



Iniciar-se en el model EFQM

Primers Passos cap a l'Excel·lència

Referències



Serveis

athenea solutions ofereix una cartera de serveis de consultoria orientada a resoldre les necessitats globals dels centres sanitaris:



**ESTRATÈGIA
I GESTIÓ**



**EXCEL·LÈNCIA
I QUALITAT**



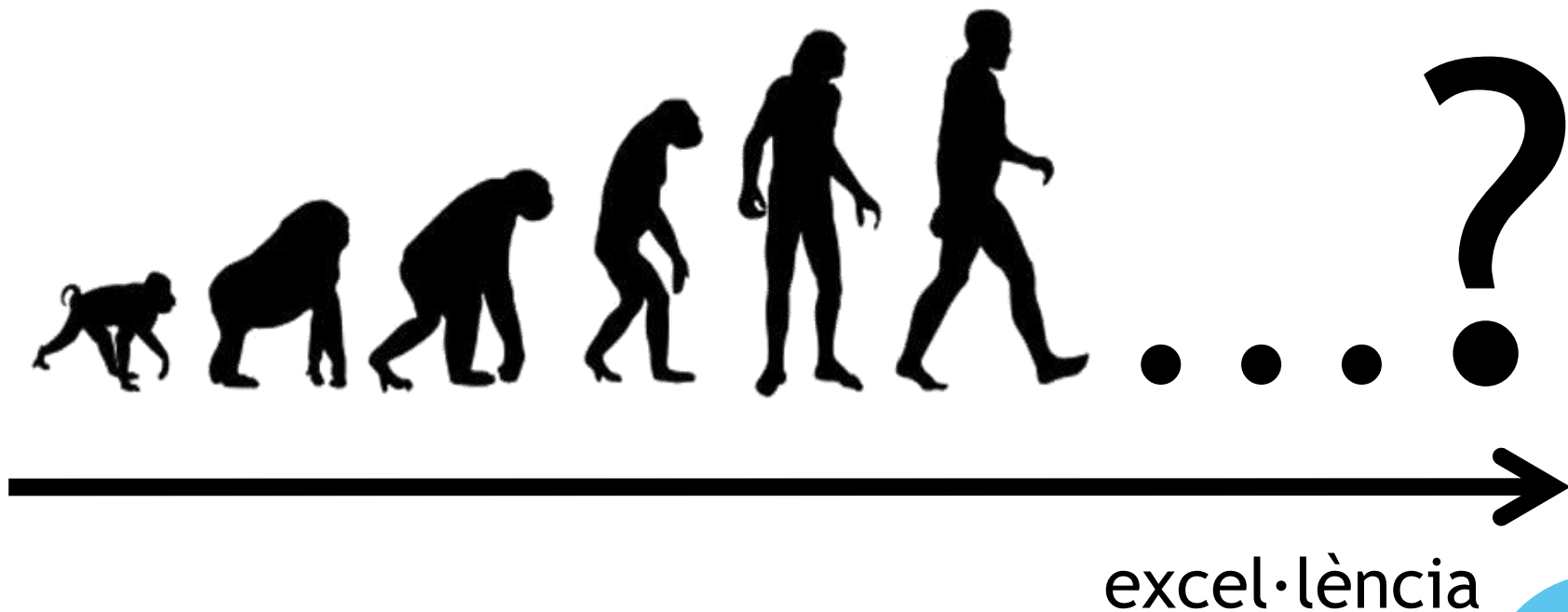
**PROCESSOS
I SERVEIS**



**TECNOLOGIA
I DADES**

Per què l'EFQM?

Dóna un guió per analitzar l'organització de forma integral i avaluar en quin punt es troba l'empresa en el camí cap a l'excel·lència

