

# Resumen Buena Práctica

## CUIDAR AL QUE CUIDA MEDIANTE LA SALUD PSICOSOCIAL

---

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de marzo de 2019

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la II Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad del año 2018.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	6

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **CUIDAR AL QUE CUIDA MEDIANTE LA SALUD PSICOSOCIAL**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN CON UN PROCESO SALUDABLE DE “ESCUCHA ACTIVA MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS”**

Organización: **CENTROS SALUD DE LA DIRECCIÓN ASISTENCIAL ESTE DEL SERMAS**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

En el medio sanitario, el análisis y mejora del bienestar, al clima laboral, la felicidad y la humanización es una carencia desatendida por la mayoría de los departamentos. Con la finalidad de ofrecer una solución, surge "Cuidar al que cuida" un proyecto de Salud Psicosocial desarrollado por un equipo multidisciplinar en estrecha colaboración con el equipo directivo y parte sindical, que conjuntamente, dan solución a los problemas emocionales.

Una vez realizada la "fotografía psicosocial" y detectadas las necesidades, se desarrolla un plan personalizado de Actividades y Dinámicas para Empleados. Conocemos las opiniones, inquietudes y retos de los profesionales sanitarios en sus puestos de trabajo y diseñamos Planes Personalizados de Bienestar Emocional a través de un buen Clima Laboral, la Motivación, un cómodo Espacio de Trabajo, la oportunidad de Desarrollo Profesional y el Reconocimiento.

Definimos una herramienta de gestión con un proceso saludable de "escucha activa" mediante la aplicación cuestionarios y realización de entrevistas personales, que permite mejorar el bienestar emocional y el grado de felicidad. Una metodología depurada y en continua evolución y adaptada a la nueva era empresarial del siglo XXI, y que ofrece un bienestar emocional de nuestra organización preocupada por la felicidad de los profesionales y un mejor servicio sanitario a los pacientes.

Con la implantación del programa se obtiene un plus de mejora institucional con respecto a otras administraciones públicas y por delante de grandes empresas del sector privado.

Si hablamos de números, con la aplicación del programa se observa una mejora en el estado emocional del 83% de los participantes, un 85% asegura notar mejora en su satisfacción personal y su autoestima y un 80% considera que ha mejorado el clima. Las ventajas son incuestionables.

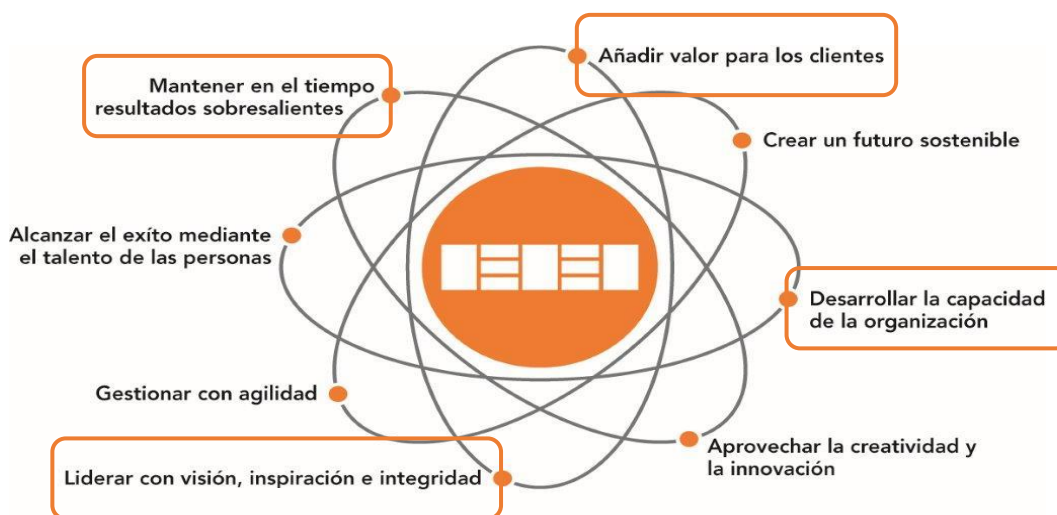
Se ha dado a conocer el programa en las principales Instituciones del país, congresos y eventos de su ámbito de actuación. Hasta la fecha, ha conseguido innumerables Premios. Cuenta con gran reconocimiento social, el aval de la Comunidad Científica y gran presencia en los medios de comunicación.

Y lo que es más importante, según los datos publicados de la C.Madrid, ha aumentado el nivel de satisfacción de los usuarios y pacientes en relación a la atención recibida por los profesionales donde hemos intervenido.

**El nivel de posible aplicabilidad** a otras organizaciones del mismo sector del mismo sector es “ALTO”.

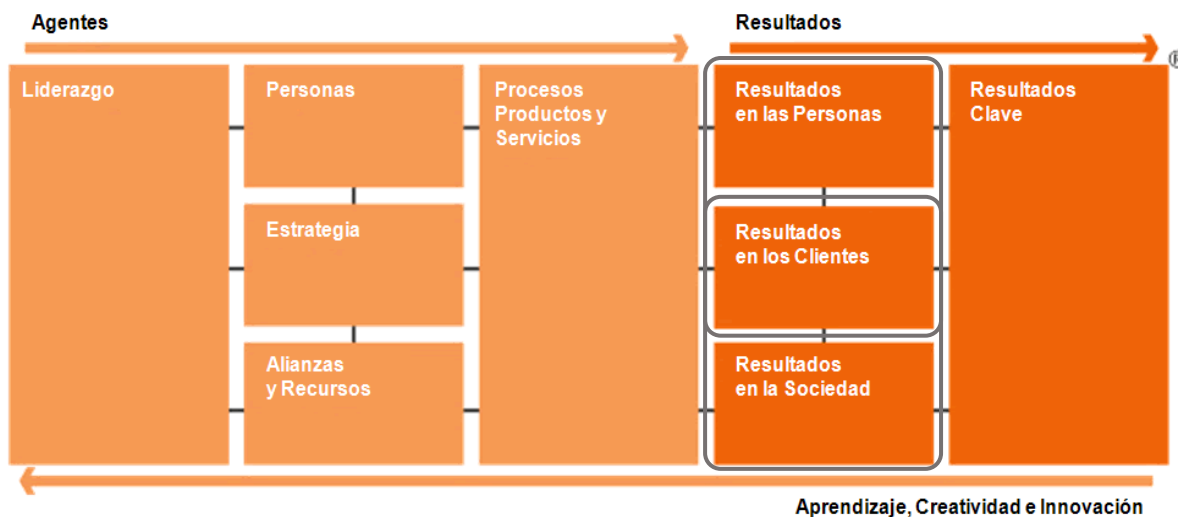
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



## 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

