



hp
Hospital Plató

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

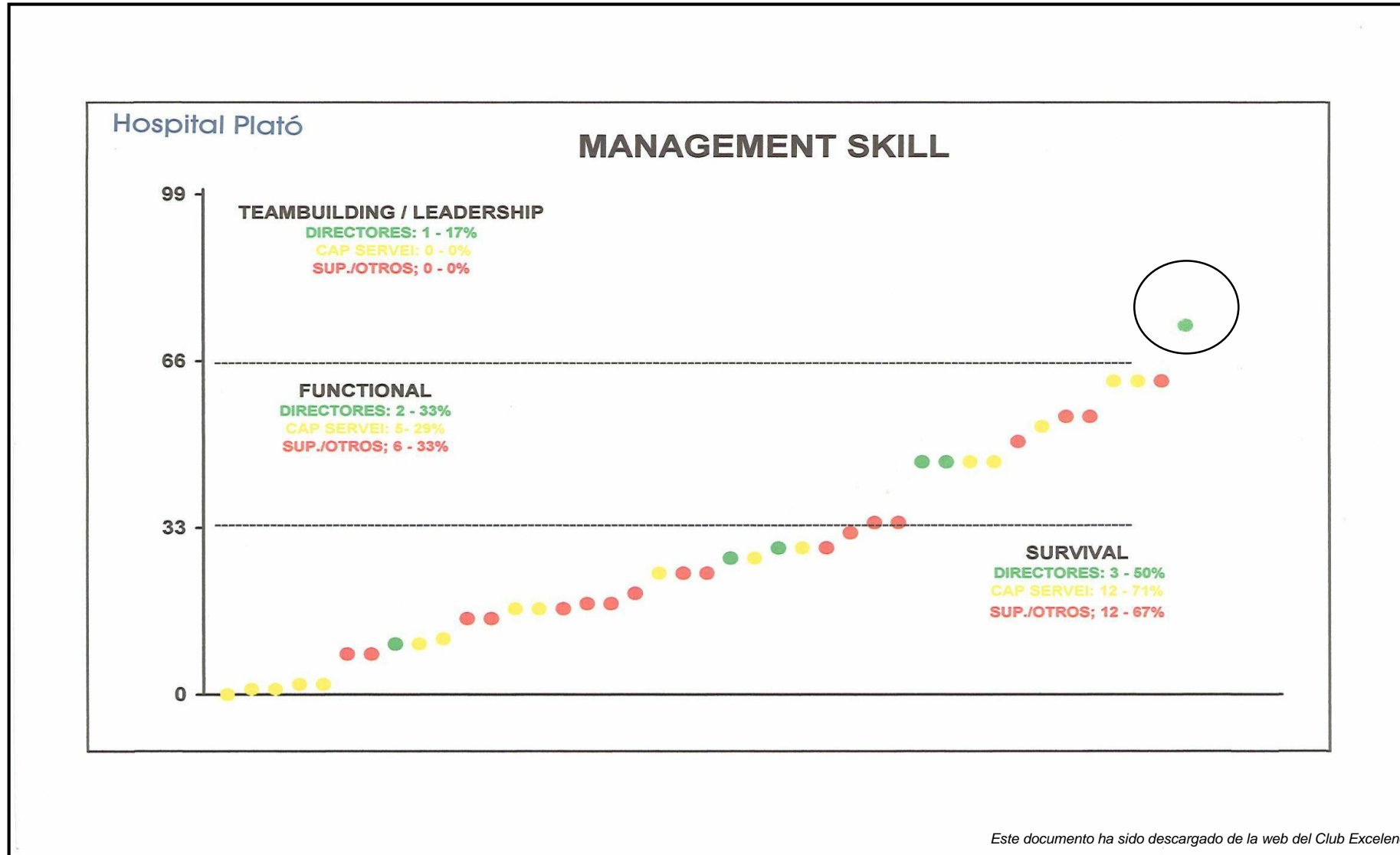
2002 CRISIS

NO

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

On érem?