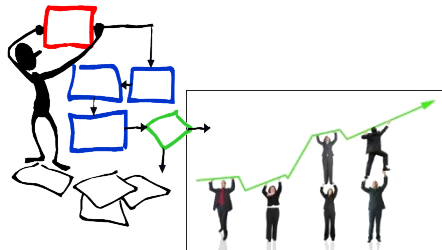


Objectius principals de l'EFQM

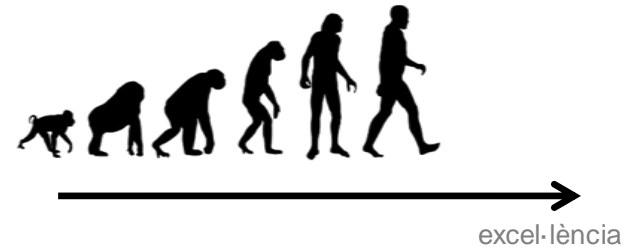
Espai de reflexió



Desenvolupar pla de millora



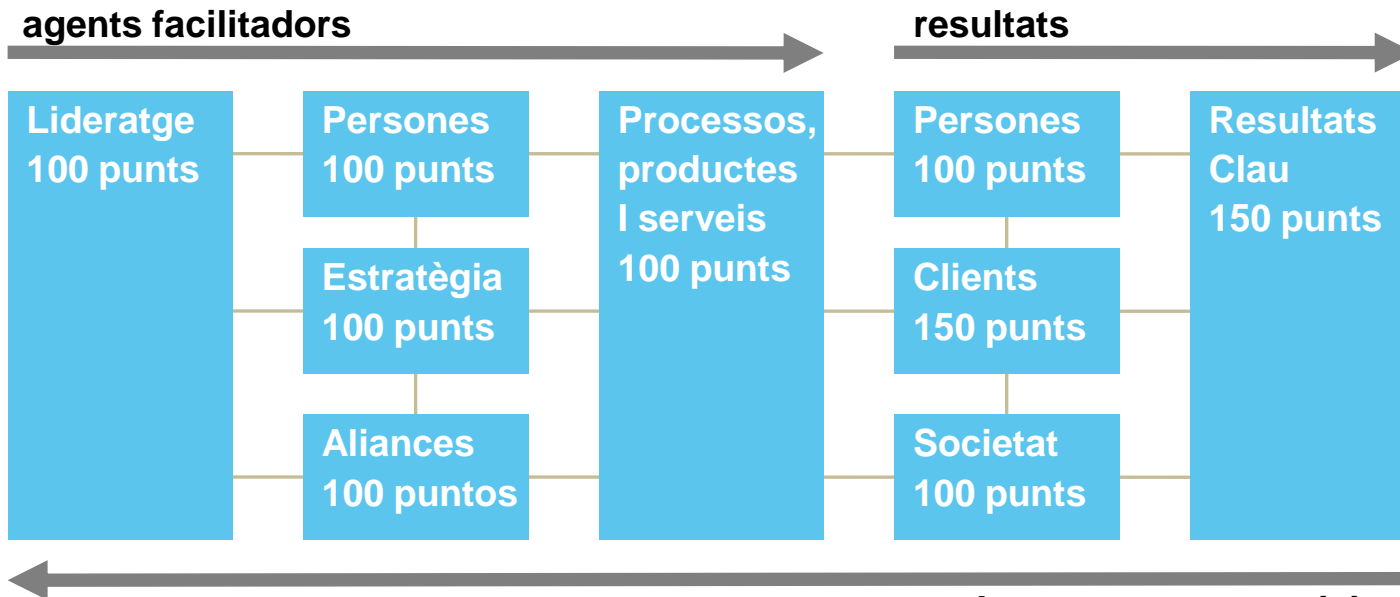
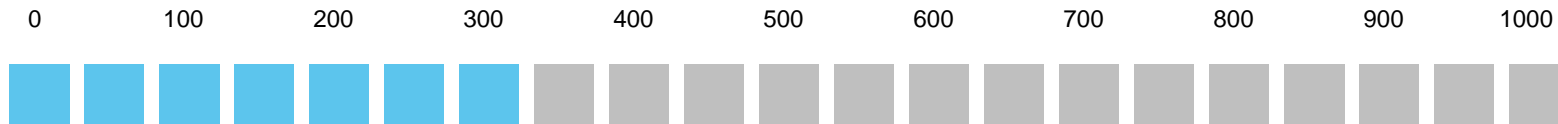
Avaluar on estem en el camí de l'excel·lència



Identificar punts forts i àrees de millora

Estructura del model EFQM

El model EFQM és un marc de treball no prescriptiu constituït per 9 criteris: 5 agents facilitadors: com es gestiona l'organització i 4 criteris de resultat: què aconsegueix l'organització

