

Modelo EFQM de excelencia:
añadiendo valor para los clientes

La experiencia de la Agència de Salut Pública de Barcelona

Joan R Villalbí
Jornada de bones pràctiques del

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona



+B Agència
de Salut Pública

COEC, Barcelona, 1 de julio de 2015

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Un gui3n

- Qu3 es la ASPB y que hace
- Gesti3n de calidad en la ASPB
- Qu3 nos ha aportado el modelo
- Comentarios

¿Quienes somos?

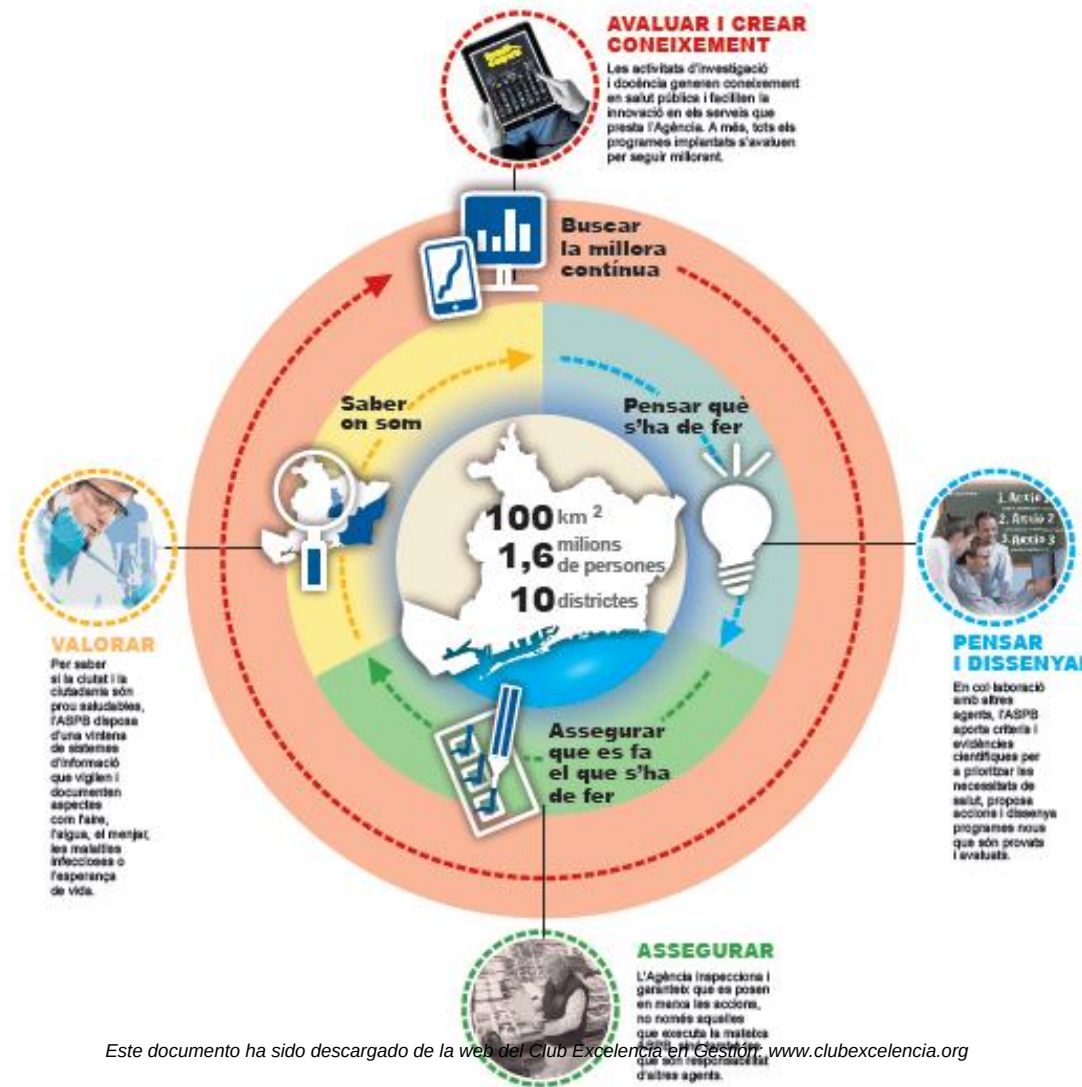
una organización de salud pública para la ciudad

Para servir a BCN (y visitantes):

- 100 km²
- 10 distritos
- 1,6 M habitantes

Del AB y el DS (60% y 40%):

- 28 M presupuesto anual.
- 300 personas.

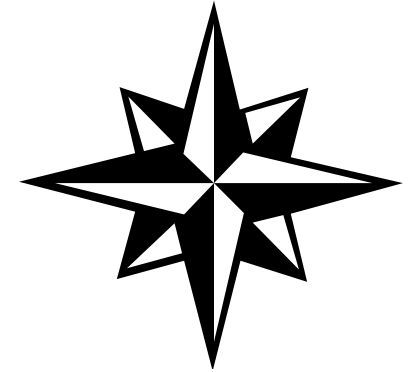




¿De donde venimos? Somos hijos de la historia...

