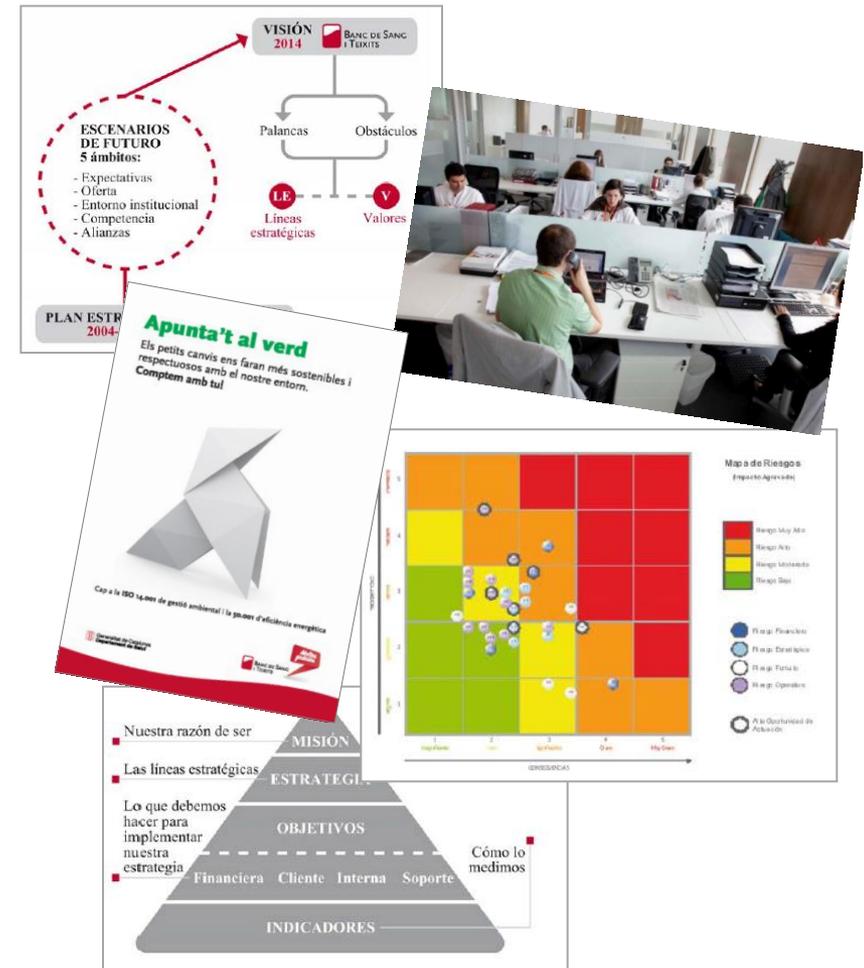
- Gestió de les interrelacions i interdependències entre processos i millora sistemàtica del mateixos (Críteris 5a)
  - Identificació del valor afegit de les activitats en vers el diferents grups d'interès.
  - Integració operativa a partir de la identificació de les interrelacions i les interdependències.
  - Clarificació d'indicadors de rendiment (efectivitat – eficiència)
  - Avaluació, revisió i millora sistemàtica del rendiment operatiu.
- Capacitat de desplegament de la cultura i el sistema de gestió
  - Clarificació del paper dels comandaments, d'acord amb la cultura d'excel·lència del BST. (críteris 1a i 1d)
  - Assegurament de la comunicació vertical i gestió de la delegació. (críteris 3c – 3d)
- Coneixement de la percepció del client extern i intern (Críteris 6a i 7a)



# 2009 - 2010



- Planificación e implementación de acciones de mejora (**Plan de Excelencia**).
- Vinculación de las acciones al sistema de la **DPO**.
- Mecanismos de **seguimiento** y control de la ejecución del Plan.
- **Comunicación** de los resultados (jornada interna) y reconocimiento a los equipos con mejor puntuación (**Jornada de Buenas Prácticas**).



# Resultados evaluación 2010



Implementadas las acciones de mejora, hay que volver a someterlas a medición y evaluación.

