

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.

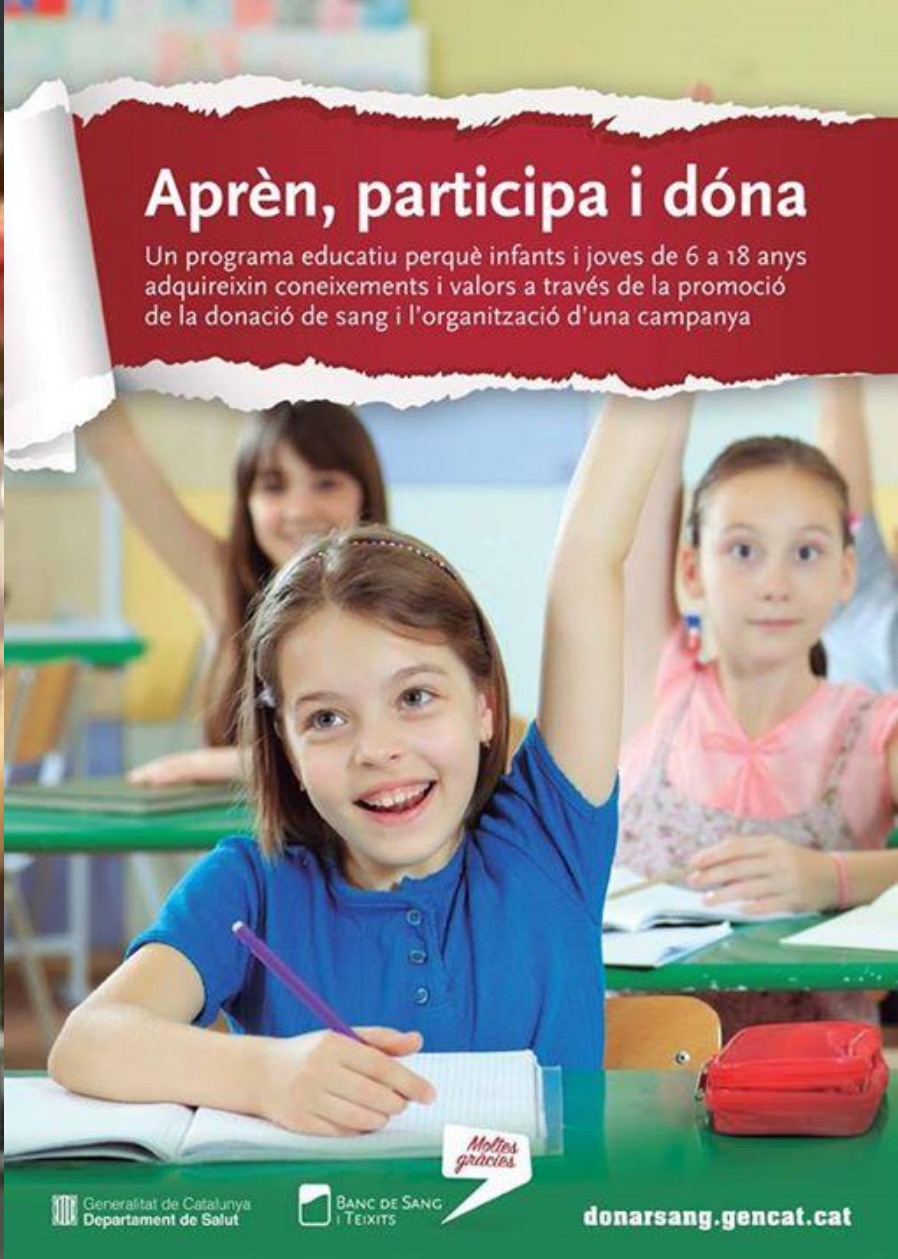
Moltes
gràcies



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

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 

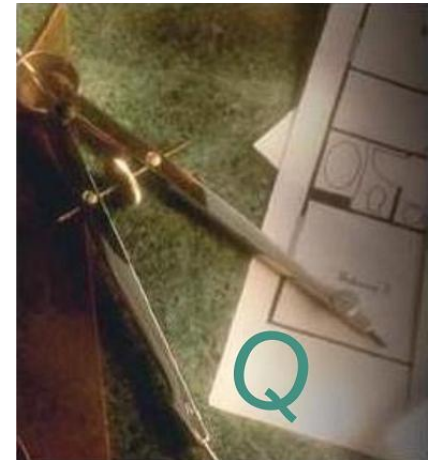
(2013)