- 1887. Laboratorio Municipal.
- 1891. Instituto Municipal de Higiene Práctica.
- 1904. RD con la Instrucción General de Sanidad.
- 1960. Carta Municipal. Delegación Servicios de Sanidad.
- 1979. Transferencia de salud pública del MSC al DSSS.
- 1983. Àrea de Salut Pública, renovación. Creación IMAS.
- 1997. Institut Municipal de Salut Pública, OA.
- 1998. Ley Carta Municipal de Barcelona.
- 2002. Se constituye la Agència de Salut Pública de BCN.

Nuestras referencias.....



- Estatutos
- Órganos de gobierno
 - Junta
 - Presidencia y Vice Presidencia
 - Gerencia y Secretaria
- Recursos y responsabilidades
- Referencias estratégicas
 - Misión / Visión / Valores
 - Catálogo de servicios
 - Documentos de planificación
- Políticas transversales
 - Calidad
 - Comunicación
 - Ambiental
 - Investigación & Docencia



Nuestra misión

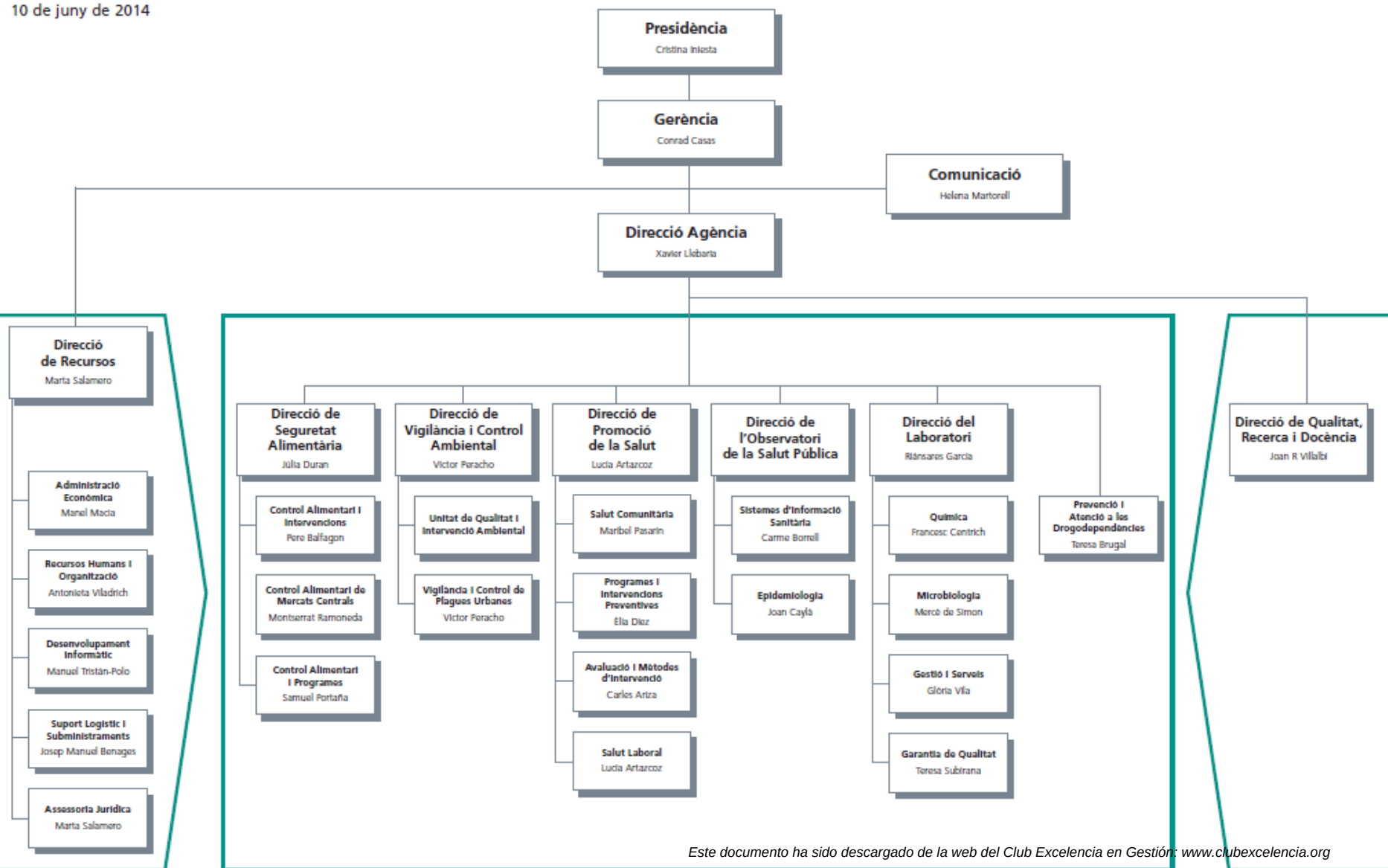
La *Agència de Salut Pública de Barcelona* dirige y gestiona los centros y servicios de salud pública de la ciudad por encargo del Ayuntamiento de Barcelona y la *Generalitat de Catalunya*. Su razón de ser es velar por la salud de las personas residentes en Barcelona y visitantes, mediante:

- el conocimiento del estado de salud de la población y de los factores que lo determinan;
- el desarrollo de políticas para mantener y mejorar la salud de la población;
- la garantía de la prestación de servicios en el terreno de la salud pública, asumiendo integralmente las tareas precisas para el ejercicio de la autoridad sanitaria en la ciudad.