Lideratge, habilitats de gestió i implicació





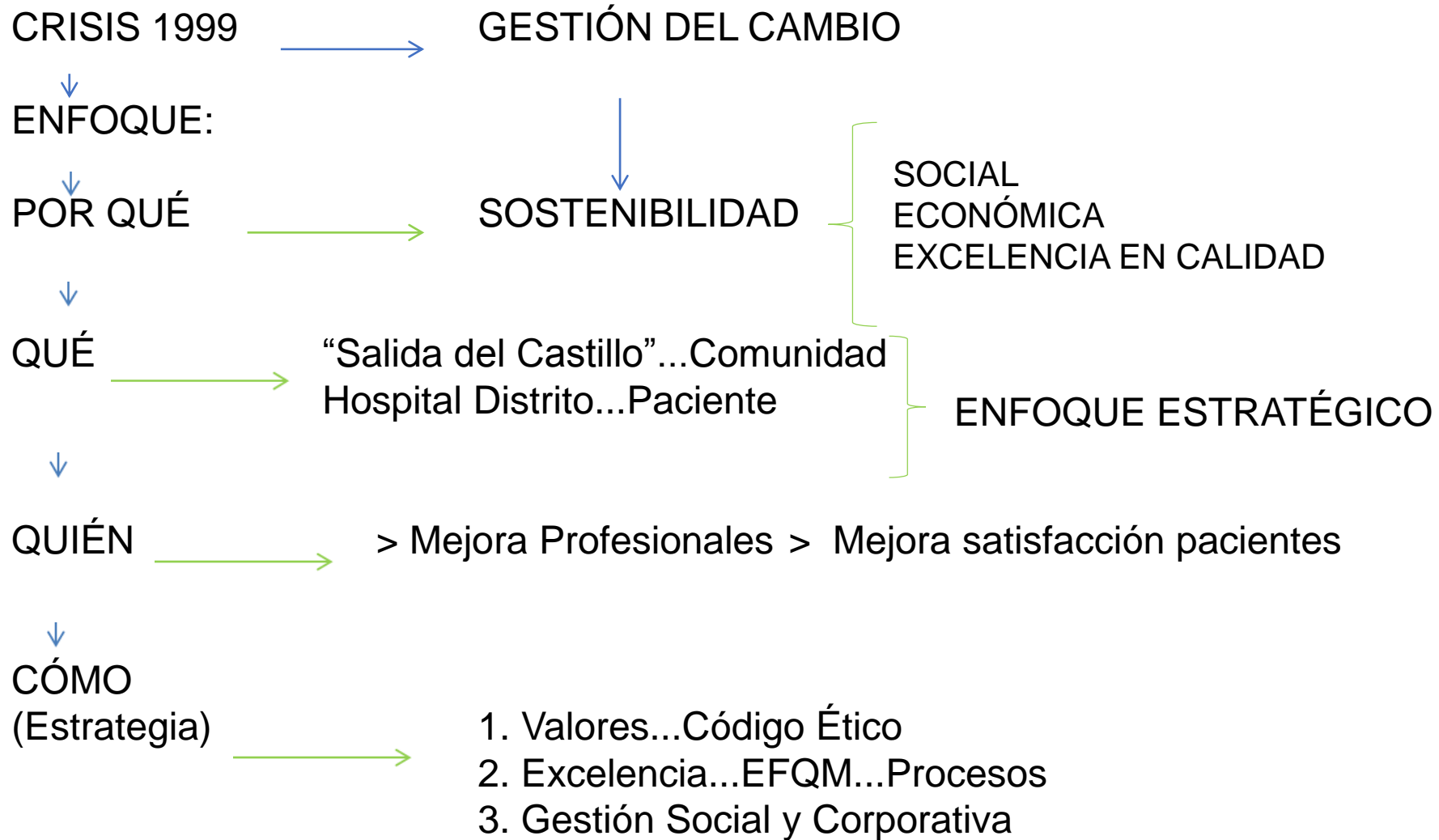




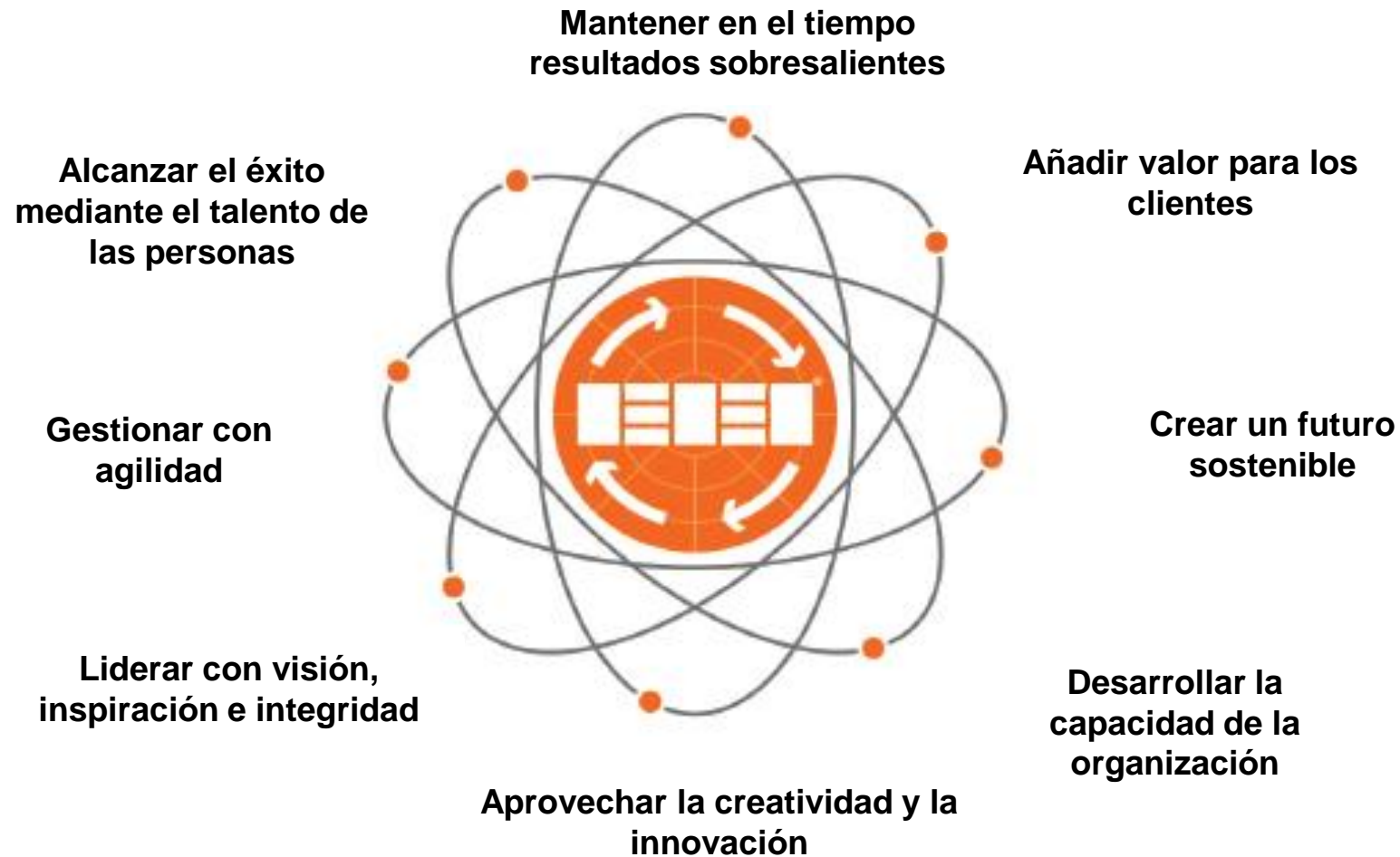
“No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, sino la que responde mejor al cambio.”

