



hp  
Hospital Plató

[www.hospitalplato.com](http://www.hospitalplato.com)

# Model EFQM d'Excel·lència

Jordi Pujol. Director General  
18 de juny de 2019. Tarragona

# SOBRE HOSPITAL PLATÓ

Hospital Plató es un centro sanitario ubicado en la Ciudad de Barcelona. Es una **Fundación sin ánimo de lucro integrada en el Sistema Sanitario Integral de Utilización Pública de Cataluña**, que da asistencia a la sanidad pública (en un 96% de su actividad), a la mutual y a la privada.



Ubicado en Barcelona (Distrito de Sarrià – Sant Gervasi)  
Población de referencia: 150.000 personas  
Número de camas: 161  
Número de profesionales: 563

*"Hacia la excelencia con vocación pública"*  
Dr. Pere Barceló, Presidente del Patronato

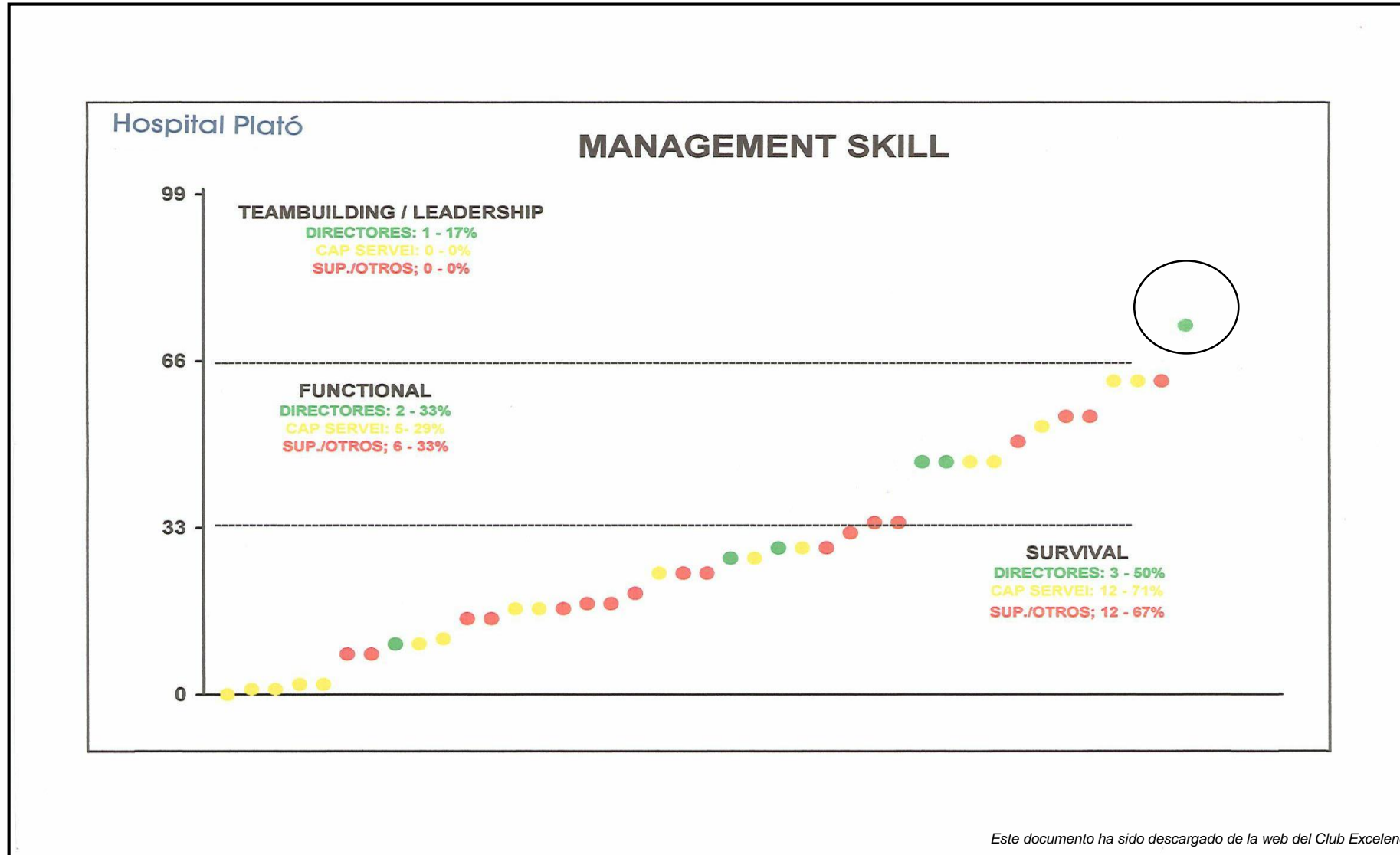
# 2002 CRISIS

NO

- Modelo de gestión
- Procesos
- Misión
- Visión
- Valores

# On érem?

Lideratge, habilitats de gestió i implicació







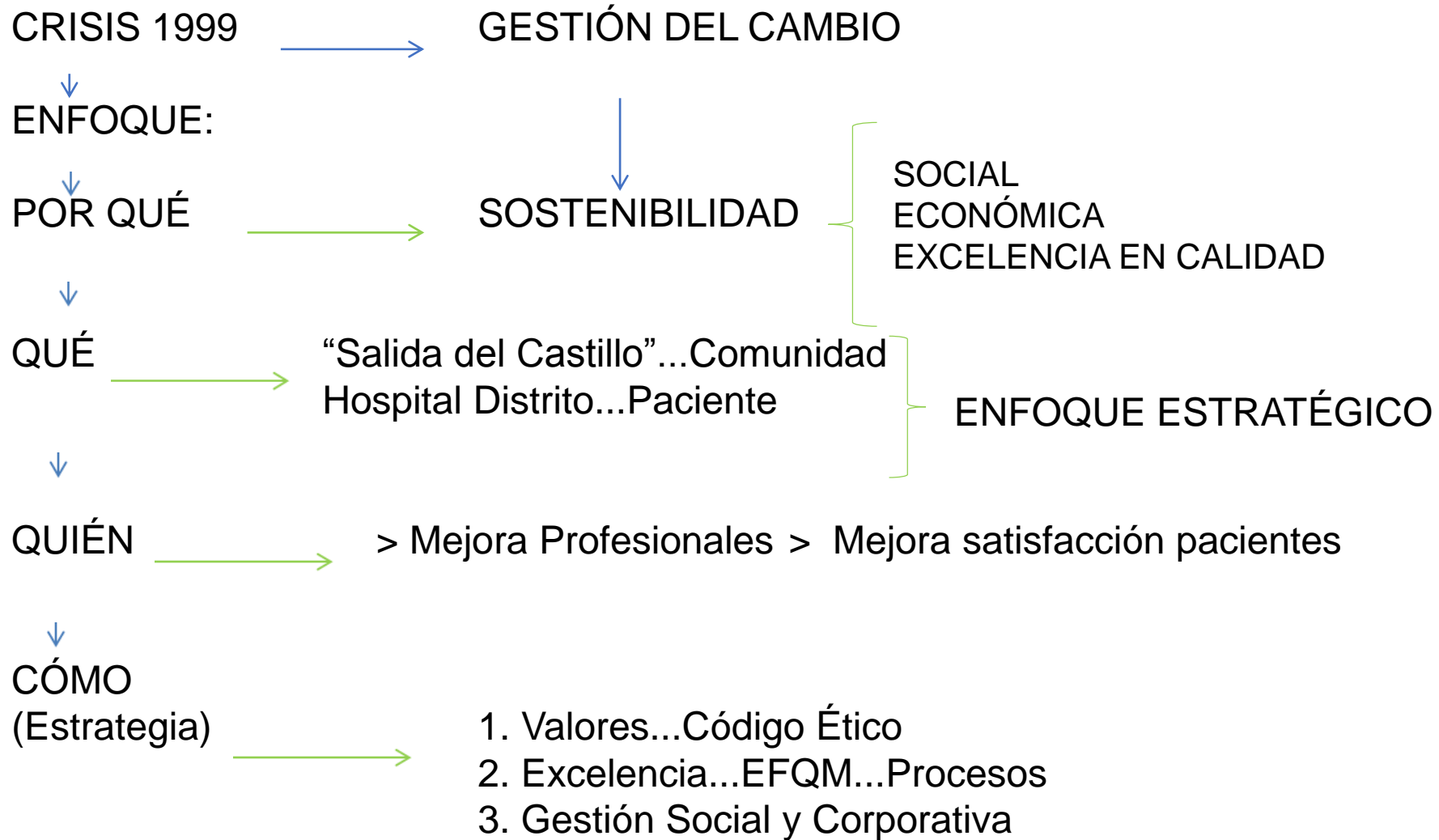


“No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, sino la que responde mejor al cambio.”