Organigrama Junta de Govern

10 de juny de 2014

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona



Nuestro catálogo de servicios

- Lo acuerda la Gerencia con la Junta, y se revisa periódicamente: es lo que se nos confía.
- Sirve para gestionar mejor, y permite evaluar y pasar cuentas periódicamente: para cada línea de servicio, definimos indicadores.
- Incluye toda nuestra actividad relevante, y no debe incluir lo que no consume un cierto volumen de recursos.
- Mantiene una visión de procesos: agrupa lo que son etapas de una misma línea de servicio (por eso no incluye el trabajo de tecnoestructura, que está al servicio de la producción de salud).

Grandes ejes del catálogo de servicios de la ASPB

- Sistemas de información
- Vigilancia & intervención:
 - Epidemiológica
 - Ambiental
 - Seguridad alimentaria
 - Fauna urbana y plagas
- Laboratorio de salud pública
- Prevención y promoción de la salud
- Atención a las drogodependencias
- Autoridad y administración sanitaria

¿Cómo hacer lo que hacemos?

- En buena parte, lo definen los profesionales que lo hacen, que son los más expertos y a quienes dotamos para estar al día.
- Pero también teniendo en cuenta las normas, los objetivos, lo que opinan los clientes, los recursos, las relaciones con otras partes interesadas...
- Cuando muchos hacen lo mismo o el que sabe más no está siempre, crucial procedimentar.

La esencia de la salud pública: actuar para prevenir...



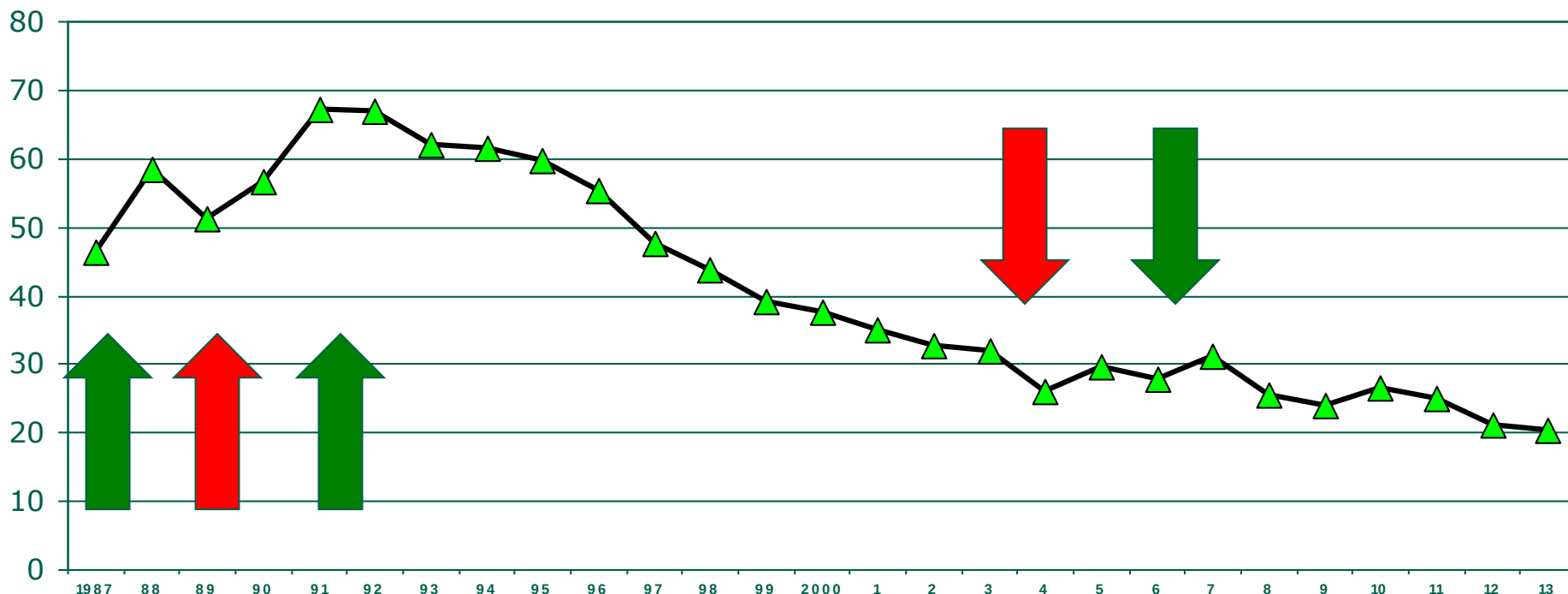
Líniers, La Nación (Buenos Aires), 2009

Veamos algunos ejemplos...

Vigilancia epidemiològica: tuberculosi en residents en la ciutat (tasas por 100.000 h). Barcelona, 1987-2013.