- Charles Darwin



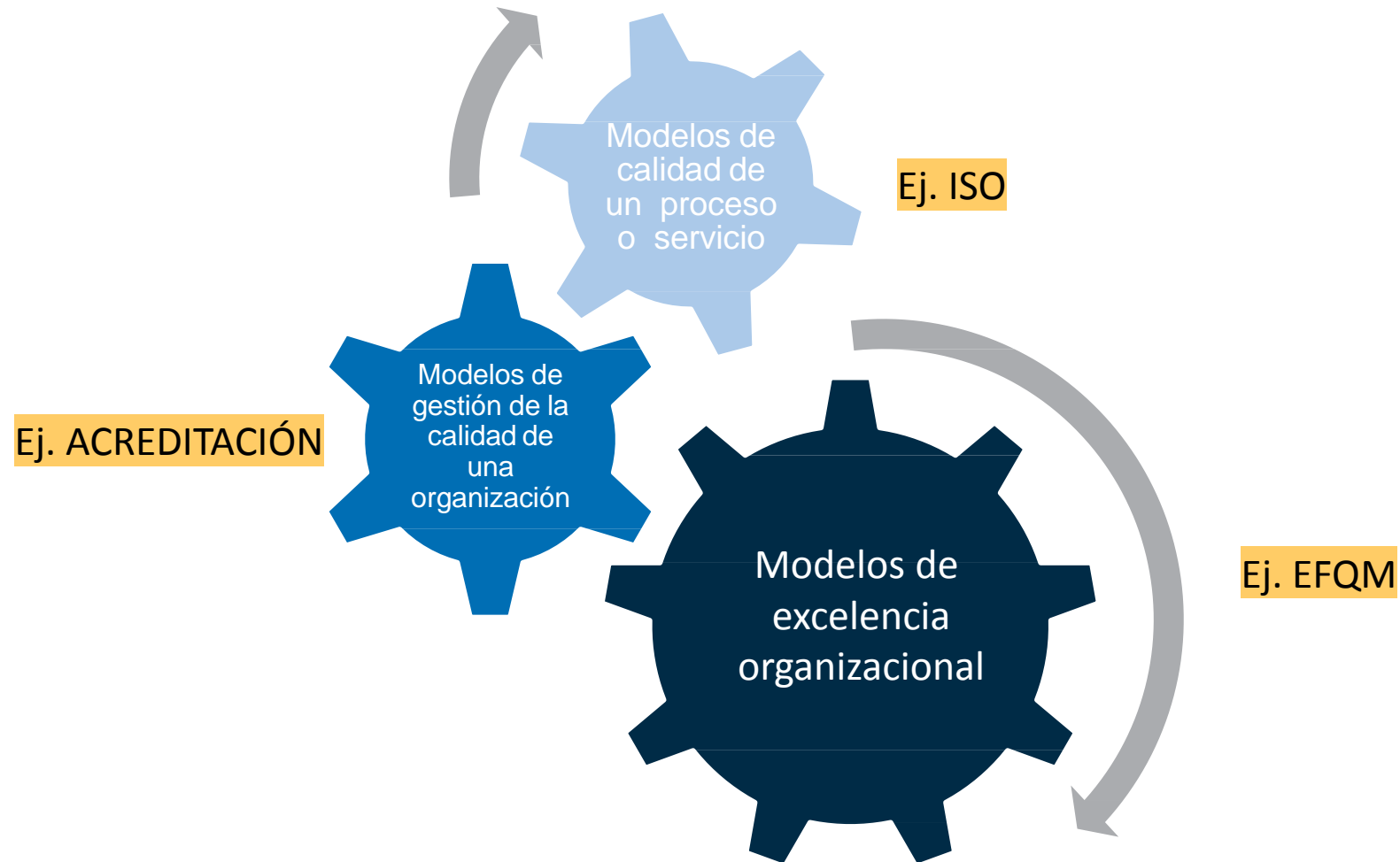


Conceptos fundamentales de Excelencia



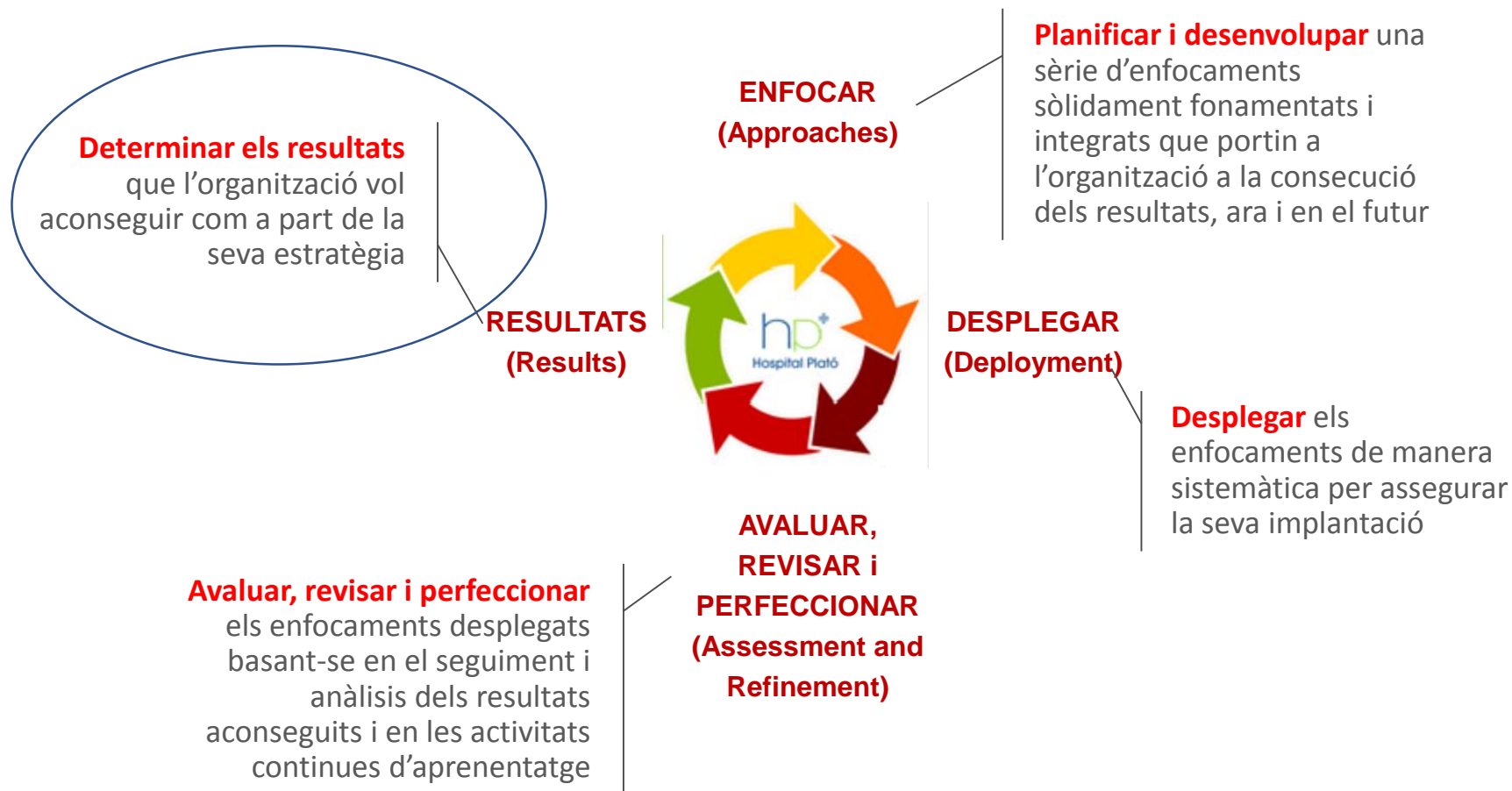
Modelos son herramientas de evaluación y gestión