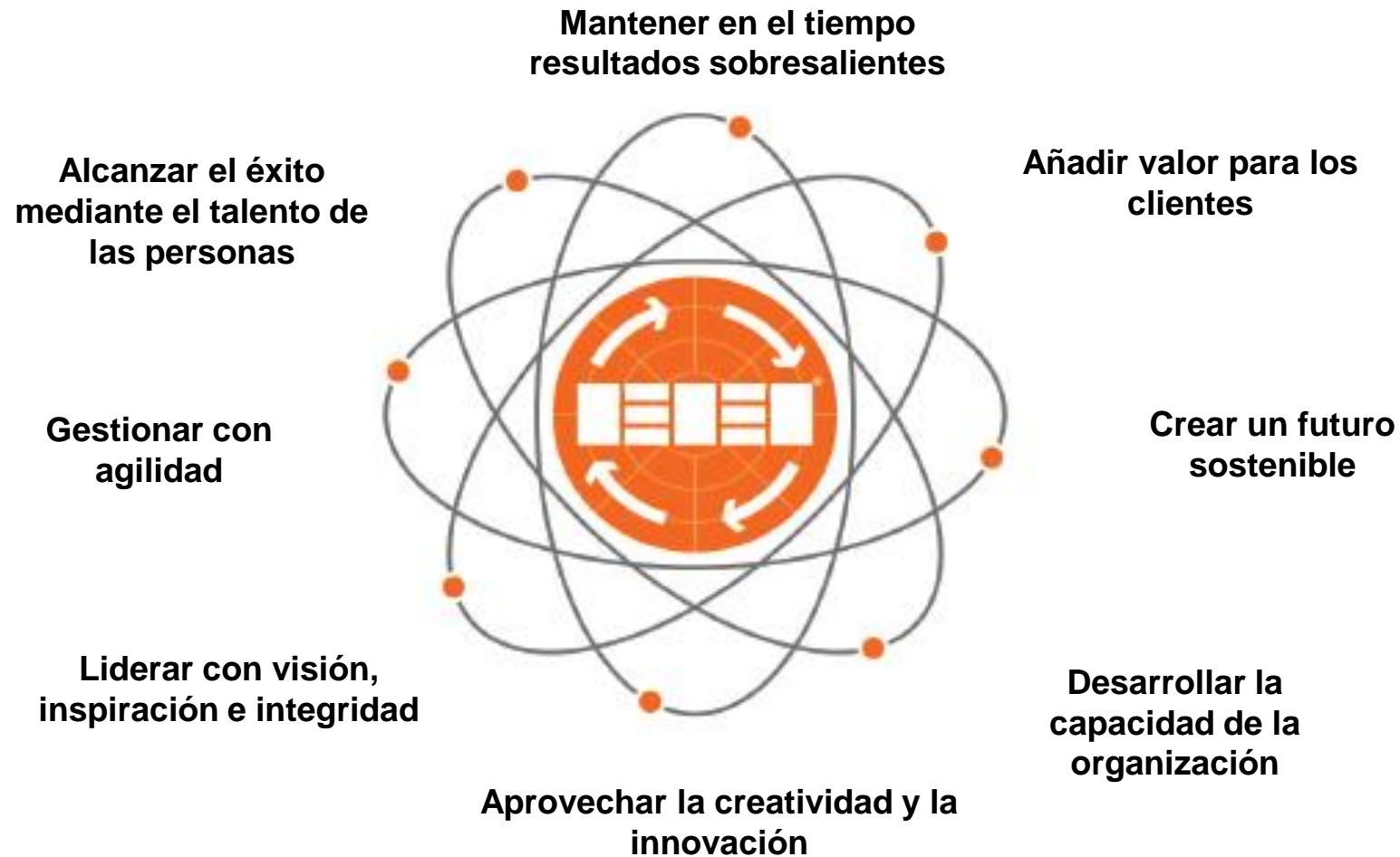
- Charles Darwin





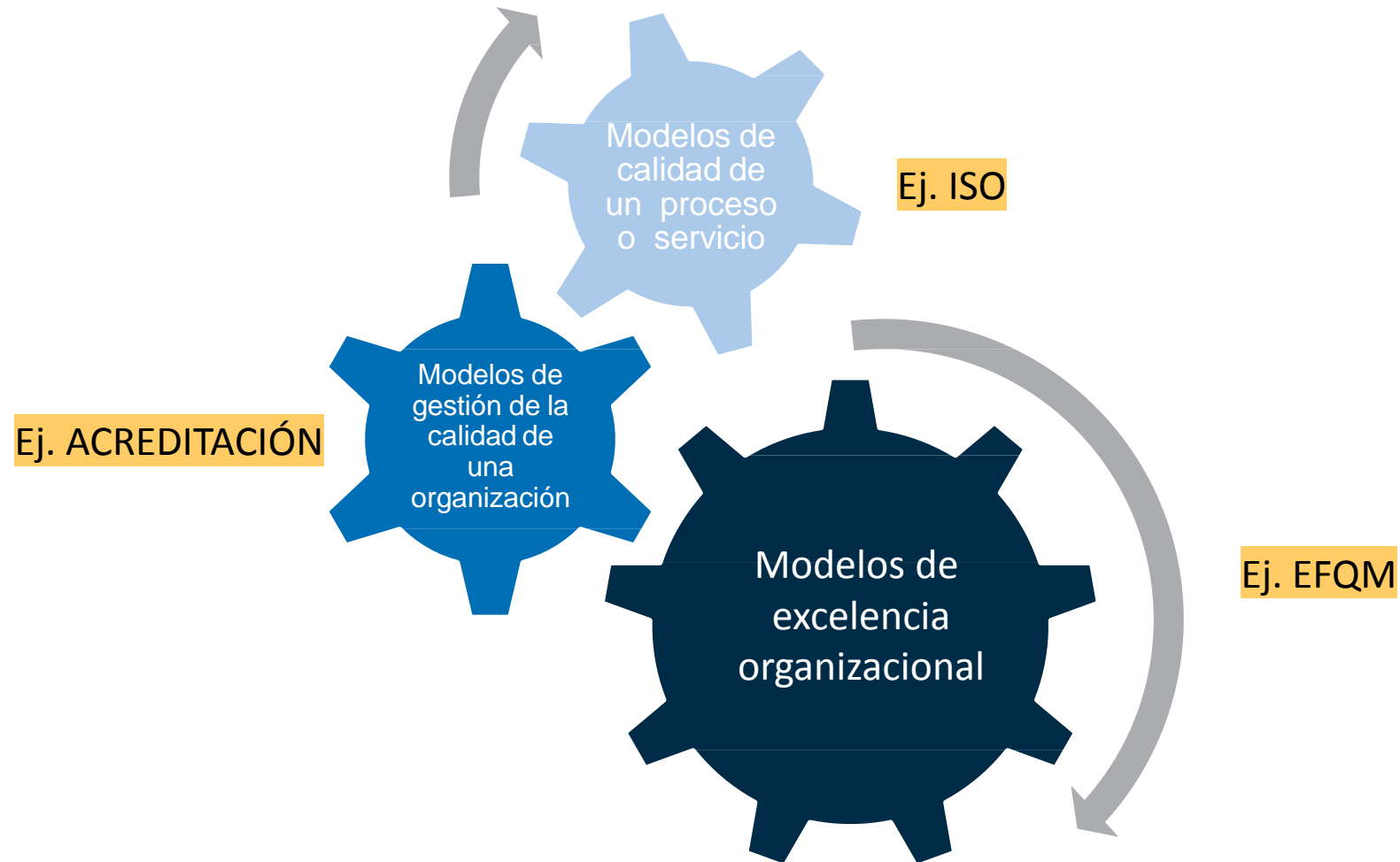


# Conceptos fundamentales de Excelencia



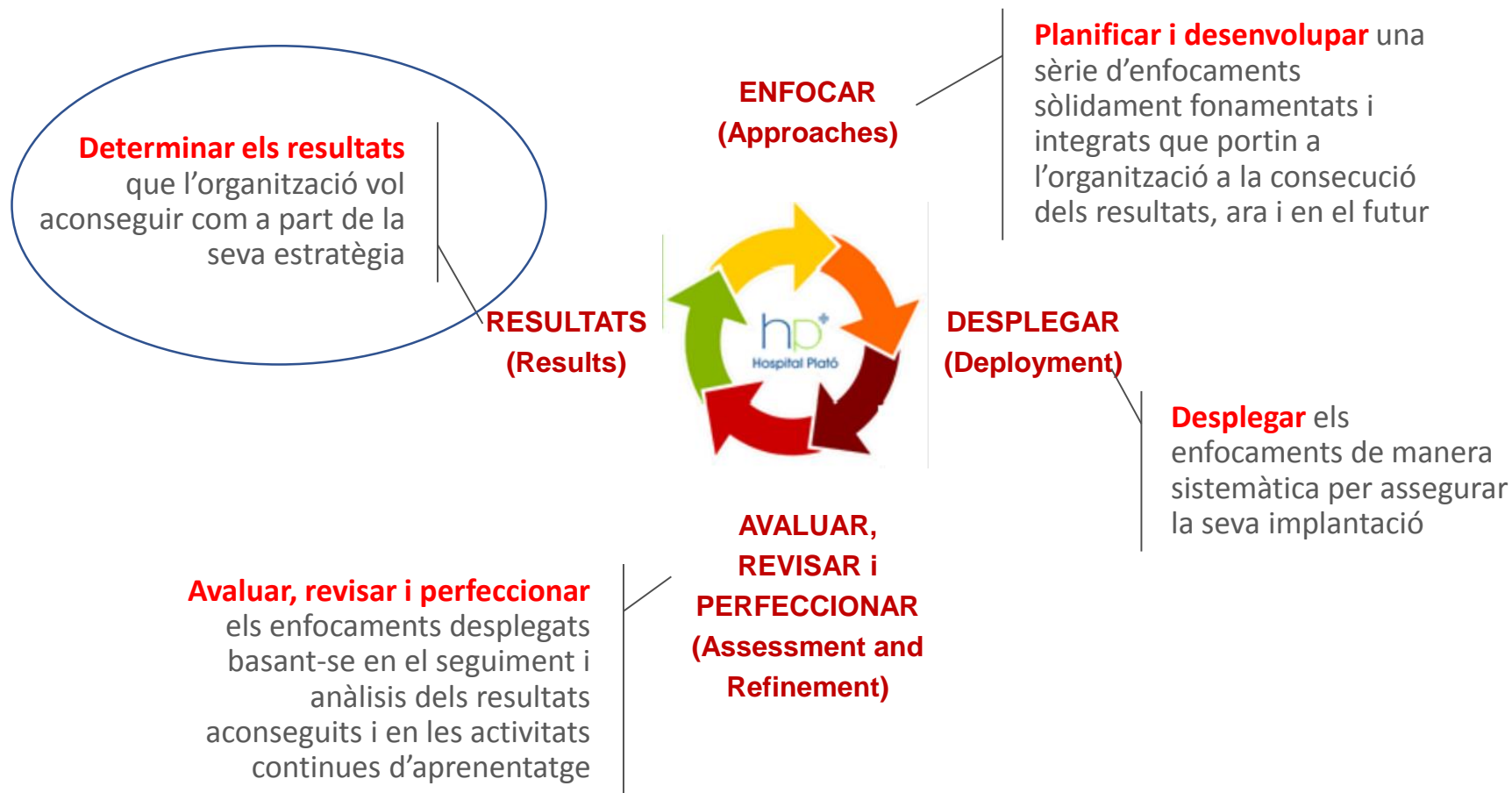
# Modelos son herramientas de evaluación y gestión

Los modelos de gestión y/o excelencia son inclusivos y complementarios por definición