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



CAT
Fundación

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

(sangre, 2005)
(cordón, 2013)



JACIE
joint accreditation committee isct abmt

(terapias celulares: progenitores, 2007)



unique source
NETCORD
for stem cells

(terapias celulares: cordón, 2005)



GMP
GOOD MANUFACTURING PRACTICE

(tejidos y terapias celulares: 2010, 2011)



efi

(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



Criteria
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
32	x1,0	32
41	x0,8	33
31	x0,9	28
35	x0,9	32
34	x1,4	48
23	x2,0	46
22	x0,9	20
25	x0,6	15
58	x1,5	87
		341

P
U
N
T
S

F
O
R
T
S

- 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. (Criteris 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. (Criteri 4d)
- Procés de lliurament del servei, altament automatitzat i certificat externament en quant a la qualitat del mateix. (Criteri 5d)

À
R
E
E
S

D
E

M
I
L
L
O
R
A

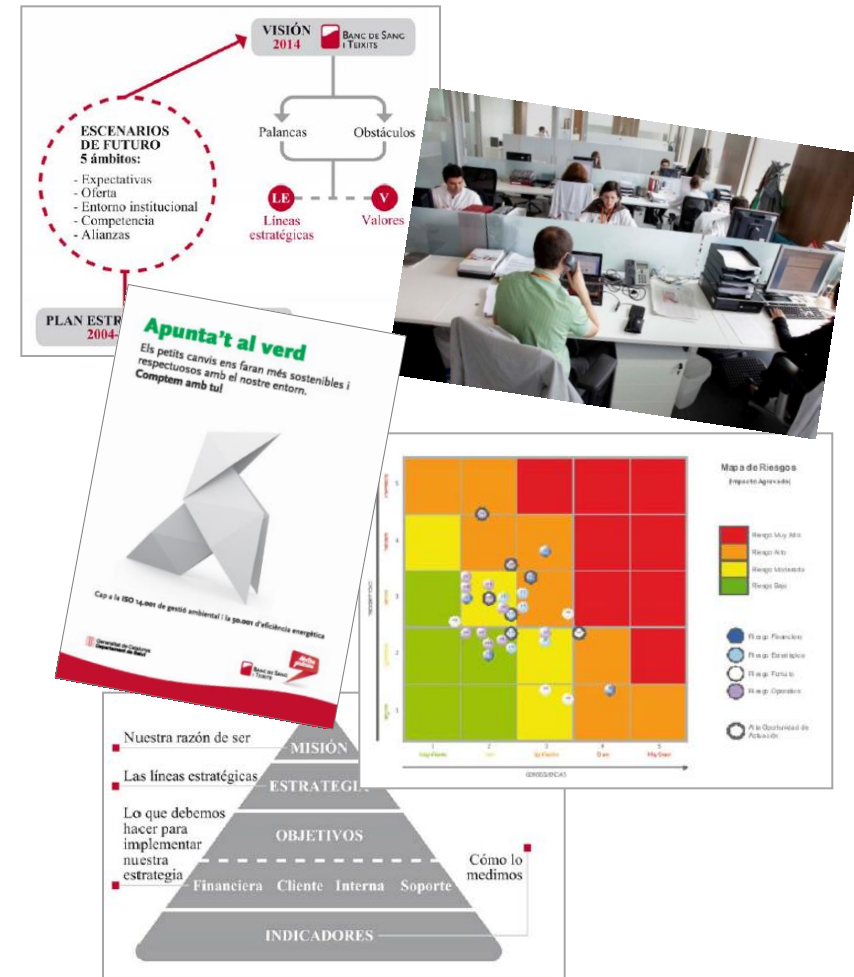
- Gestió de les interrelacions i interdependències entre processos i millora sistemàtica del mateixos (Criteri 5a)
 - Identificació del valor afegit de les activitats en vers el diferents grups d'interès.
 - Integració operativa a partir de la identificació de les interrelacions i les interdependències.
 - 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. (criteris 1a i 1d)
 - Assegurament de la comunicació vertical i gestió de la delegació. (criteris 3c – 3d)
- Coneixement de la percepció del client extern i intern (Criteris 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.