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



Model EFQM d'excel·lència

ESQUEMA LÒGIC RADAR



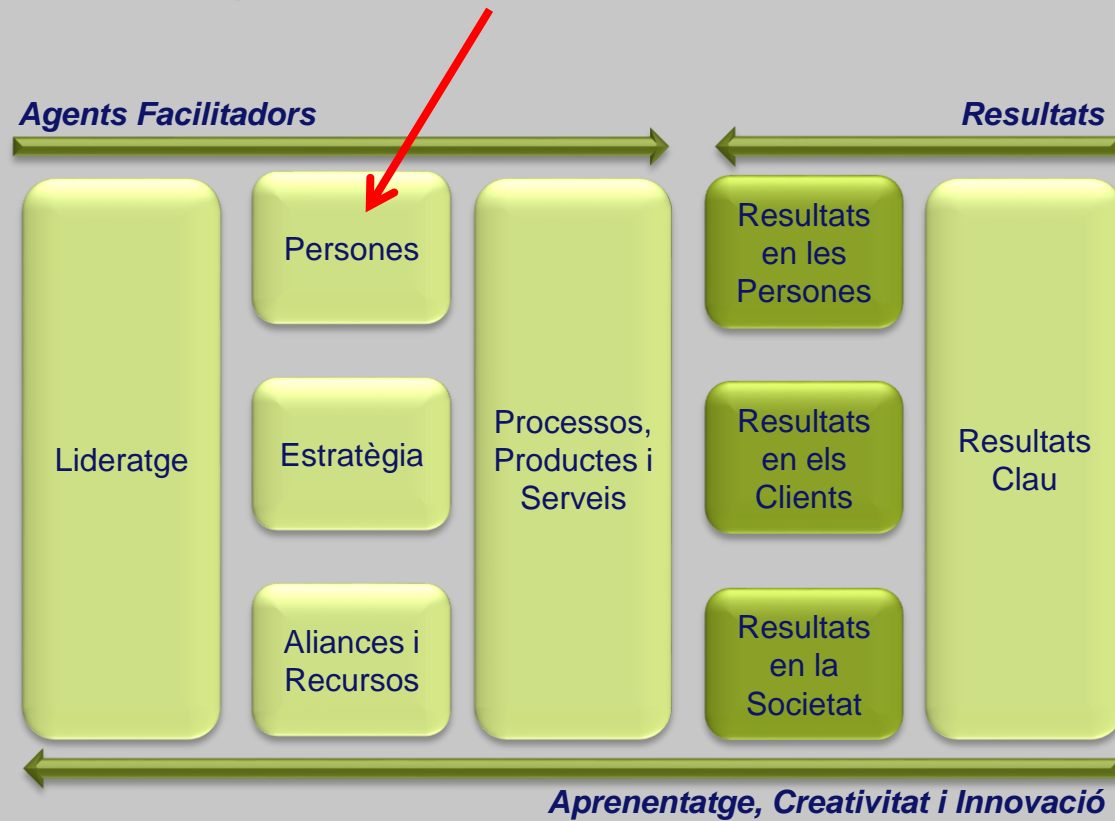
Modelo EFQM de excelencia

“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

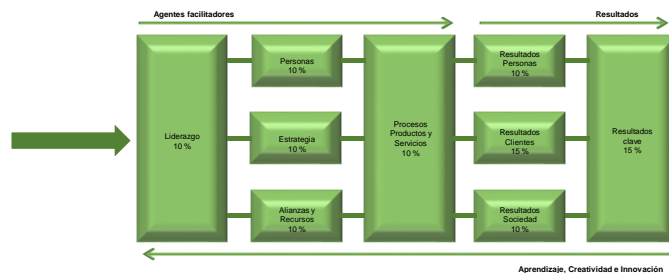
Criteris del Model EFQM



EFQM visión global como propuesta de valor



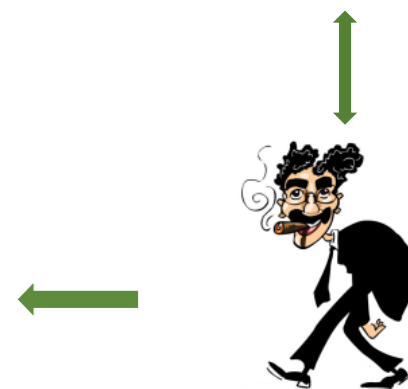
Conceptos de Excelencia



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

SGEEn
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.