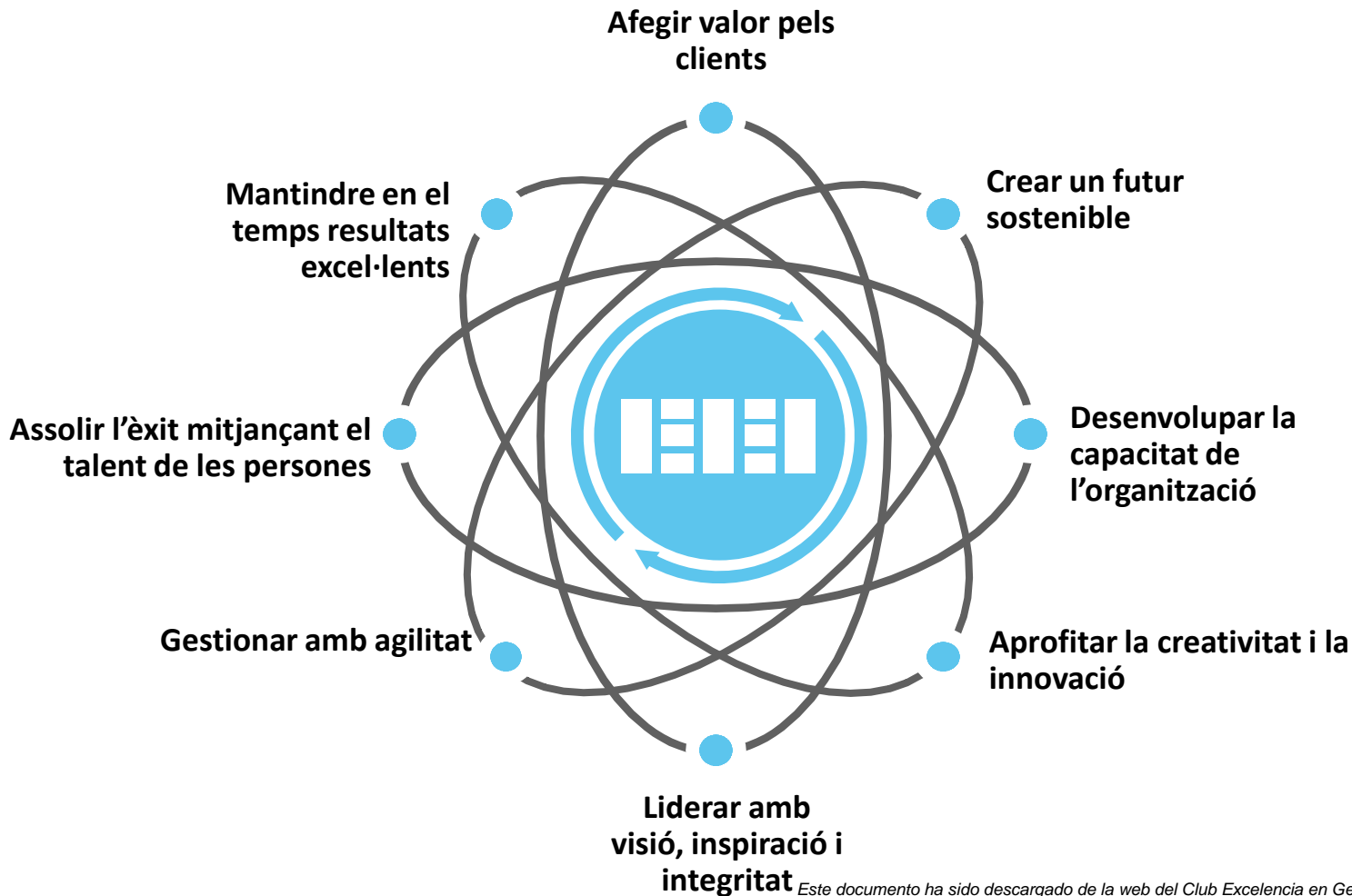


**Aprentatge, creativitat
i innovació**

Premis i reconeixements



Conceptes fonamentals de l'excel·lència



Conceptes fonamentals

aconseguir resultats equilibrats

Les organitzacions excel·lents assoleixen resultats que equilibren les necessitats a curt i llarg termini de tots els seus grups d'interès i coneixen la relació causa-efecte dels resultats obtinguts.

afegir valor pels clients

Les organitzacions excel·lents saben que els clients són la seva raó de ser i s'esforcen per crear constantment valor per a ells.

liderar amb visió, inspiració i integritat

Les organitzacions excel·lents tenen líders que planifiquen el seu futur i el fan realitat i que actuen com a models de referència dels valors i principis ètics organitzatius.

gestió per processos

Les organitzacions excel·lents tenen definits els seus processos i tenen responsables (propietaris) que els controlen a partir d'indicadors i els milloren contínuament.

Conceptes fonamentals

assolir l'èxit mitjançant les persones

Les organitzacions excel·lents valoren a les seves persones i creen una cultura de delegació i assumció de responsabilitats que facilita que les persones s'impliquin en assolir els objectius organitzatius.

fomentar la creativitat i la innovació

Les organitzacions excel·lents fomenten la creativitat de tothom per innovar contínuament i poder generar més valor i obtenir millors resultats.

desenvolupar aliances

Les organitzacions excel·lents creen i mantenen aliances amb partners (proveïdors clau, govern, clients, universitats, etc.) per assolir els seus objectius.

assumir la responsabilitat d'un futur sostenible

Les organitzacions excel·lents actuen seguint un conjunt de normes ètiques i valors i busquen tan la sostenibilitat econòmica com la social i la ambiental.