# Model EFQM d'excel·lència

## ESQUEMA LÒGIC RADAR



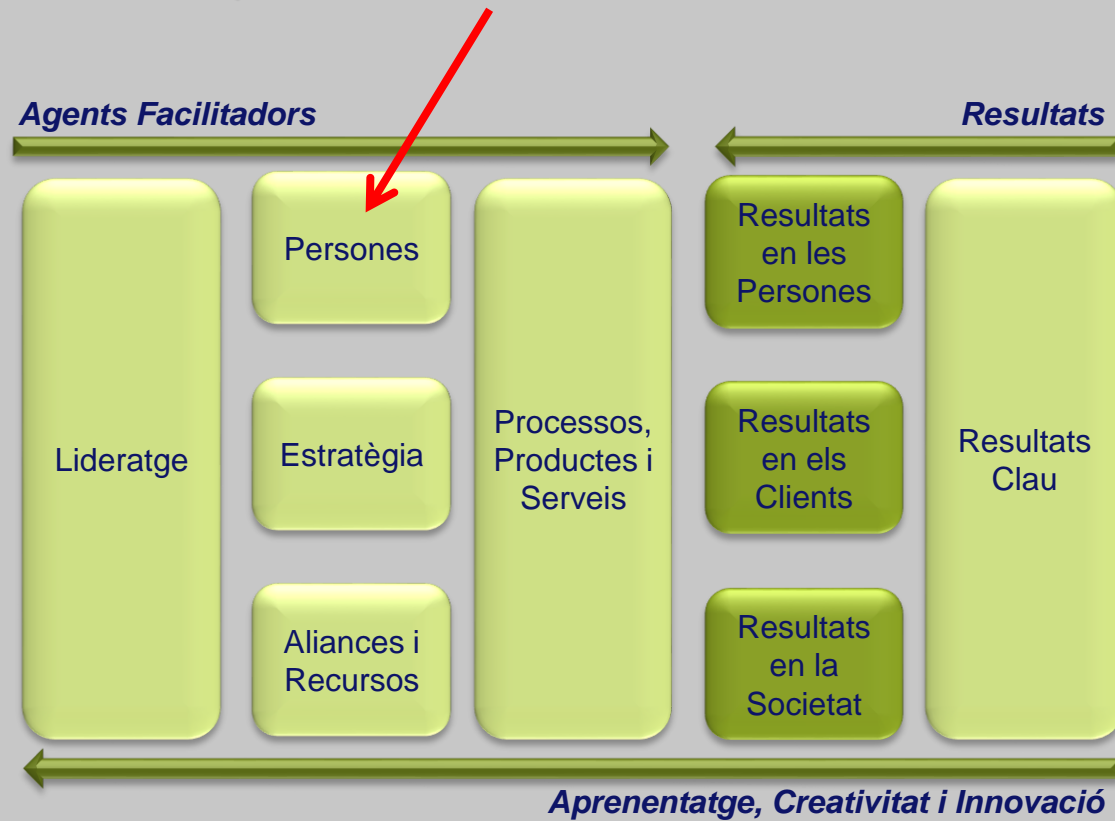
## Modelo EFQM de excelencia

“las organizaciones excelentes consiguen y mantienen niveles de rendimiento superiores al resto que satisfacen y superan las expectativas de todos sus grupos de interés”

# EL MODEL DE COMPETÈNCIES A HOSPITAL PLATÓ

Eina de millora contínua dins el model EFQM

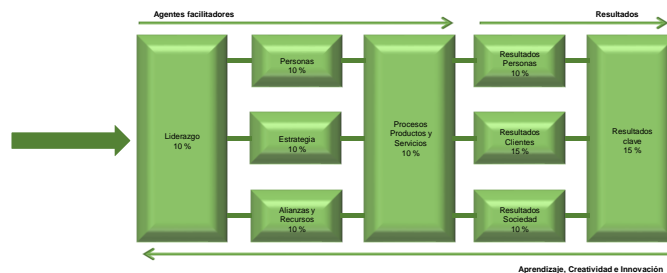
## Criteris del Model EFQM



# EFQM visión global como propuesta de valor



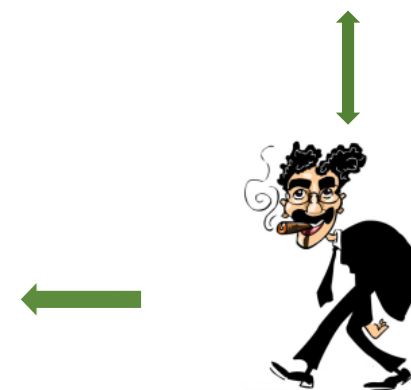
Conceptos de Excelencia



Criterios de Evaluación



Mejora continúa



**Benchmark**  
¿ Como está usted ?  
Eso depende de con quien me compare

# OBJETIVOS ESENCIALES

**Sostenibilidad  
Social**

**Sostenibilidad  
Económica**

**Excelencia  
en Calidad**



# **SOBRE HOSPITAL PLATÓ**

## **Nuestra MISIÓN**

Velar por la salud de las personas a través del desarrollo integral de nuestros/as profesionales.

## **Nuestros VALORES**

Solidaridad con las personas y el entorno  
Vocación de excelencia  
Transparencia y compromiso ético  
Trato humano y personalizado

## **Nuestra VISIÓN**

Ser un hospital donde profesionales y pacientes se sientan partícipes de un proyecto sostenible de excelencia asistencial.

# SOBRE HOSPITAL PLATÓ

hp  
Hospital Plató

**el nostre**  
**CODI ÈTIC**

Compromisos Ètics d'Hospital Plató  
Compromisos amb les persones

versió III-2015

EFQM  
Recognised for excellence  
3 star

Red Pacto Mundial  
España

MEMBRE DE  
BARCELONA  
SOSTENIBLE

SGE  
Forista

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

## Nuestro CÓDIGO ÉTICO

Marco de referencia para los/las profesionales, donde se establecen los compromisos éticos que el Hospital y los profesionales adoptamos entre nosotros y en relación con los pacientes, proveedores y la administración, entre otros.

# POLÍTIQUES



PROFESSIONALS

EFQM

**MISSIÓ**

Tenir cura de la salut de les persones mitjançant el desenvolupament integral dels nostres professionals.