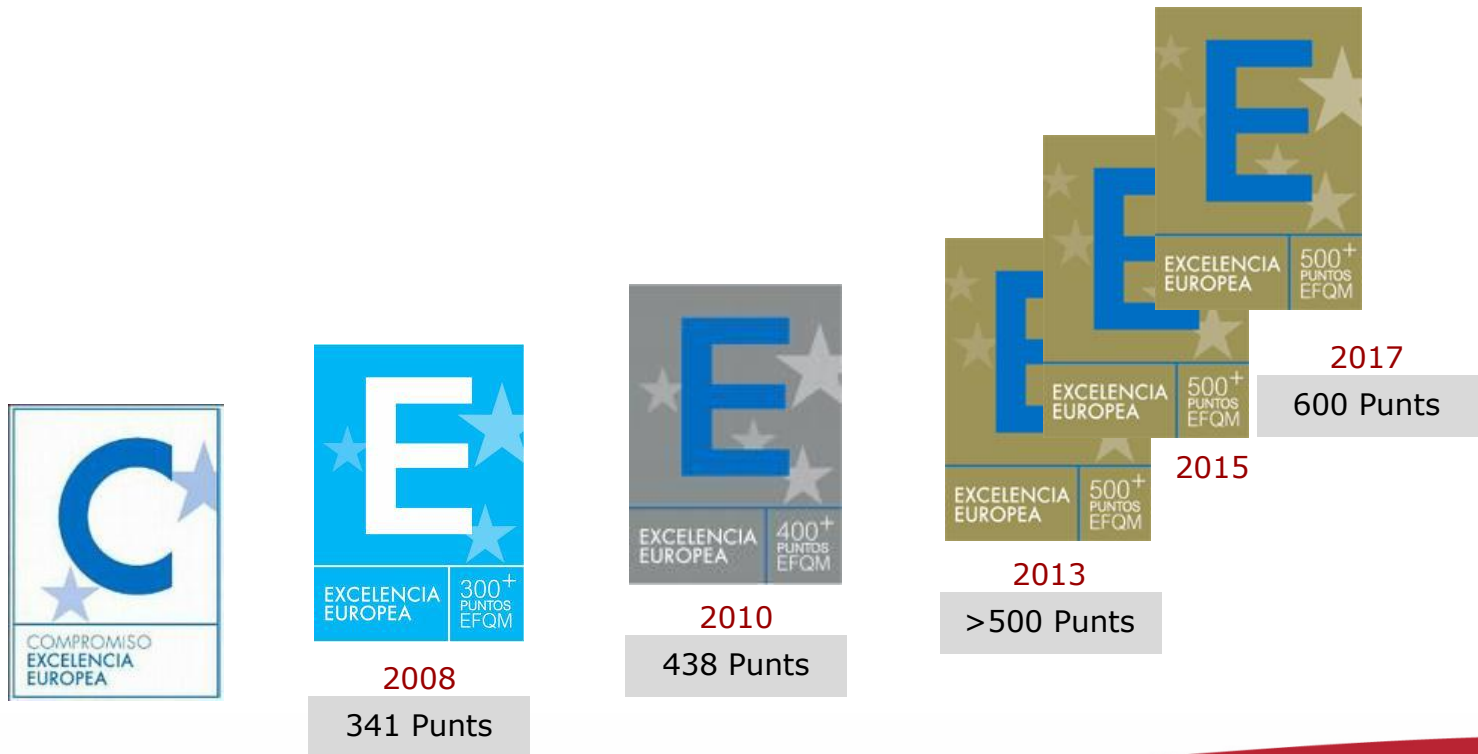
- Segunda autoevaluación
- Primera evaluación externa