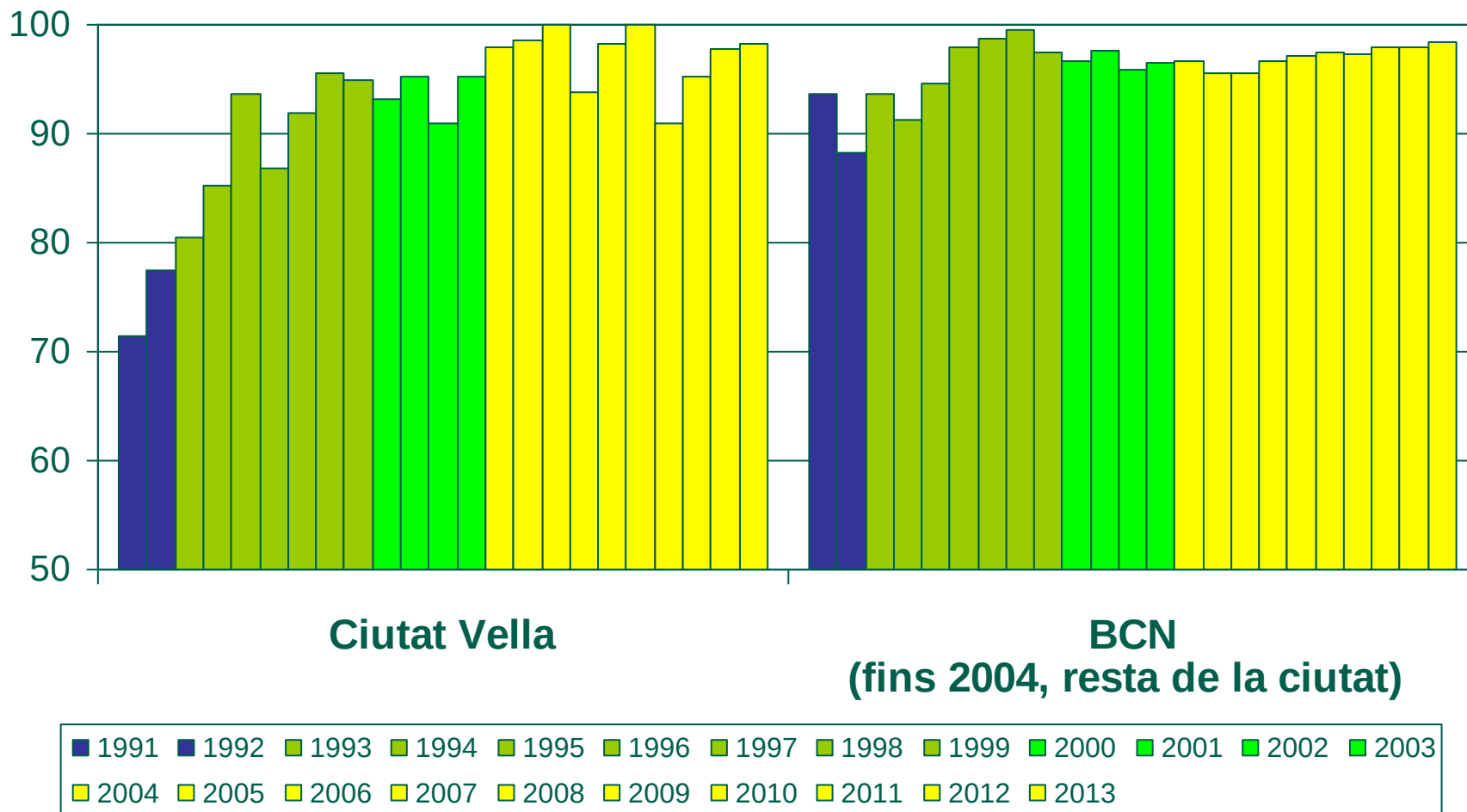
Casos/100.000 hab.



Acciones de control

Acontecimientos externos relevantes

Casos notificados de TBC que completan el tratamiento*. Barcelona, 1991-2013.



* a 15 de juny de l'any següent.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



Laboratorio de Salud Pública:

procesa 30.000 muestras al año (~82/día),
570.000 determinaciones de parámetros.



- Alimentos 48%
- Agua de bebida 16%
- Aire / ambiental 32%
- Otros 4%

42% para ASPB

45% para SP CAT

8% para otros

Abierto de 7-21h
(2 turnos)

Unos 1.300 parámetros
acreditados ISO 17 025.

Una herramienta potente: normas auditadas y con certificación externa



- Partimos de la ISO 17025
 - Laboratorio, 1999-2000.
- Certificación ISO 9001
 - Incremental, partiendo de los servicios de vigilancia y control: DISAL, DiVA, Epi, Vacunas, R&D...
 - Certificación ISO 9001 general el 2011.
- Nuevas certificaciones
 - OHSAS 18001 el 2011
 - ISO 14001?

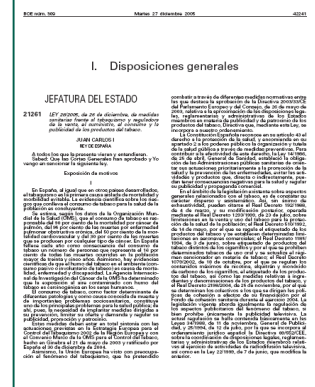




En este camino a la mejora,
jugamos con diversos elementos

- Los requisitos legales para funcionar.
- El alto grado de autoexigencia de los mandos y los profesionales.
- Los requisitos que nos marcamos nosotros mismos, y que podemos auditar (ISO 9001, OHSAS 18001...).
- La aspiración a la excelencia que comporta el modelo EFQM.