**VISIÓ**

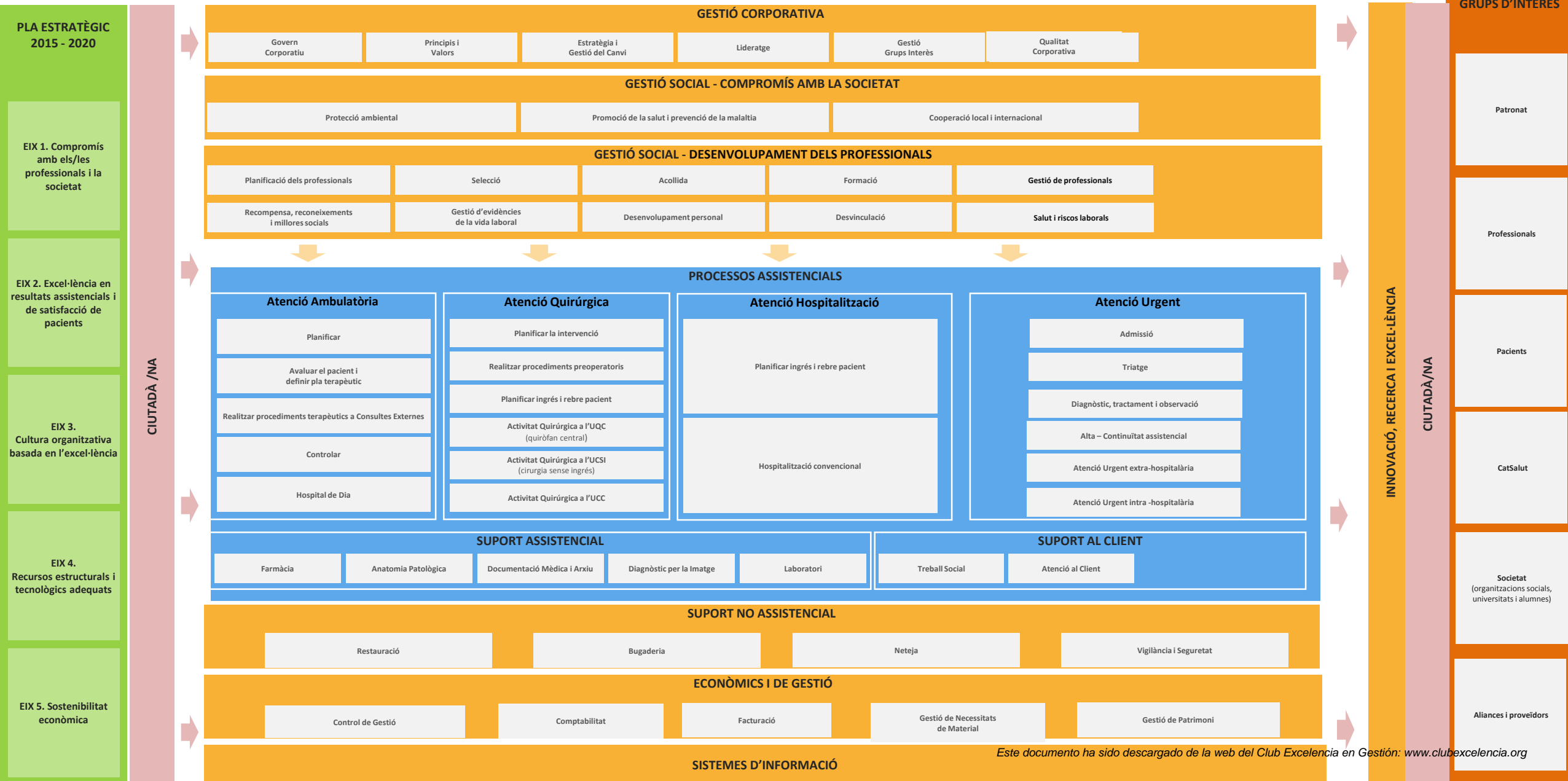
Ser un hospital on professionals i pacients se sentin participants d'un projecte sostenible d'excel·lència assistencial

**VALORS**

Solidaritat amb les persones i l'entorn.  
Vocació d'excel·lència.  
Transparència i compromís ètic.  
Tracte humà i personalitzat.

**ESTRATÈGIA**

Obtenir resultats excel·lents mitjançant l'optimització dels nostres recursos i processos i de les competències dels nostres professionals, tenint present que la gestió del canvi ha de ser aplicada mitjançant l'avaluació i mesura dels resultats esperats.