PLA ESTRATÈGIC 2015 - 2020

EIX 1. Compromís amb els/les professionals i la societat

EIX 2. Excel·lència en resultats assistencials i de satisfacció de pacients

EIX 3. Cultura organitzativa basada en l'excel·lència

EIX 4. Recursos estructurals i tecnològics adequats

EIX 5. Sostenibilitat econòmica

CIUTADÀ /NA

GESTIÓ CORPORATIVA

Govern Corporatiu

Principis i Valors

Estratègia i Gestió del Canvi

Lideratge

Gestió Grups Interès

Qualitat Corporativa

GESTIÓ SOCIAL - COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Protecció ambiental

Promoció de la salut i prevenció de la malaltia

Cooperació local i internacional

GESTIÓ SOCIAL - DESENVOLUPAMENT DELS PROFESSIONALS

Planificació dels professionals

Selecció

Acollida

Formació

Gestió de professionals

Recompensa, reconeixements i millores socials

Gestió d'evidències de la vida laboral

Desenvolupament personal

Desvinculació

Salut i riscos laborals

PROCESSOS ASSISTENCIALS**Atenció Ambulatoria**

Planificar

Avaluar el pacient i definir pla terapèutic

Realitzar procediments terapèutics a Consultes Externes

Controlar

Hospital de Dia

Atenció Quirúrgica

Planificar la intervenció

Realitzar procediments preoperatoris

Planificar ingrés i rebre pacient

Activitat Quirúrgica a l'UQC (quiròfan central)

Activitat Quirúrgica a l'UCSI (cirurgia sense ingrés)

Activitat Quirúrgica a l'UCC

Atenció Hospitalització

Planificar ingrés i rebre pacient

Hospitalització convencional

Atenció Urgent

Admissió

Triatge

Diagnòstic, tractament i observació

Alta - Continuitat assistencial

Atenció Urgent extra-hospitalària

Atenció Urgent intra-hospitalària

SUPORT ASSISTENCIAL

Farmàcia

Anatomia Patològica

Documentació Mèdica i Arxiu

Diagnòstic per la Imatge

Laboratori

SUPORT AL CLIENT

Treball Social

Atenció al Client

SUPORT NO ASSISTENCIAL

Restauració

Bugaderia

Neteja

Vigilància i Seguretat

ECONÒMICS I DE GESTIÓ

Control de Gestió

Comptabilitat

Facturació

Gestió de Necessitats de Material

Gestió de Patrimoni

SISTEMES D'INFORMACIÓ

INNOVACIÓ, RECERCA I EXCEL·LÈNCIA

CIUTADÀ/NA

GRUPS D'INTERÈS

Patronat

Professionals

Pacients

CatSalut

Societat (organitzacions socials, universitats i alumnes)