Puntuación 400+

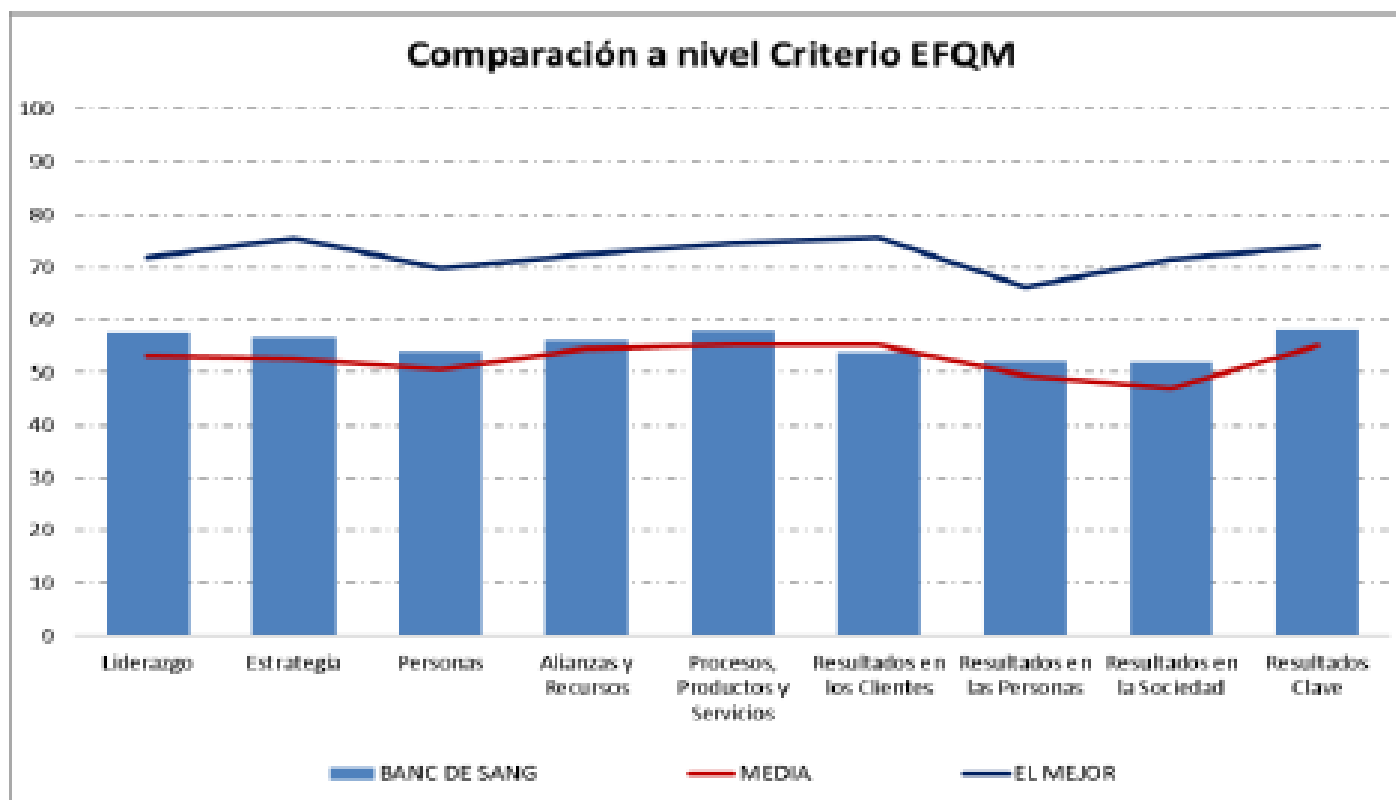
Informe de evaluación con nuevas acciones de mejora, que dan lugar al Plan de Excelencia 2010-2013

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