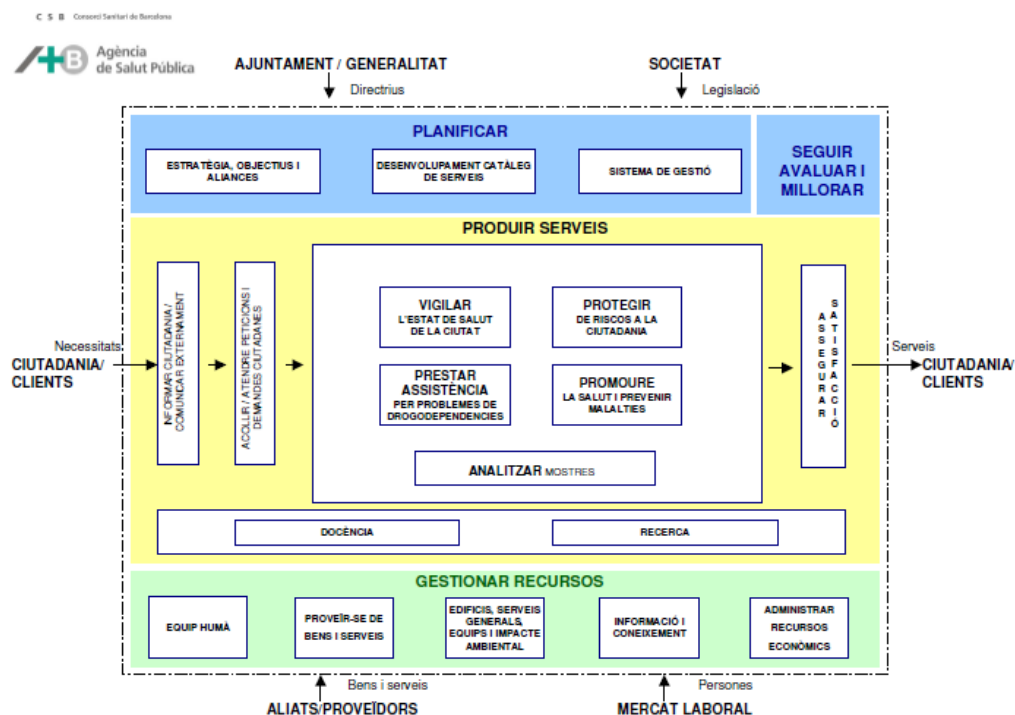
Obligaciones en la gestión: lo que nos reclama la normativa



- Aspectos de administración económica y de personal.
- Normas de procedimiento administrativo, s/t ejerciendo la autoridad sanitaria.
- Demandas de la Intervención.
- Temas de PRL.
- Temas de protección de datos personales.
- Temas ambientales.
- Servicios mínimos básicos que hemos de cubrir.
- Acreditación del laboratorio con ISO 17025.

Algunos pasos iniciales...

- Identificar a los clientes.
- Definir objetivos equilibrados según CMI.
- Analizar el modelo de procesos.
- Dar voz a los clientes.
- Pulsar a las personas.
- Formación de los cuadros.
- Formular indicadores del catálogo de servicios.
- Formalizar documentación operativa.