Conceptes clau EFQM

Què

Model EFQM
d'excel·lència

Com

Lògica REDER

Conceptes clau EFQM

Què

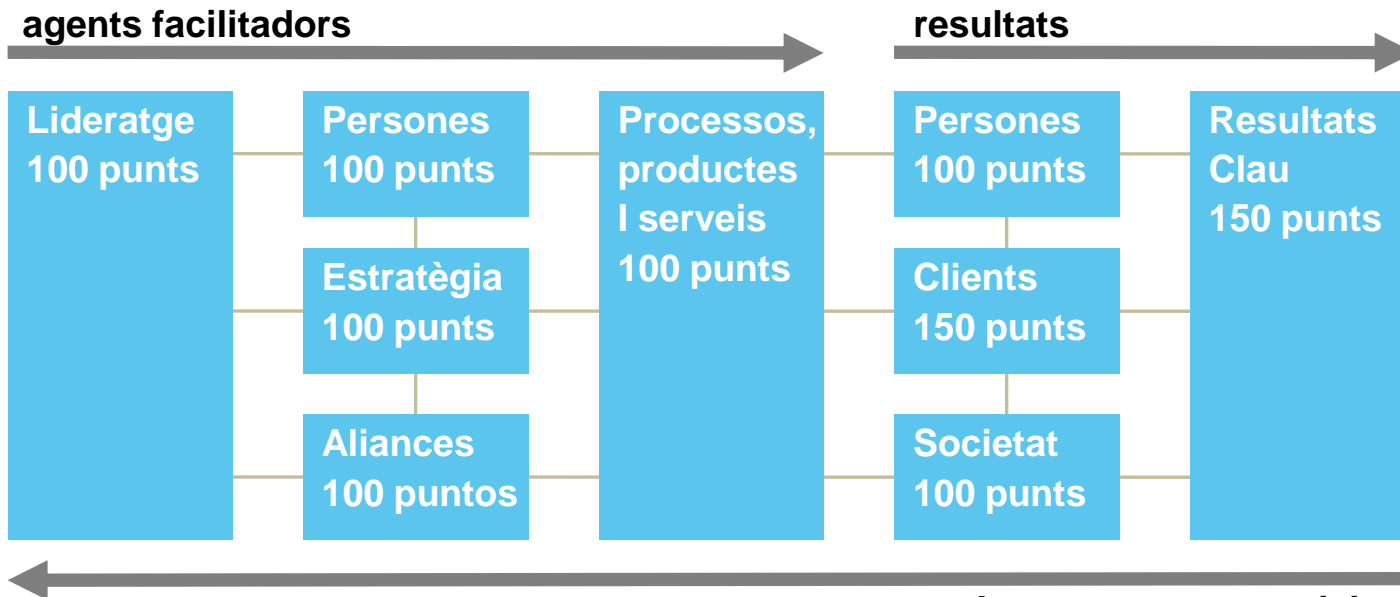
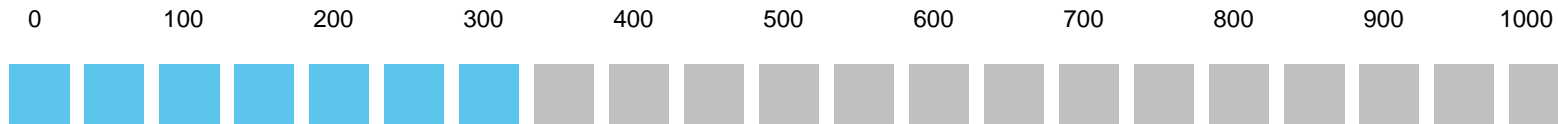
Model EFQM
d'excel·lència