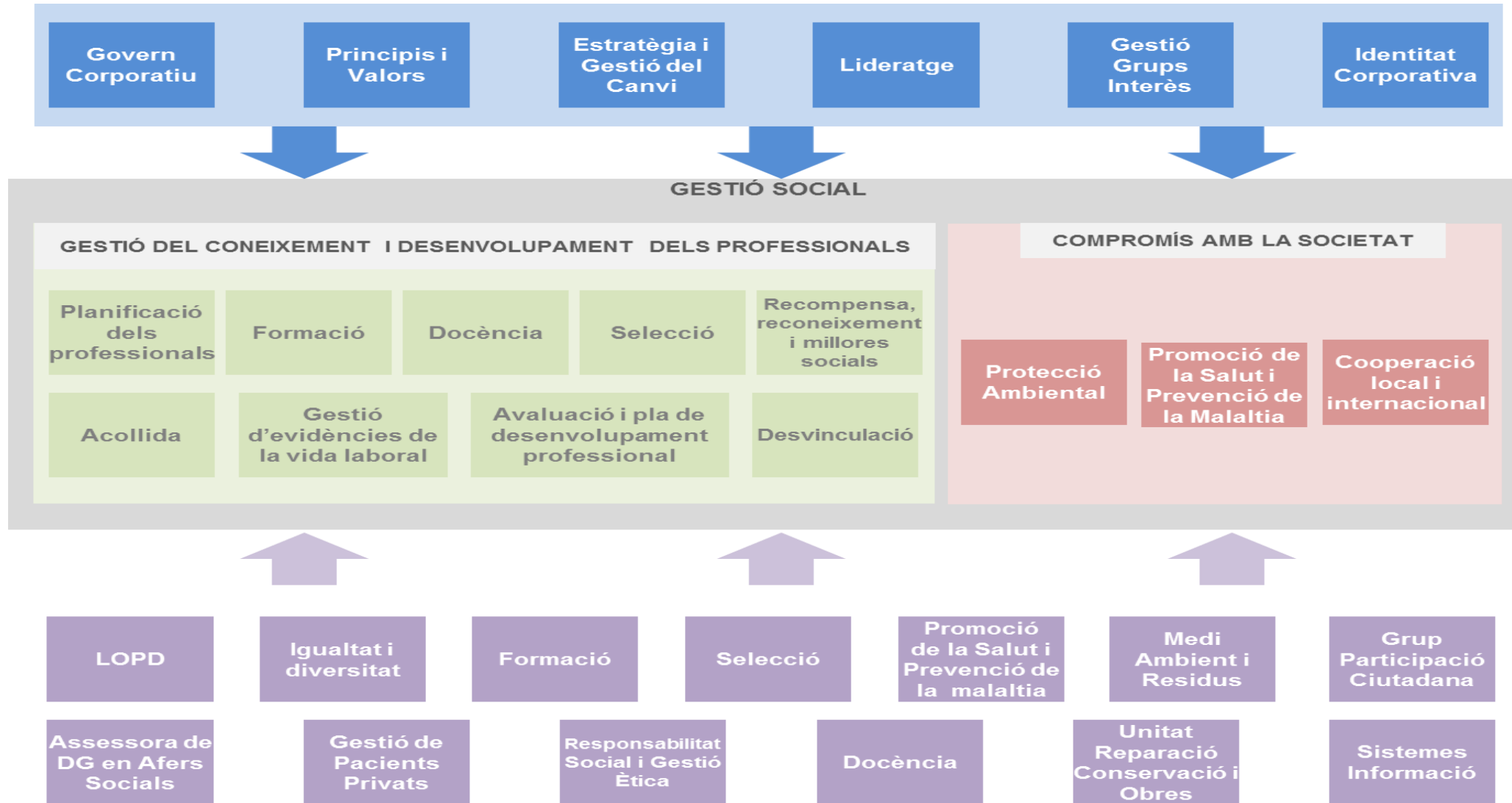
Aliances i proveïdors



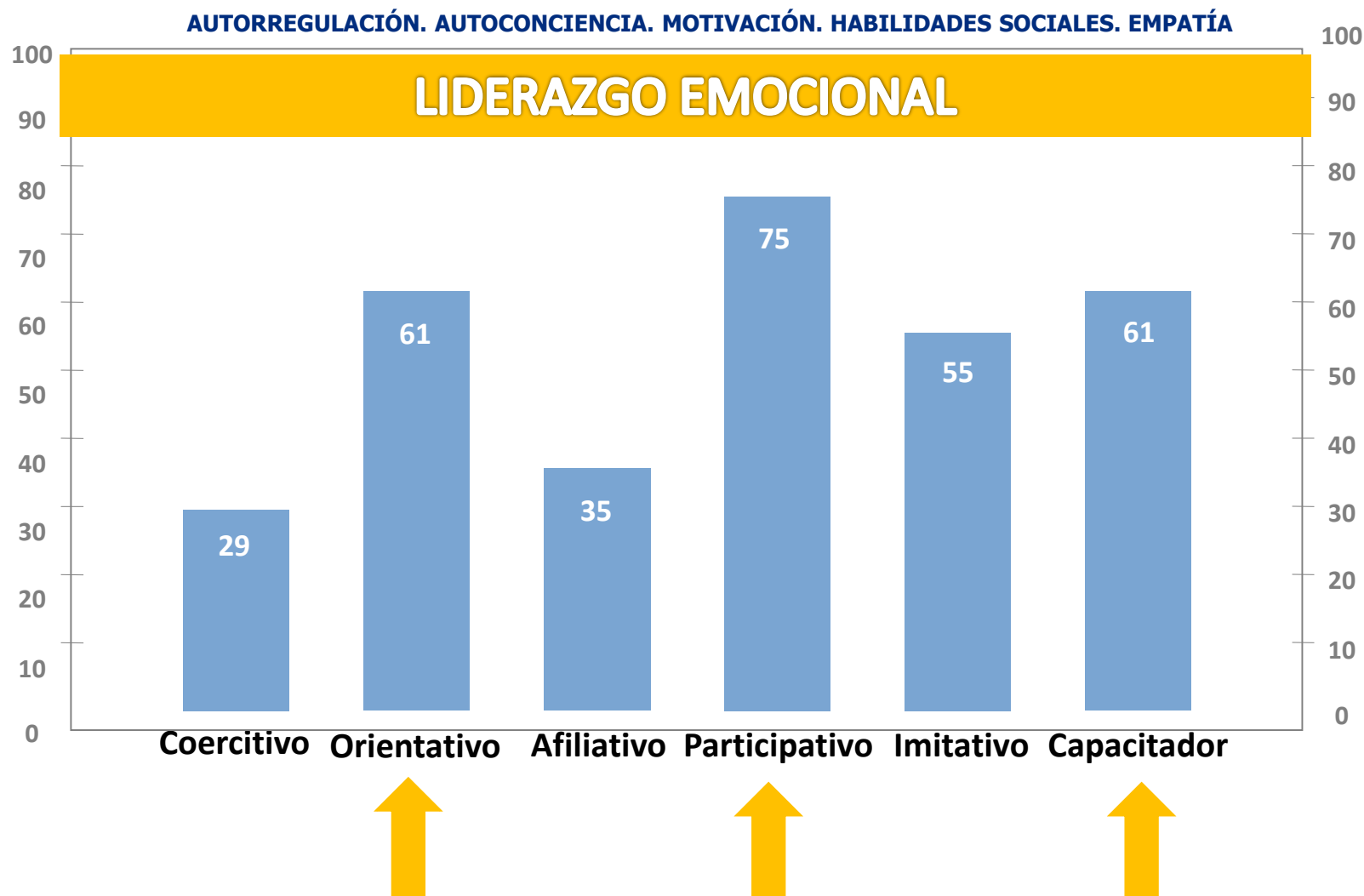
LIDERAZGO EN HOSPITAL PLATÓ



PROCÉS GESTIÓ SOCIAL I CORPORATIVA



LIDERAZGO CORPORATIVO

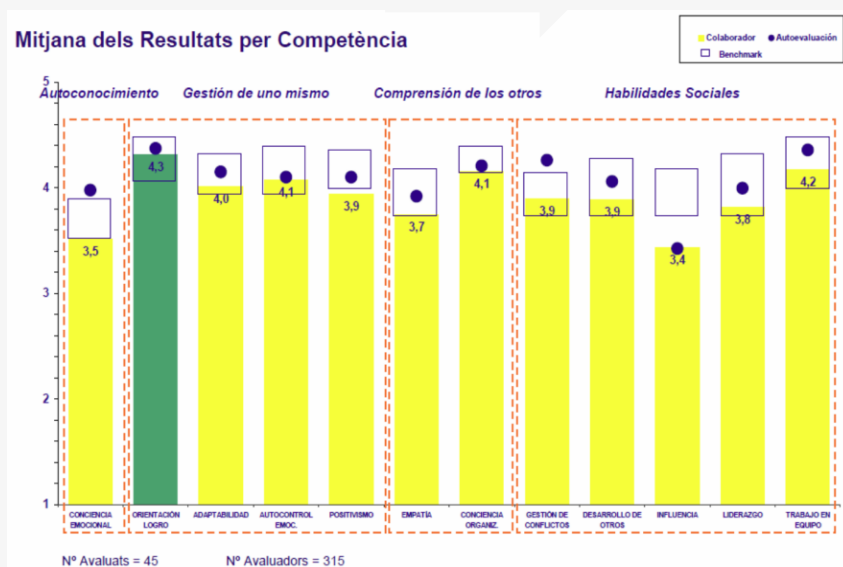


LIDERAZGO

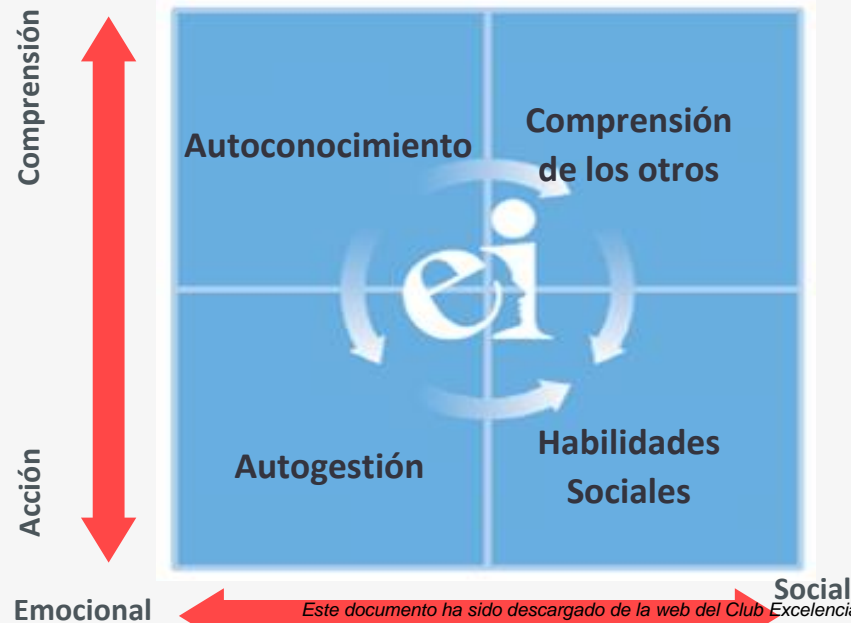
2007 PERFIL DE LIDERAZGO HP