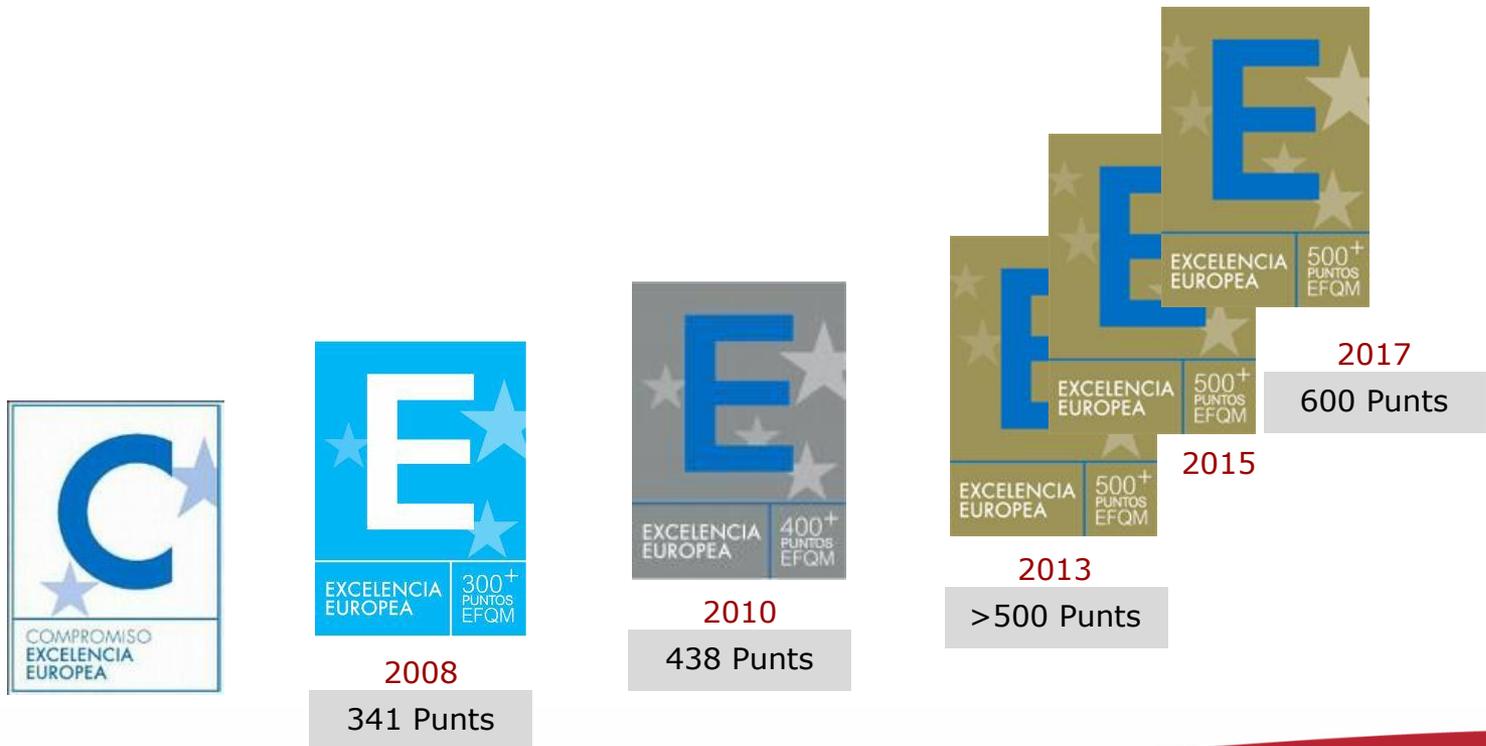
- Segunda autoevaluación
- Primera evaluación externa