Com

Lògica REDER

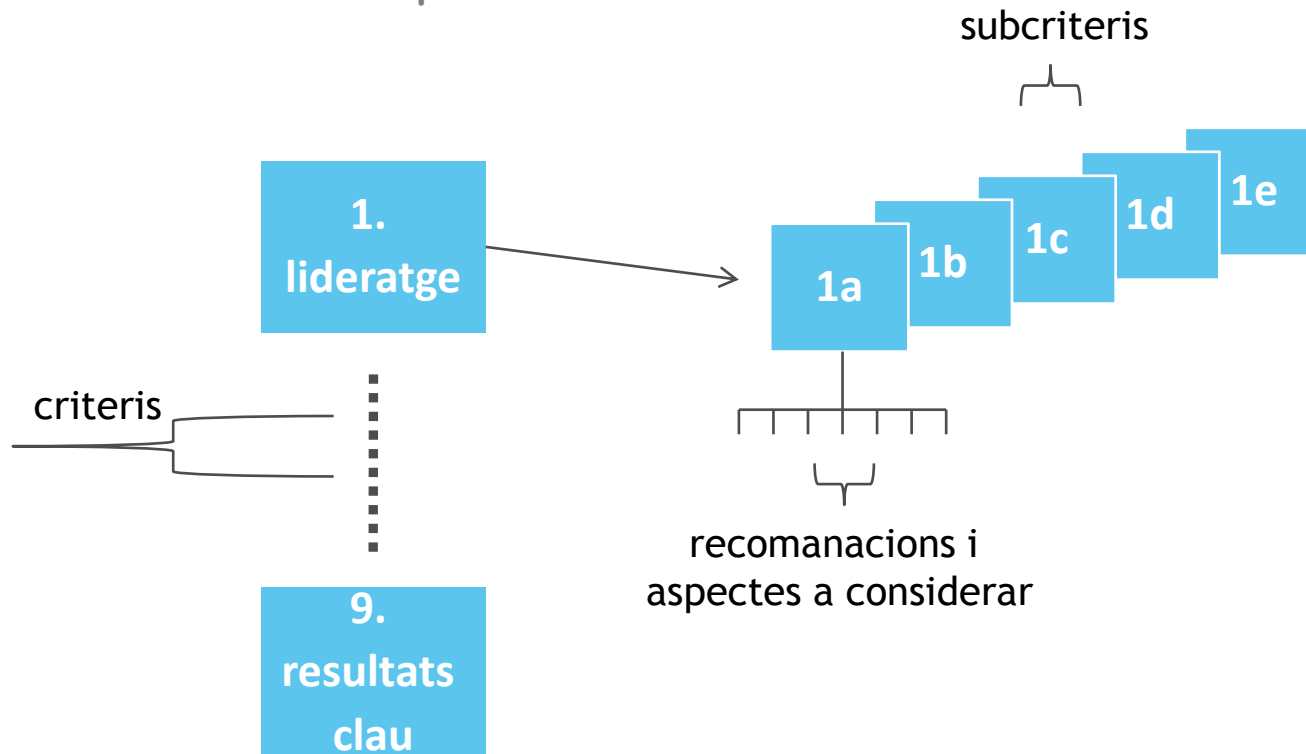
Estructura del model EFQM

El model EFQM és un marc de treball no prescriptiu constituït per 9 criteris: 5 agents facilitadors: com es gestiona l'organització i 4 criteris de resultat: què aconsegueix l'organització



Estructura del model EFQM

Els 9 criteris del model EFQM es divideixen en subcriteris amb els aspectes més rellevants de cadascun d'ells. Alhora, cada subcriteri recull un conjunt de recomanacions i aspectes a considerar per a assolir l'excel·lència en aquell àmbit.