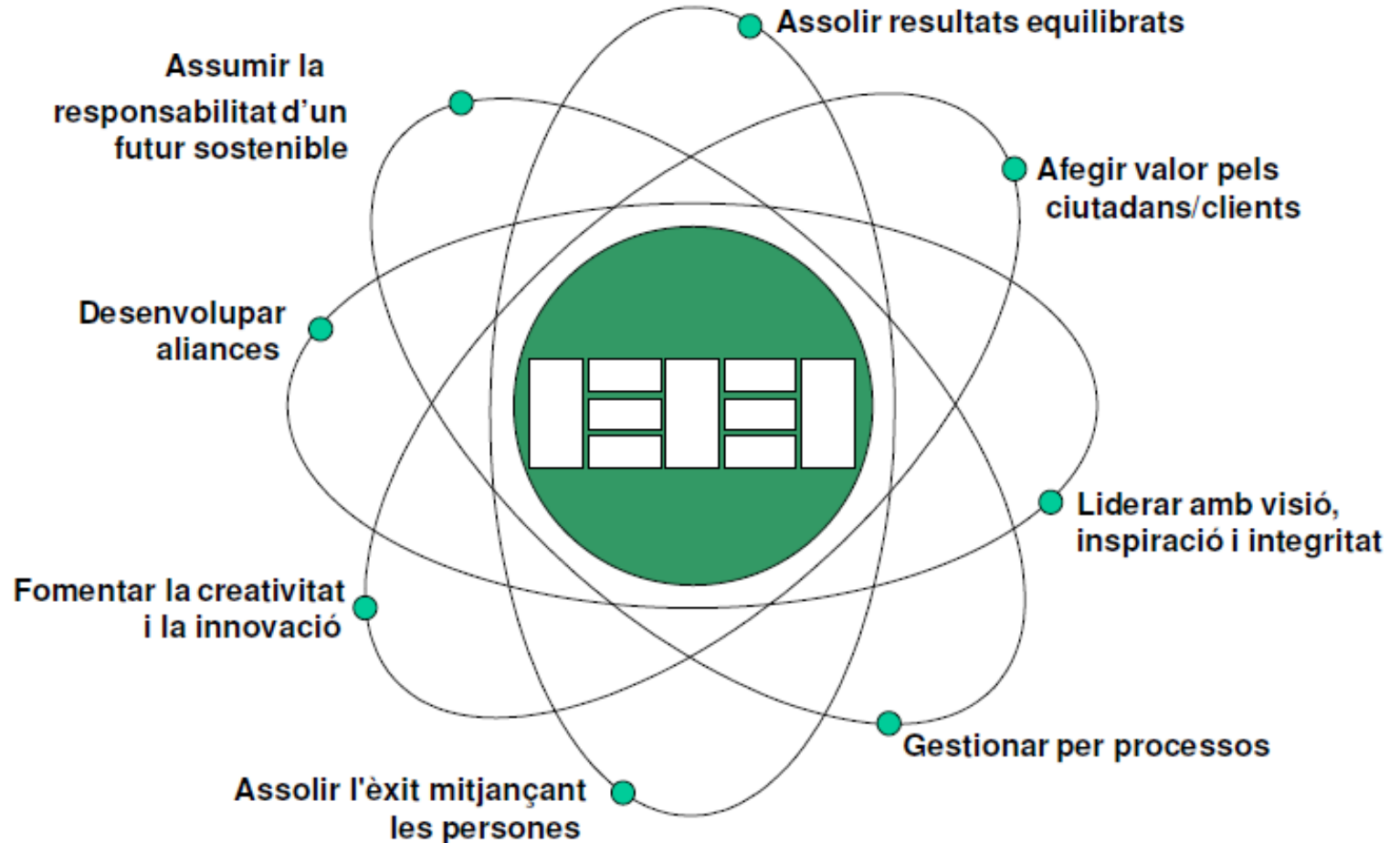
Entra el modelo EFQM de excelencia

Marco conceptual que da una visión global de la organización, desarrollando una cultura de excelencia, accediendo a buenas prácticas, impulsando la innovación y mejorando los resultados. Tres ideas subyacentes:

- Compartir lo que funciona
- Mejora y aprendizaje
- Relación causa-efecto entre acciones y resultados

Plantea un modelo de máximos inasequible. Con la autoevaluación y la evaluación externa podemos valorar dónde estamos, y tener un reconocimiento.

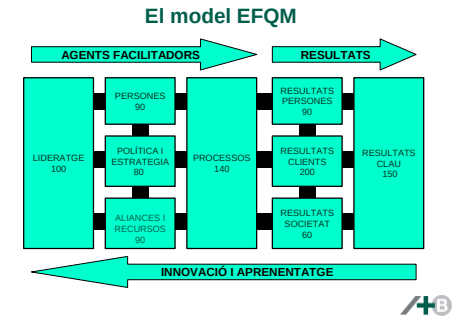
Conceptos fundamentales de excelencia en el modelo EFQM