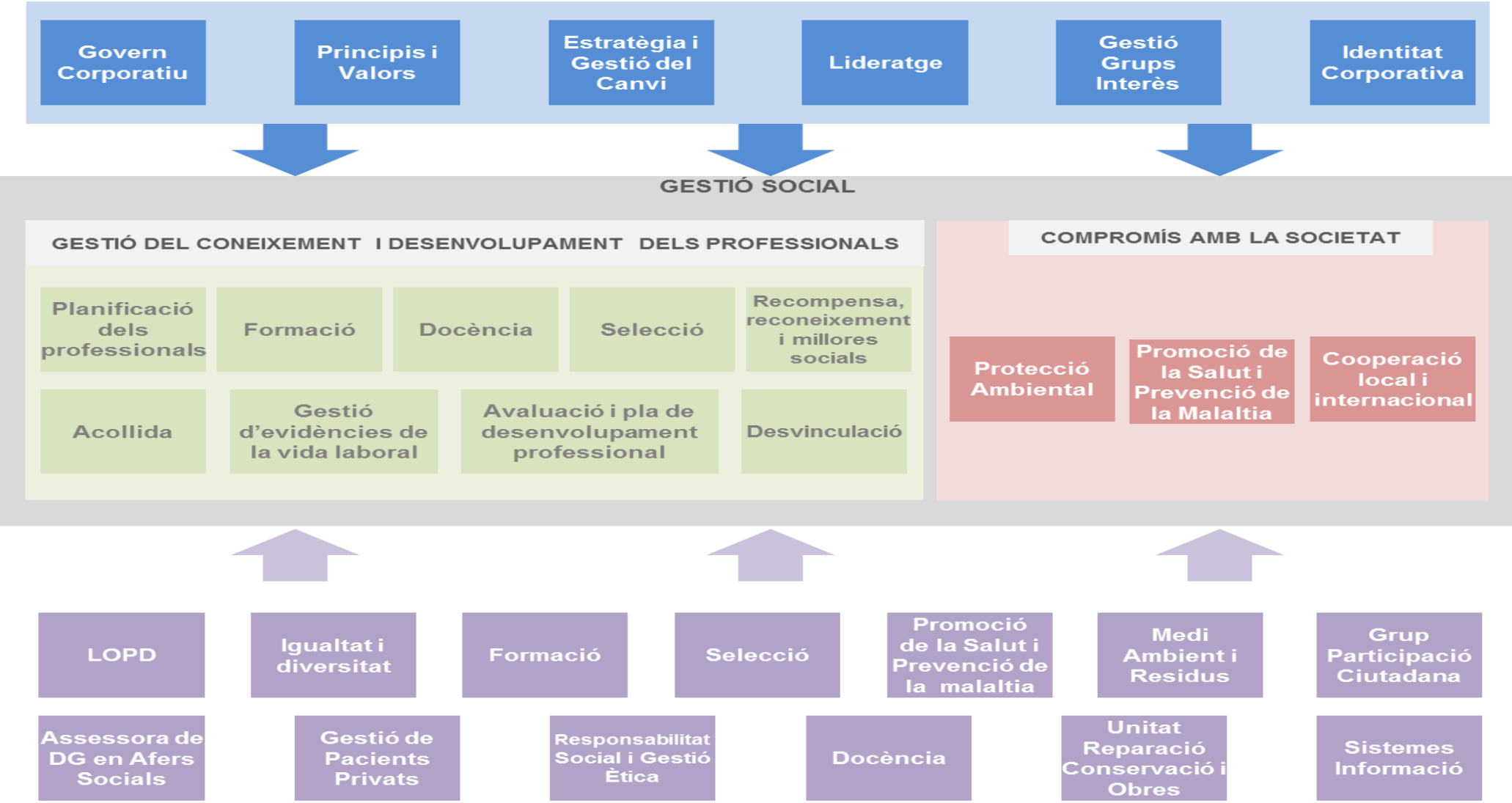




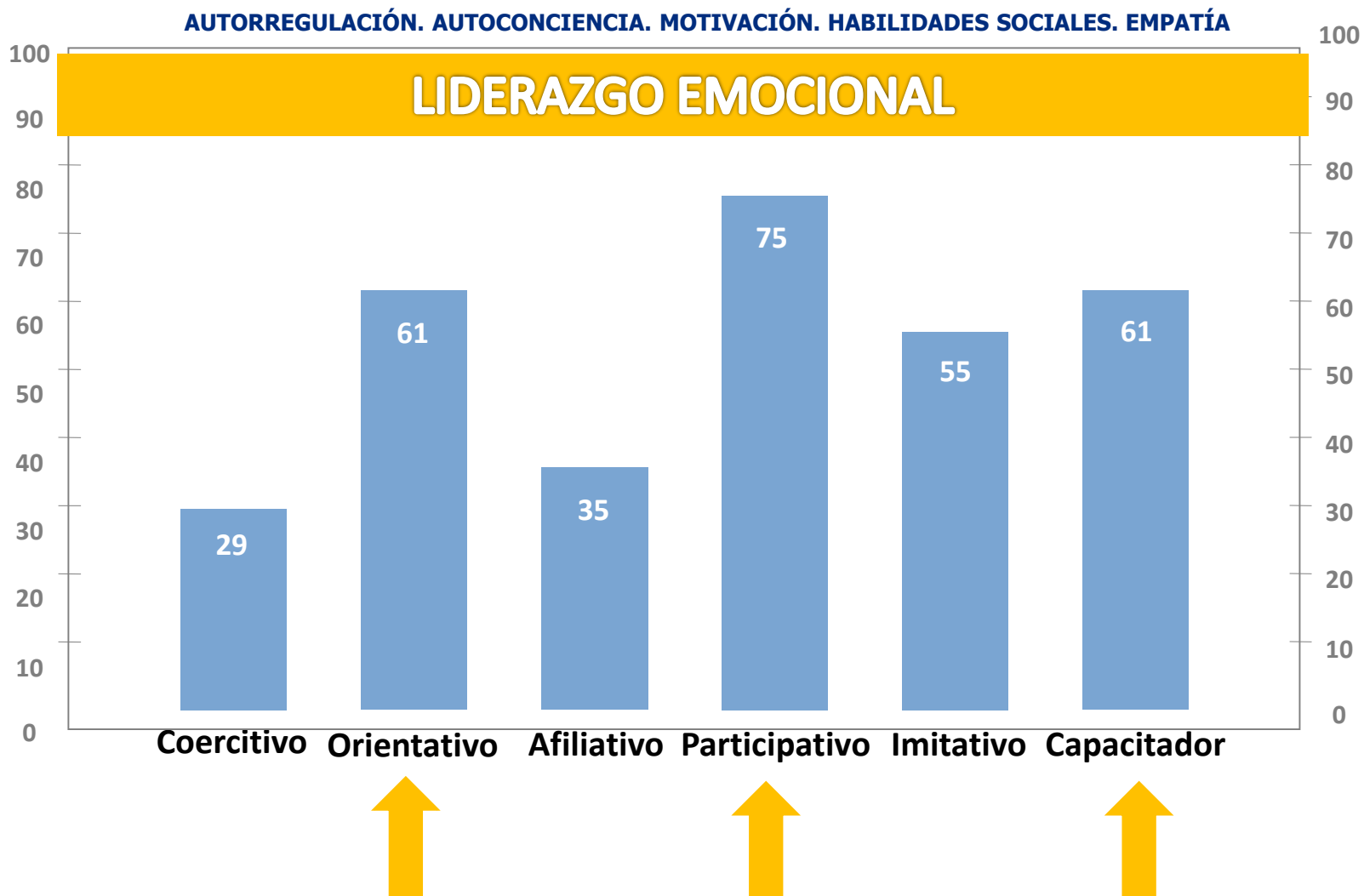
# LIDERAZGO EN HOSPITAL PLATÓ



# PROCÉS GESTIÓ SOCIAL I CORPORATIVA



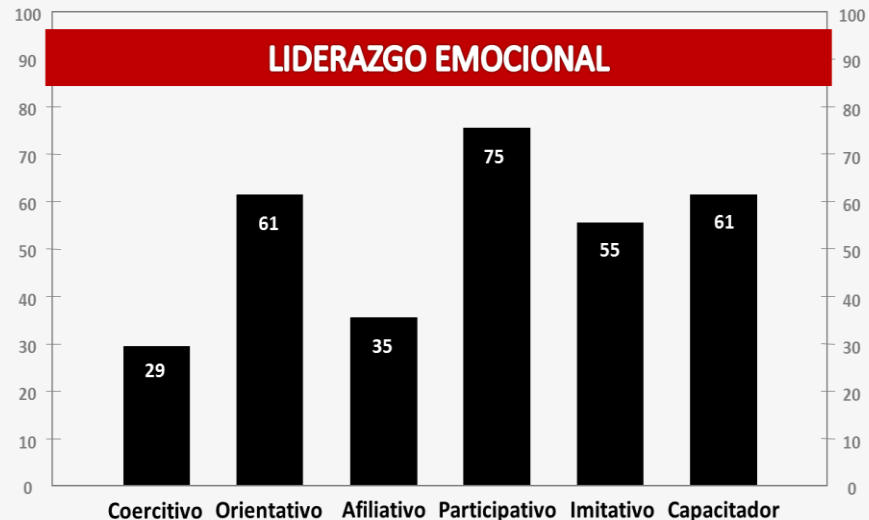
# LIDERAZGO CORPORATIVO



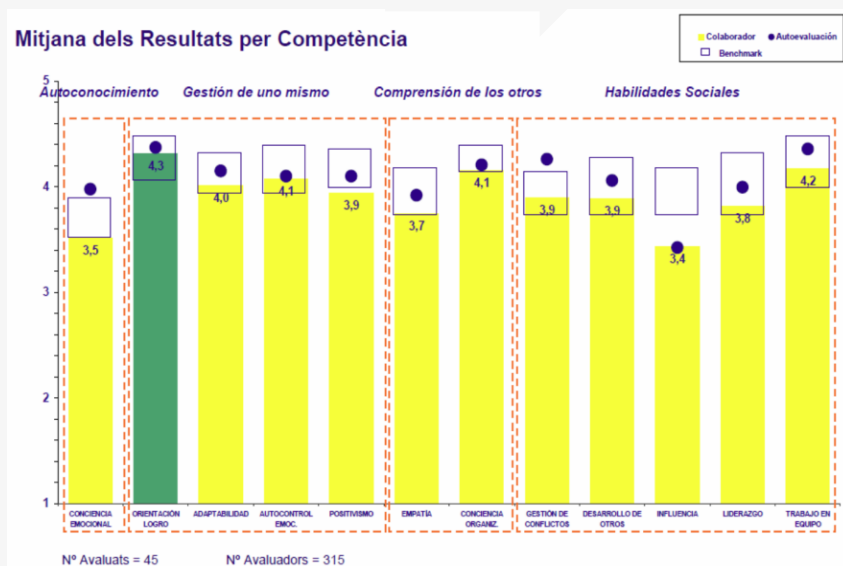


# LIDERAZGO

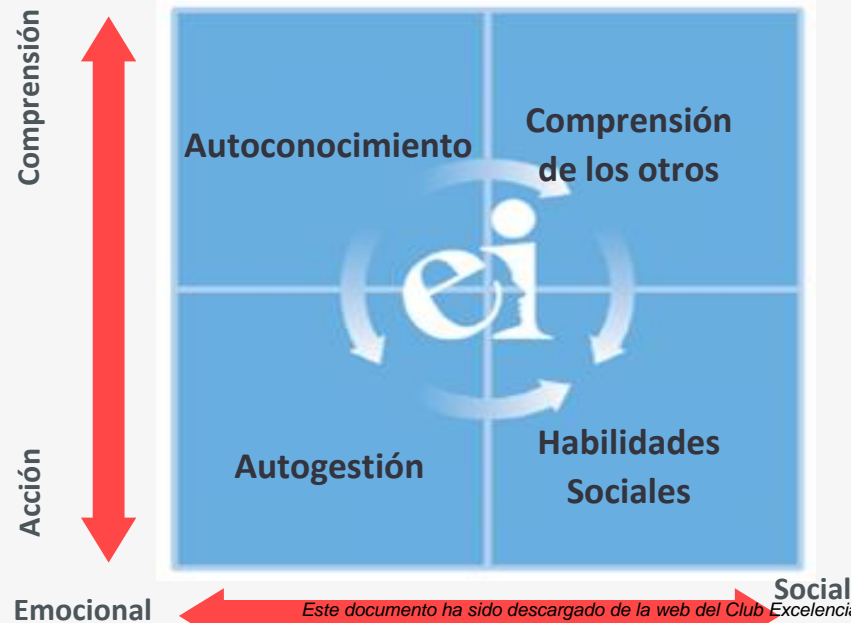
## 2007 PERFIL DE LIDERAZGO HP



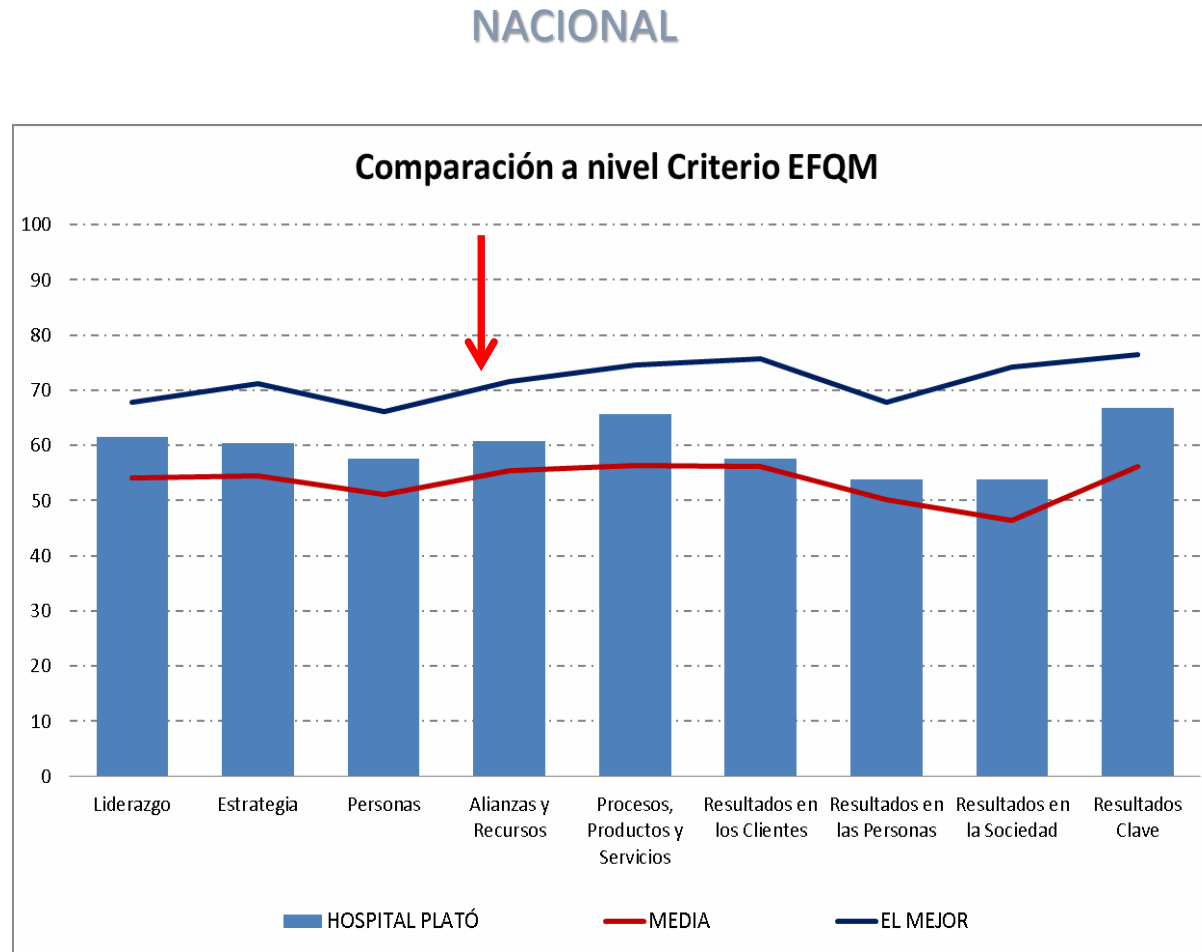
## 2012 EVALUACIÓN 360º



## 2016 LIDERAZGO EMOCIONAL

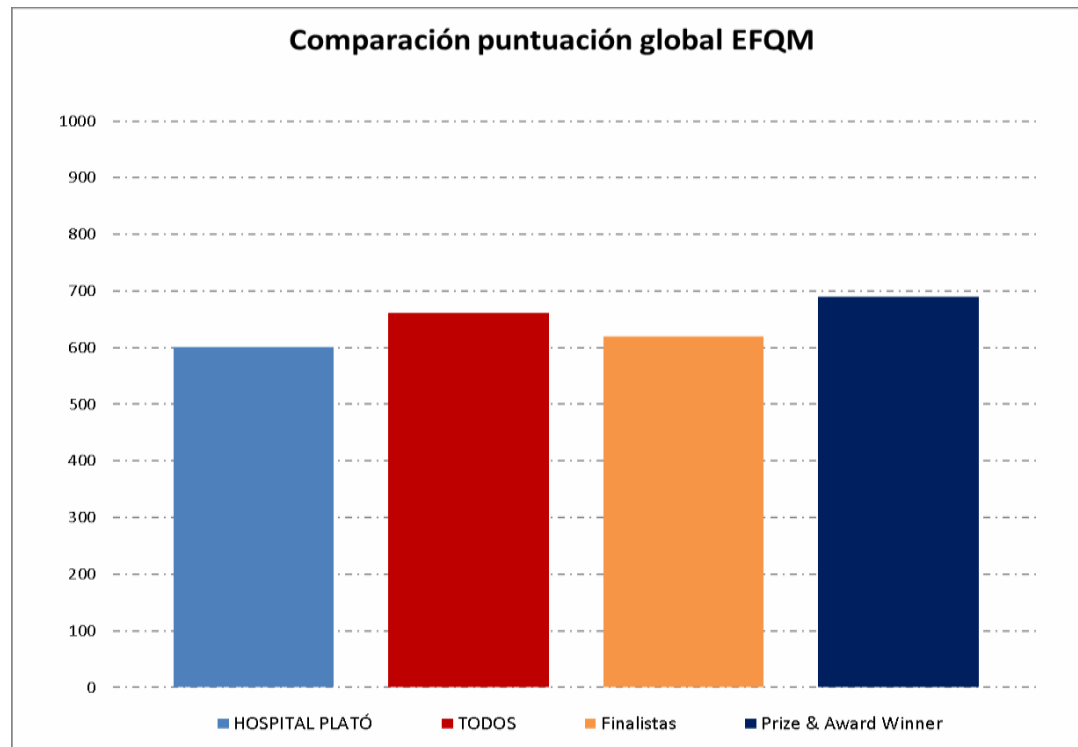


# Modelo EFQM de excelencia

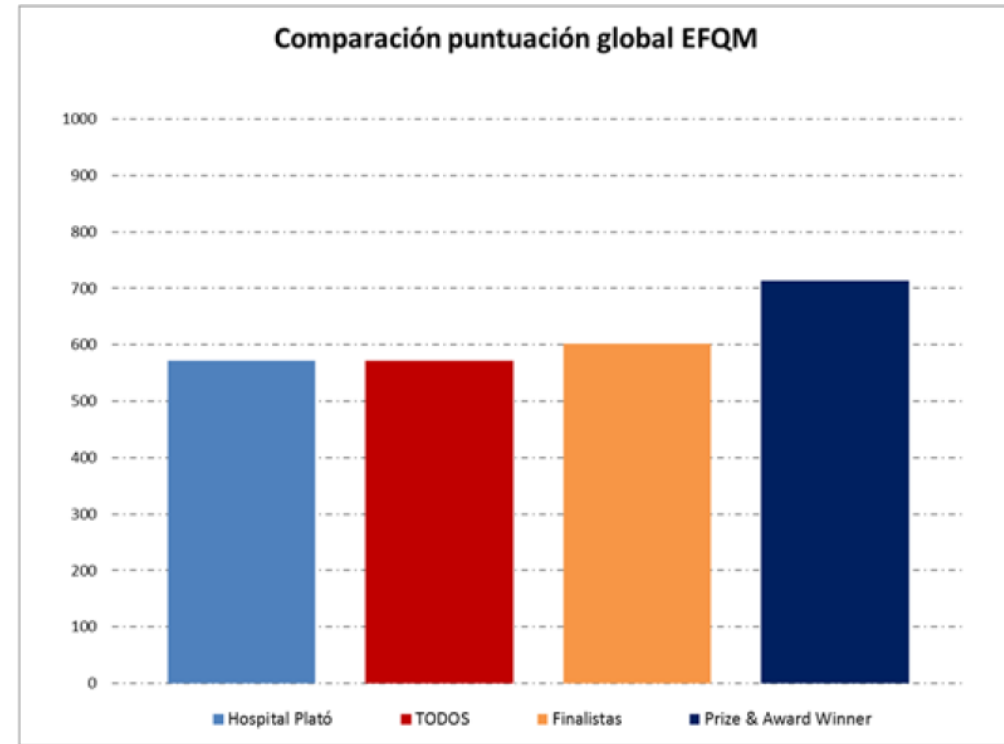


# MODEL EFQM D'EXCEL·LÈNCIA

2016



2018



# CALIDAD EN LA GESTIÓN

- ✓ La mejora continua, el aprendizaje y la innovación
- ✓ El cambio organizacional y la cultura