Conceptes clau EFQM

Què

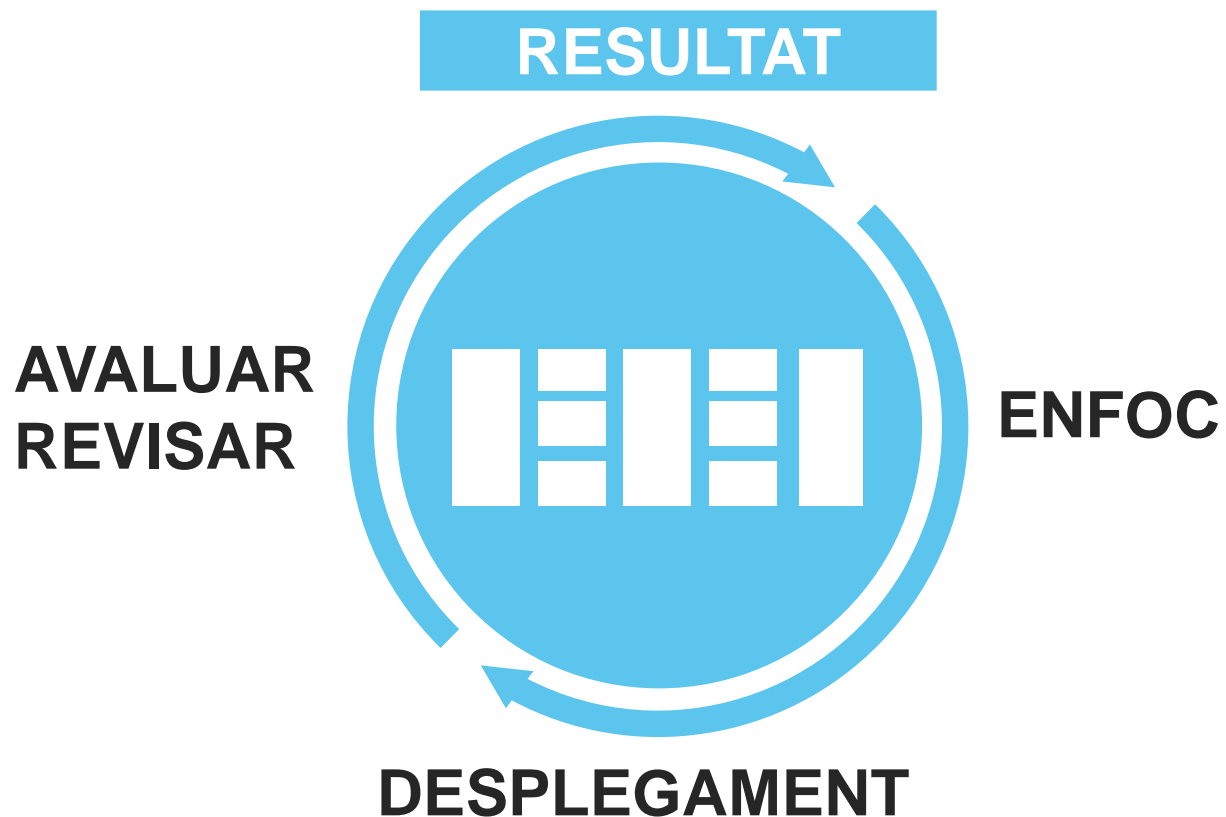
Model EFQM
d'excel·lència

Com

Lògica REDER

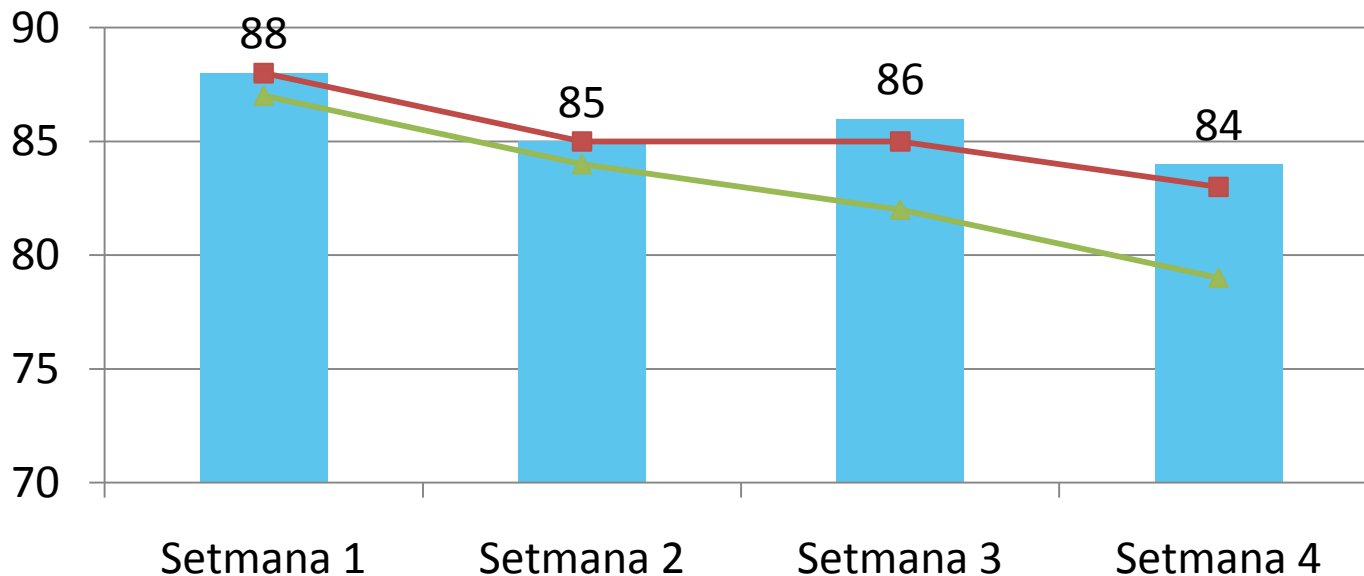
Lògica REDER

Establir els resultats que vol aconseguir l'organització.



Lògica Resultats

- Àmbit: Són indicadors rellevants?
- Tendències: Les tendències són positives?
- Objectius: Els objectius es compleixen?
- Comparacions: Els resultats són bons comparats amb altres?
- Causa.



Criteri 1 - Lideratge

1a. Missió, visió, valors i principis ètics

Els líders defineixen la MVV i la comuniquen eficaçment.

1b. Millora del sistema de gestió

Els líders defineixen un quadre de comandament per avaluar el compliment de la MVV.

1c. Implicació amb grups d'interès externs

Els líders s'involucren amb la part externa de l'organització.

1d. Reforç cultura d'excel·lència

Els líders són model de referència de la MVV i reforcen la cultura d'excel·lència.

1e. Flexibilitat i gestió del canvi

Els líders són flexibles i oberts al canvi

Criteri 2 - Estratègia

2a. Comprendre les necessitats i expectatives dels grups d'interès i de l'entorn extern