Criterios EFQM

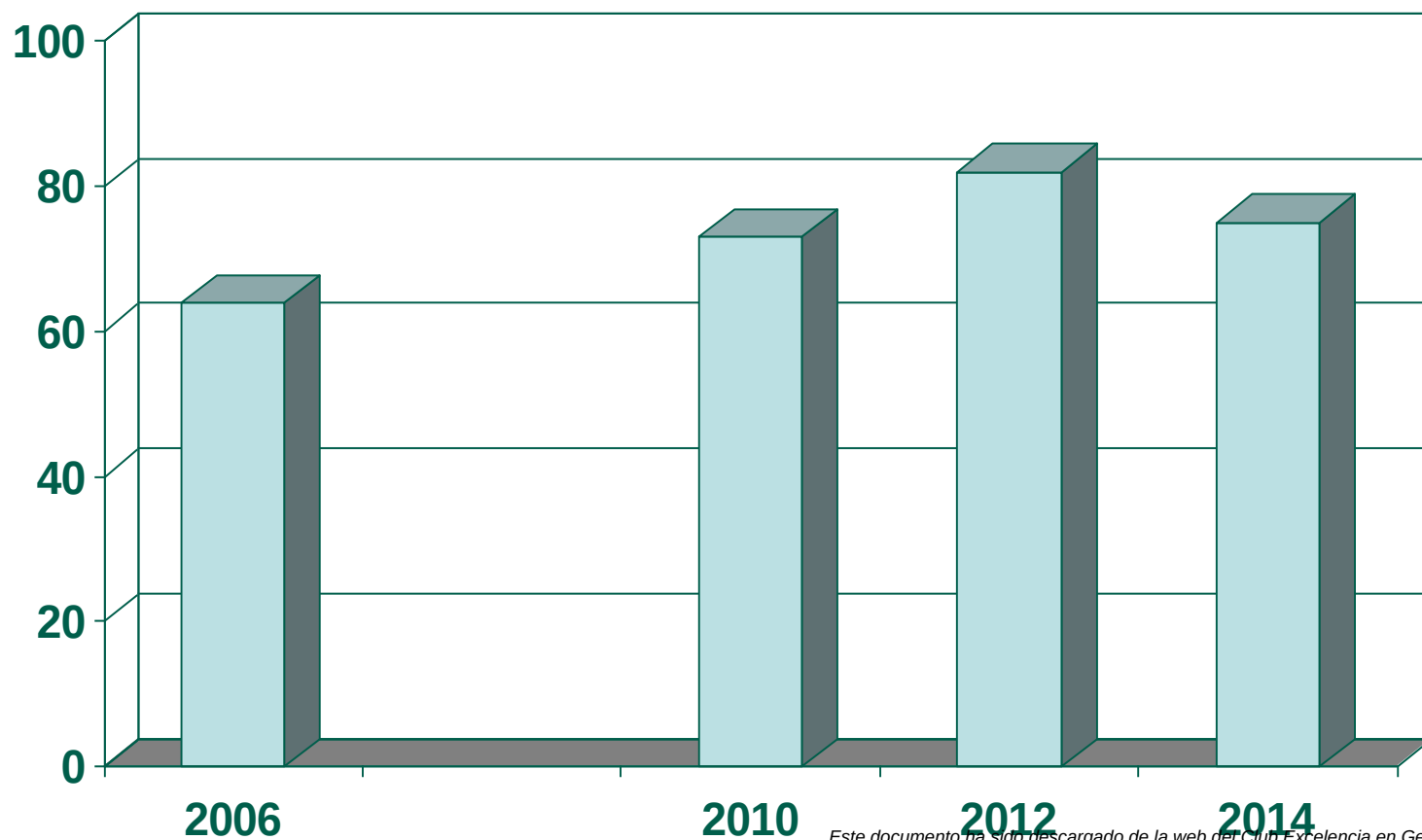


Una gestión orientada a la mejora continua

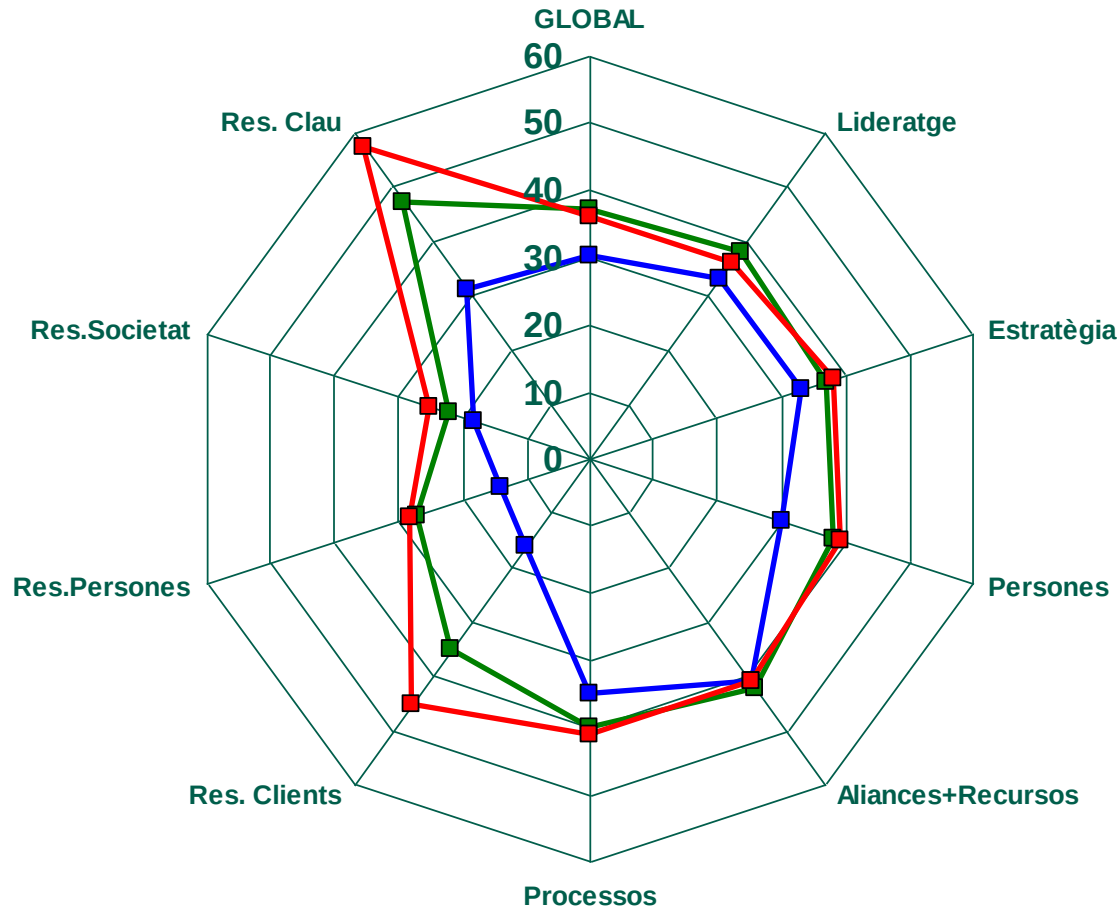


- Orientación a los resultados, pero con una perspectiva equilibrada: valorar las partes interesadas.
- Énfasis en clientes, importante para un organismo público en nuestro medio.
- Énfasis en los resultados clave: esto entronca con nuestra mejor tradición.
- Hacer explícito lo que estaba implícito, y asegurar que se comparte.