- ✓ La evaluación comparativa
- ✓ El liderazgo individual y organizacional
- ✓ Profesionales implicados y alineados con la estrategia organizativa
- ✓ La implantación de la GBP (PROCESOS)
- ✓ La comunicación extendida como una manera de interactuar
- ✓ La evaluación de las buenas prácticas del Hospital

# DIFICULTADES

1. Falta de **sistema de organización**
2. Falta de **liderazgo**
3. Falta **motivación inicial** de los profesionales
4. **Resistencia** a los cambios
5. **Crisis** económica general

# NECESIDADES DE FUTURO

1. **Asumir los cambios** demográficos de los profesionales.
2. **Desarrollar el plan de sucesión** de dirección, mandos intermedios, jefes de servicio y profesionales de enfermería.
3. **Consolidar** a nivel general el **proyecto actual** modificándolo para adaptarlo a las necesidades del sector y de la sociedad.

# REFLEXIONES

1. Hace falta **empoderar a los profesionales** sanitarios.
2. Hace falta poner al **paciente/cliente en el eje** de cualquier política de las organizaciones sanitarias.
3. Y por eso, hace falta que los **recursos económicos** se utilicen de manera **eficiente**.
4. Y para que lo sean, hace falta **estabilizar el sistema**, teniendo en cuenta los factores externos (demográficos, cambios tecnológicos, etc.) y los internos.
5. Pero...



*La verdadera sabiduría  
está en reconocer la  
propia ignorancia.*

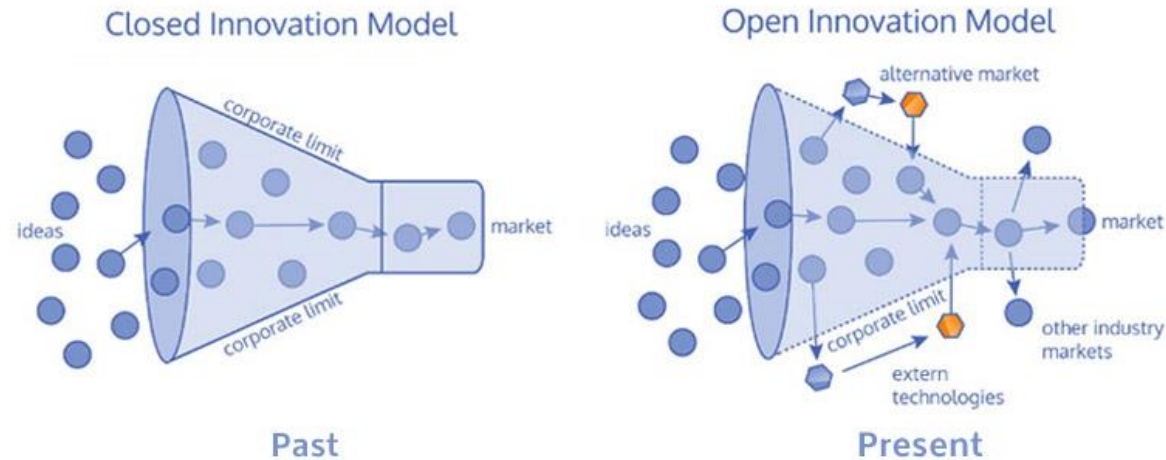
*Socrates*



# INNOVACIÓN ASISTENCIAL

## OPEN INNOVATION

ATHENEA SOLUTIONS ↔ HOSPITAL PLATÓ ↔ **UNIVERSIDAD POMPEU FABRA**



- Estudio predictivo de reingresos i previsión de alta
- Estudio accesibilidad urgencias
- Proyecto mejora Patient Experience
- Economía del comportamiento de la salud



新华社  
XINHUA NEWS

Sogou 搜狗

AI 合成主播



<https://twitter.com/XHNews/status/1060161714123984901>

<https://www.efe.com/efe/america/tecnologia/la-inteligencia-artificial-nueva-aliada-de-medicina-en-china/20000036-3981292>





[www.hospitalplato.com](http://www.hospitalplato.com)

[hospital@hospitalplato.com](mailto:hospital@hospitalplato.com)

    @hospitalplato

Jordi Pujol i Colomer

[Jordi.pujol@hospitalplato.com](mailto:Jordi.pujol@hospitalplato.com)