2b. Comprendre el rendiment de l'organització i les seves capacitats

2c . Desenvolupar i revisar l'estratègia i les polítiques de suport

2d.
Comunicar, implantar i supervisar l'estratègia i les polítiques de suport

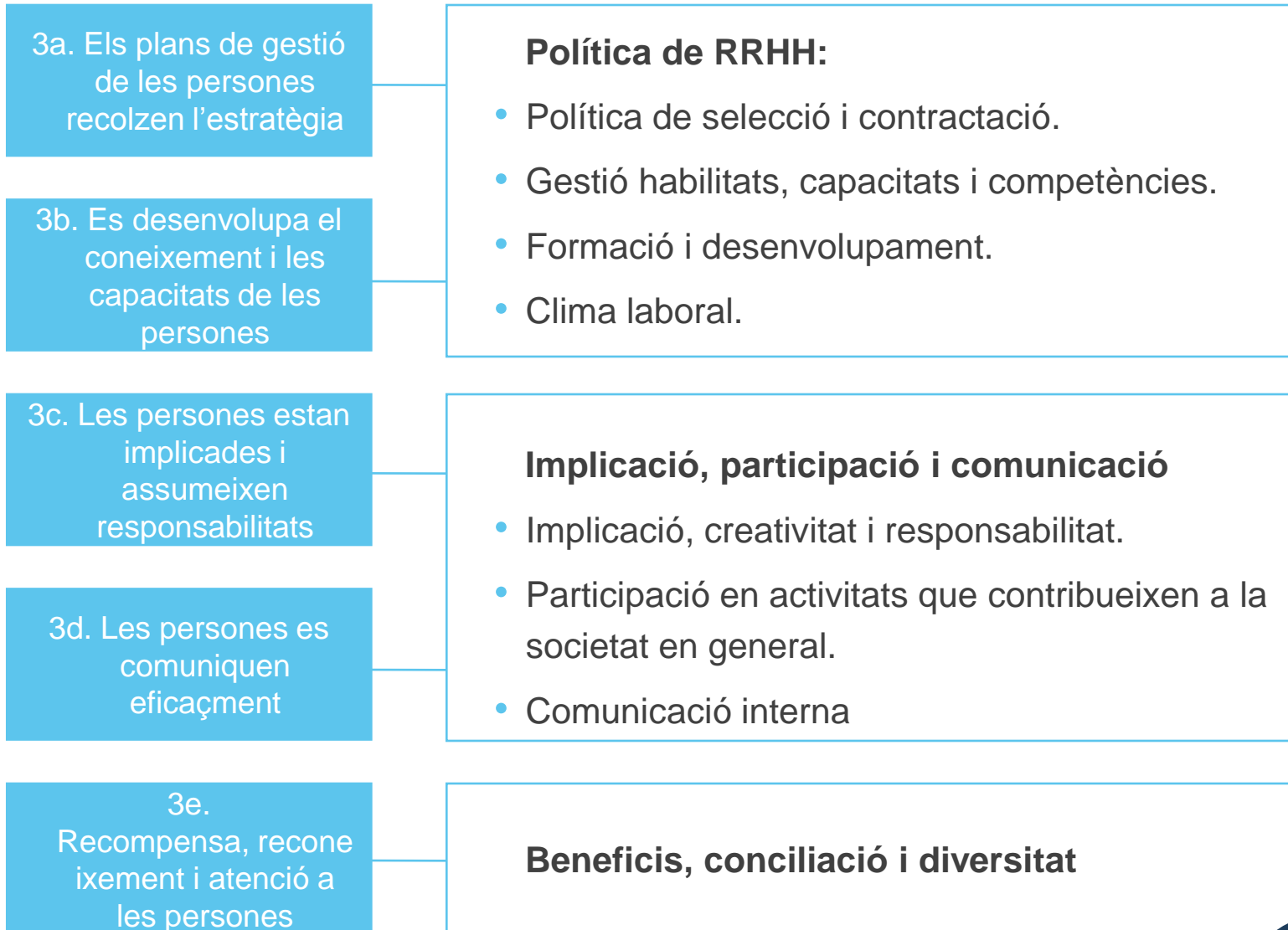
Captació i anàlisi de la informació:

- Necessitats i expectatives dels grups d'interès.
- Rendiment i capacitat de l'organització.
- Anàlisis DAFO.

Definició, desplegament i comunicació de l'estratègia

- Objectius estratègics.
- Objectius específics.
- Programació de plans i actuacions.

Criteri 3 - Professionals



Criteria 4 – Alliances and resources

4a. Management of partners and providers

Alliances and providers

4b. Management of economic-financial resources

Economic resources

4c. Sustainable management of buildings, equipment, materials and natural resources.