2012 EVALUACIÓN 360º

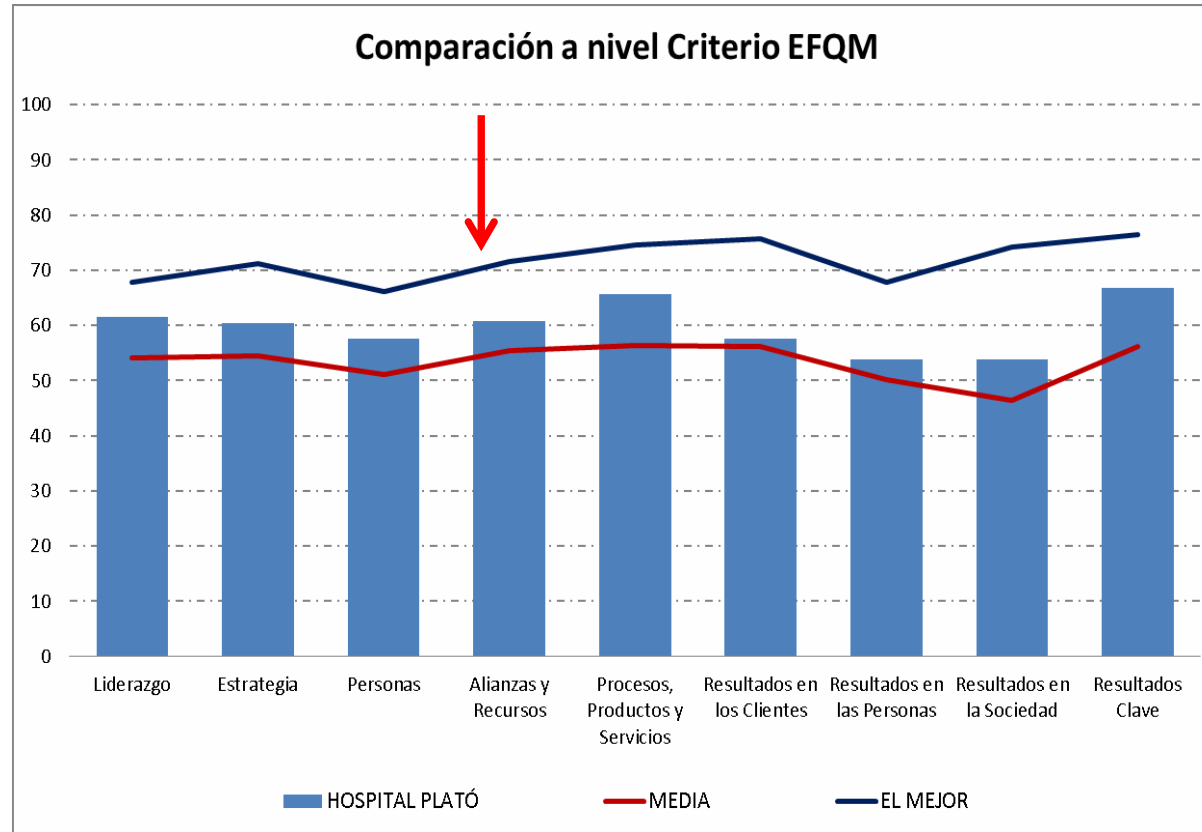


2016 LIDERAZGO EMOCIONAL



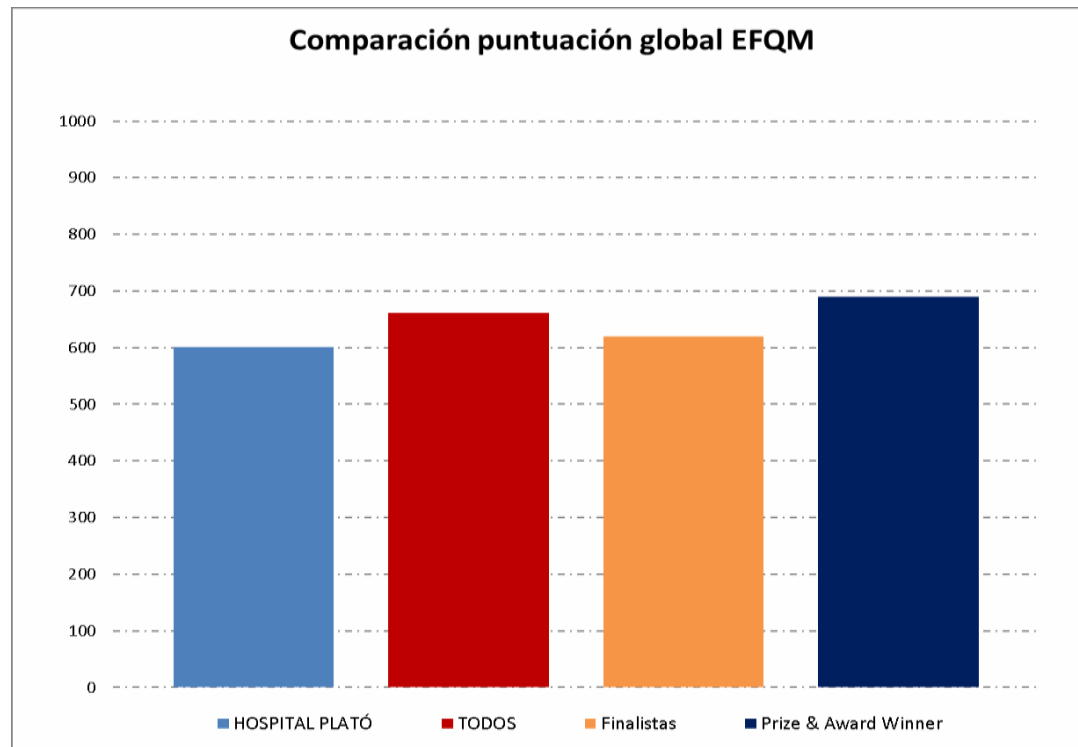
Modelo EFQM de excelencia

NACIONAL

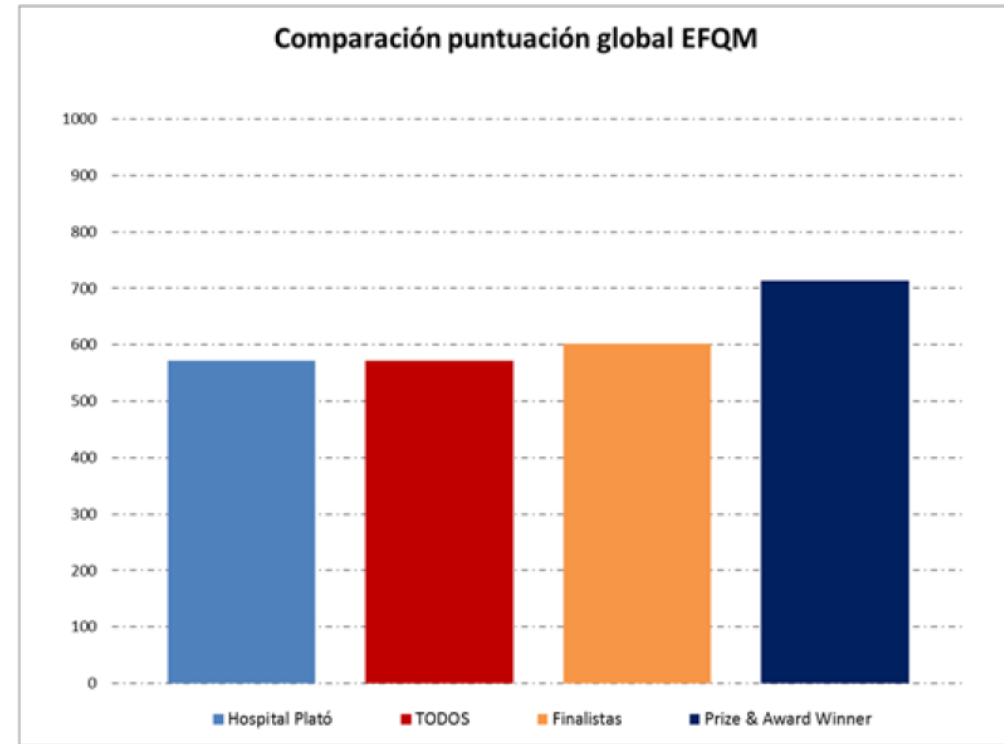


MODEL EFQM D'EXCEL·LÈNCIA

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...