Puntuación 400+

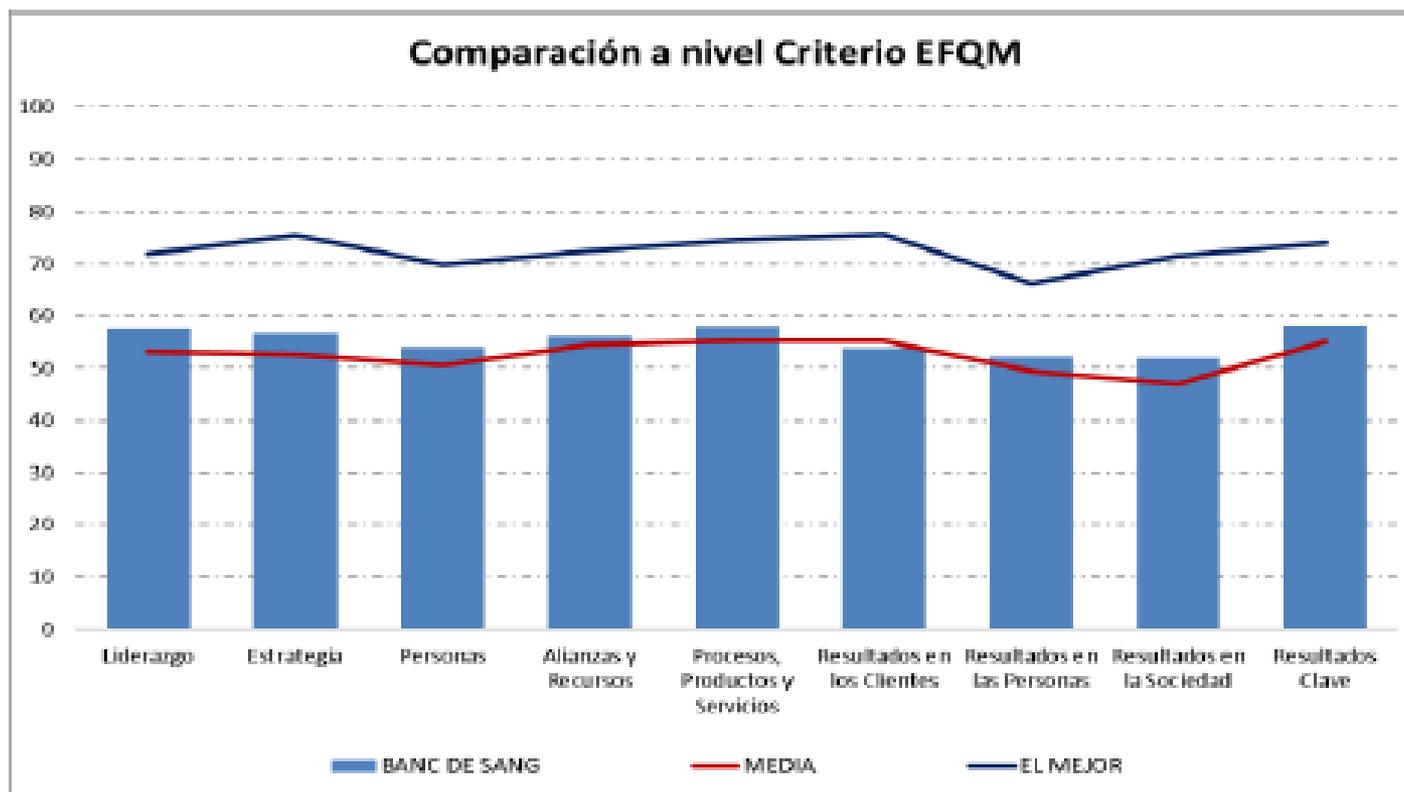
Informe de evaluación con nuevas acciones de mejora, que dan lugar al Plan de Excelencia 2010-2013

# 2013 – 2015 - 2017

- En 2013 obtenemos por primera vez el Sello **500+** que certifica la excelencia de nuestro **sistema de gestión**, y la **responsabilidad y eficiencia en la gestión de los recursos públicos**.
- Siguiendo esta sistemática, y a través de evaluaciones periódicas, el BST avanza, madura y consolida el Modelo hasta rozar los 600 puntos en la evaluación de 2017.



# Resultados evaluación 2017





BANC DE SANG  
I TEIXITS

# RESULTADOS

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



**SON LAS  
PERSONAS  
QUIENES HACEN  
EXCELENTES A  
LAS  
ORGANIZACIONES**



BANC DE SANG  
I TEIXITS

*Moltes  
gràcies*

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

[www.bancsang.net](http://www.bancsang.net)

---

*Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)*

*Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)*