Infrastructure and environment

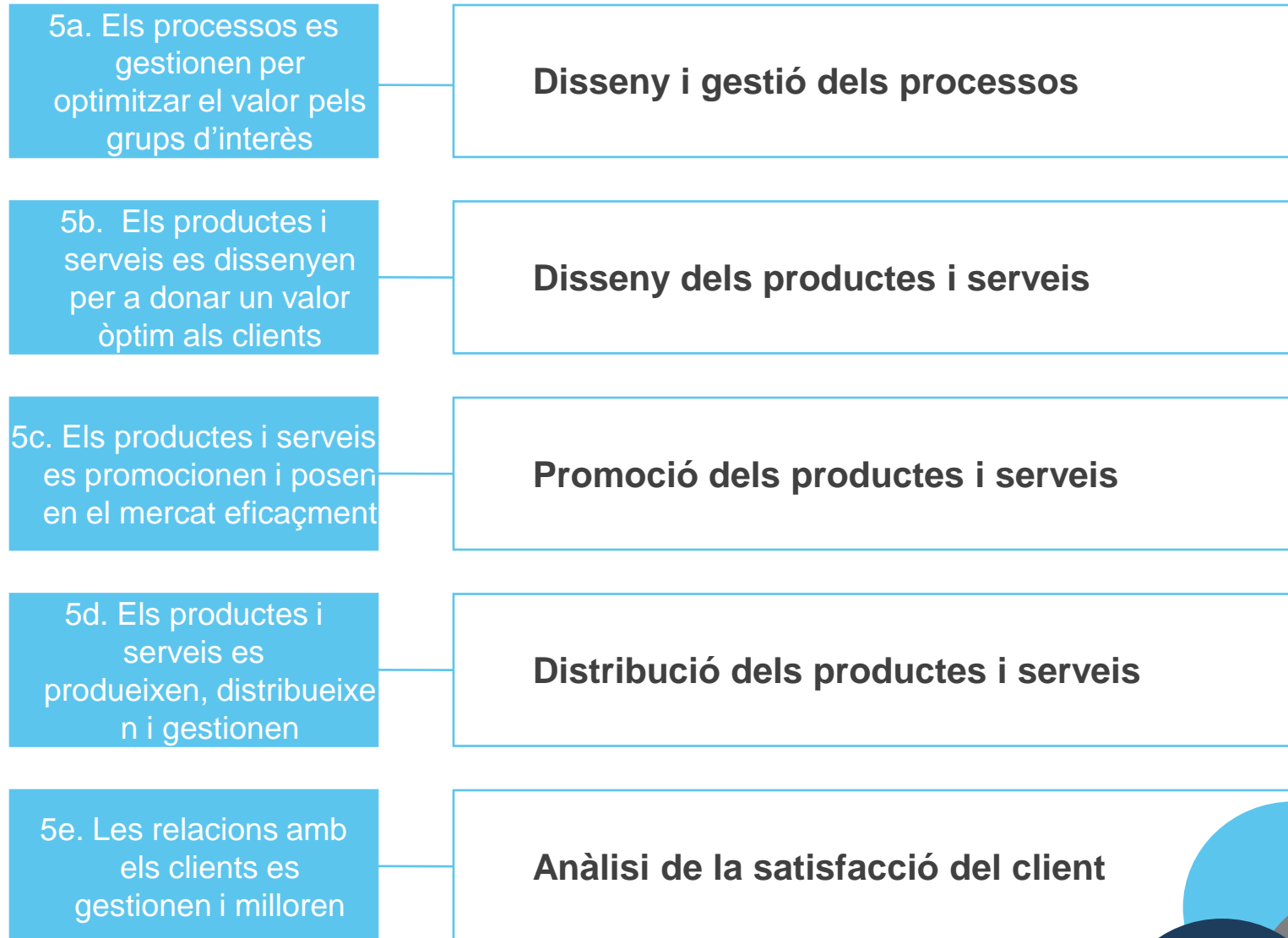
4d. Management of technology

Management of technology

4e. Management of information and knowledge

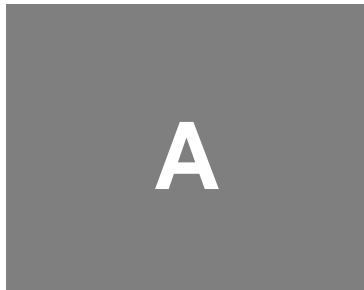
Intellectual capital

Criteri 5 - Processos

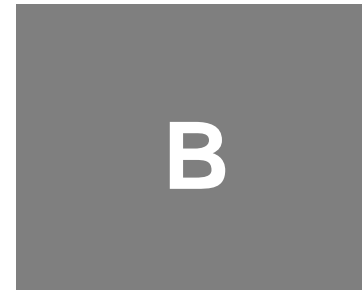


Estructura dels criteris resultats

Criteris 6, 7, 8 i 9



**Indicadors de
Percepció**



**Indicadors de
Rendiment**

Estructura dels criteris resultats

Criteris 6 **(clients)**

A

Enquesta satisfacció de pacients.

B

Gestió veu del client, temps atenció.

Criteris 7 **(persones)**

A

Enquesta de clima laboral.

B

Absentisme, conflictivitat, formació, etc.

Criteris 8 **(societat)**

A

Percepció dels grups d'interès.

B

Notorietat mitjans, premis, consum energètic.

Criteris 9 **(clau)**

A

Quadre de comandament, pla estratègic.

B

Incidències, funcionament processos.



On som?

c/ sant elies 29 – 35, 7è 1a escala B
08006 Barcelona

Com pots contactar amb nosaltres?

+34 93 531 12 90

info@atheneasolutions.com

www.atheneasolutions.com

www.minervaapp.com

twitter: @atheneasolution