Enquesta per valorar la satisfacció amb els serveis que presta l'Agència de Salut Pública de Barcelona als seus clients institucionals



Como hemos progresado: AAH de 2010 al 2015



—■ Autoevaluación 2010

—■ Autoevaluación 2013

—■ Autoevaluación 2015

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



Impresiones personales (algo compartidas)

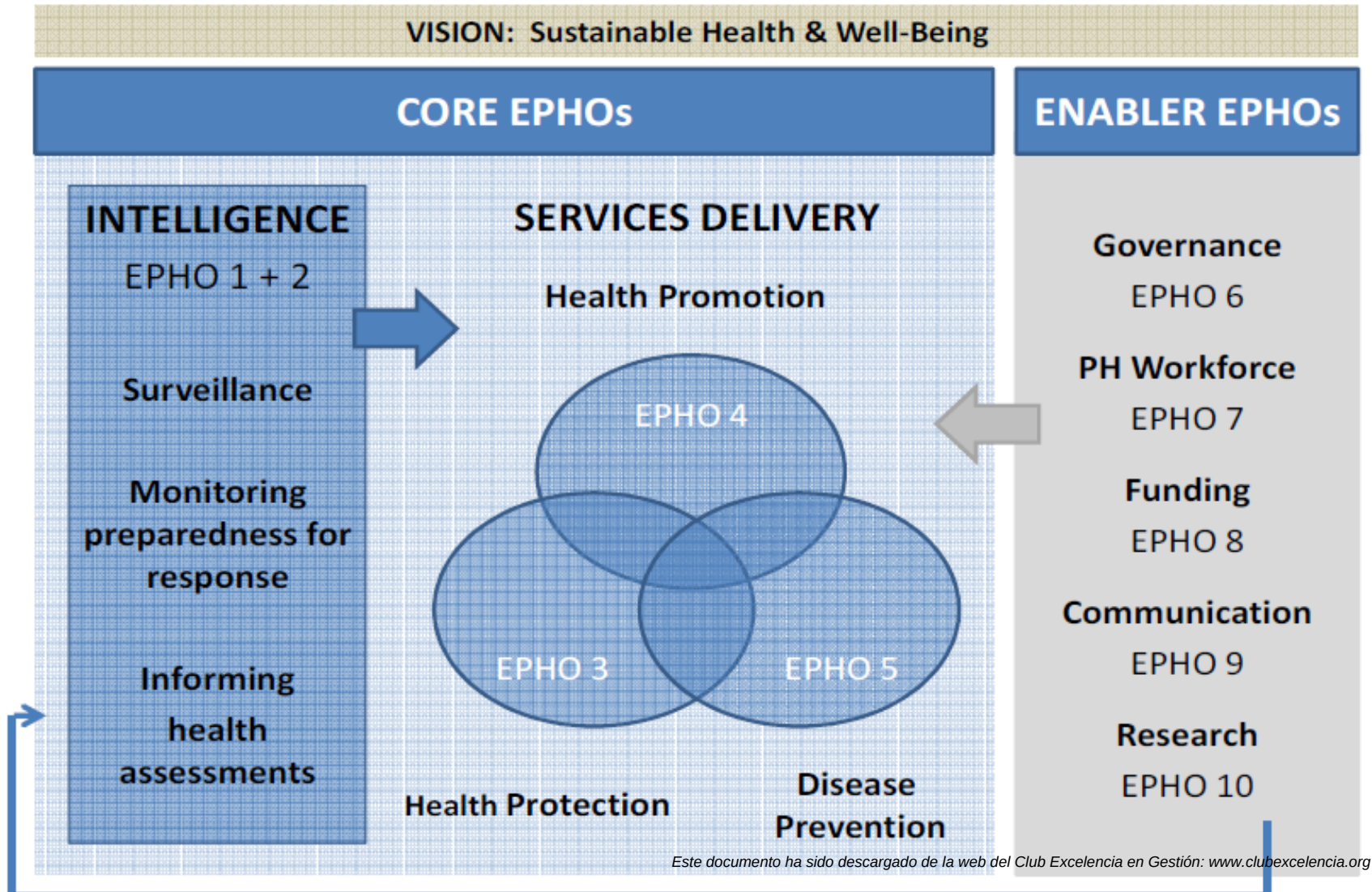
Nos ha ayudado a mejorar mucho, especialmente en clientes y en resultados clave.

Al adoptar el modelo mejoramos en personas pero ahora nos cuesta seguir avanzando. Éramos buenos en procesos, productos y servicios, seguimos ahí.

Grado de penetración diverso en la organización: algunas dependencias más avanzadas.

Ayuda a ordenar, clarificar, dar luz... Pero hay que mantener un esfuerzo constante y deliberado para armonizar lo que se hace de forma coherente.

Las 10 operaciones esenciales de salud pública (WHO-Euro, 2012).



Espero haber sido útil

Gracias por vuestro interés

<http://www.aspb.cat/>