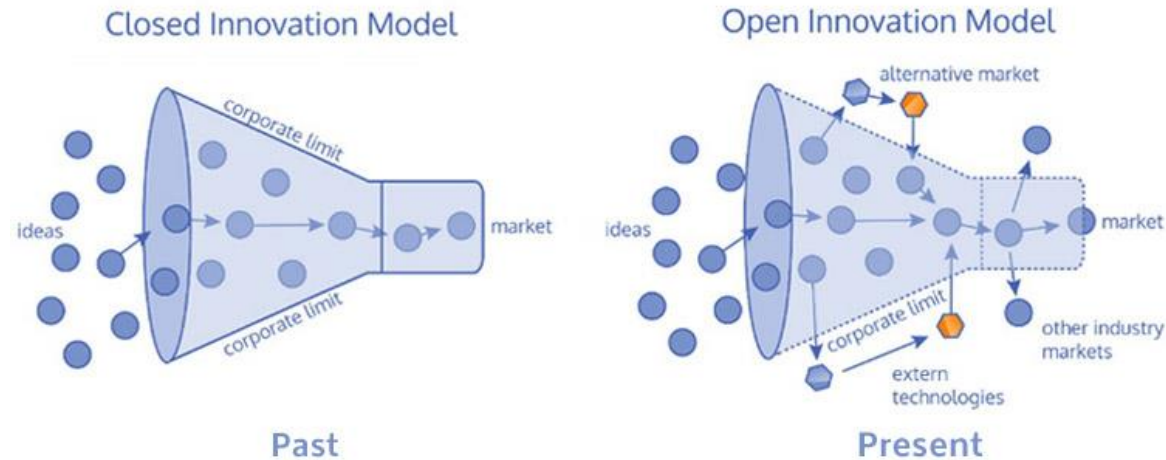
*La verdadera sabiduría
está en reconocer la
propia ignorancia.*

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





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

hospital@hospitalplato.com



Jordi Pujol i Colomer

Jordi.pujol@hospitalplato.com



