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

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

C S B Consorci Sanitari de Barcelona

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 guión

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

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

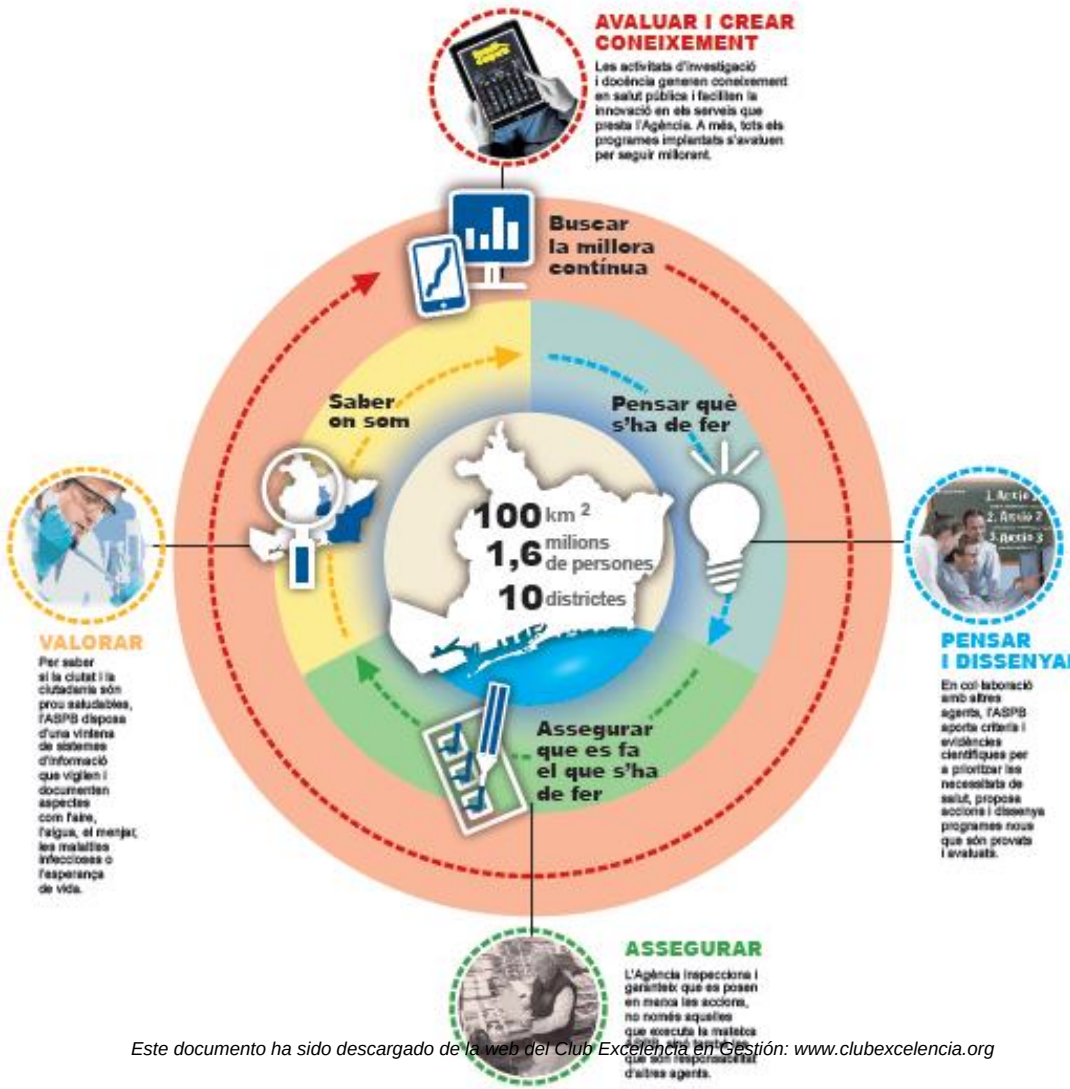
¿Quienes somos?
una organización de salud pública para la ciudad

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.



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

¿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.

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

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

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 3764 – 19.11.2002 20455

de 1988 (BOE de

, 28 de maig de 2002

ible

U D'ART
ARCELONA

rt Contemporani de
ció d'assegurances.

d'Art Contempora-

5: Consorci del Mu-

CONSORCI SANITARI DE BARCELONA

ANUNCI
del Consorci Sanitari de Barcelona, sobre aprovació d'uns estatuts.

Es fa públic que el Consorci Sanitari de Barcelona, per acord de la seva Comissió Permanent de data 26 de juny de 2002 va aprovar la constitució de l'organisme autònom anomenat "Agència de Salut Pública de Barcelona", i va aprovar també els estatuts de la nova entitat.

Havent-se sotmès a informació pública l'acord de creació de l'Agència de Salut Pública de Barcelona i els seus estatuts durant el termini de trenta dies, mitjançant anunci publicat al Diari Oficial de la Generalitat (núm. 3672) sense que s'hagin presentat al·legacions ni reclamaci-

de d'octubre de 2002 ha adoptat l'acord d'aprovació definitiva de la creació de l'Agència i dels seus estatuts.

1.3. L'Agència de Salut Pública de Barcelona comptarà amb els serveis de salut pública que li adscrigui l'Administració de la Generalitat , en el marc de les funcions que la Carta Municipal de Barcelona i els present estatuts estableixen.

1.4. L'Agència es regirà per aquests Estatuts i per les normes que a tal efecte dicti el Consorci, i en el que no preveuen aquells i aquestes per les disposicions de règim local i autonòmic que siguin d'aplicació.

Article 2.
Finalitats i objectius de l'Agència.

2.1. Constitueix la finalitat de l'Agència de Salut Pública la direcció i la gestió dels centres i serveis de salut pública de la ciutat de Barcelona, a què es refereixen els apartats 2 i 3 de l'article 1 d'aquests Estatuts.

marc de les previsions del Pla de Salut de Catalunya, l'Agència assumirà les funcions de conèixer l'estat de salut de la població i els seus

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

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.

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

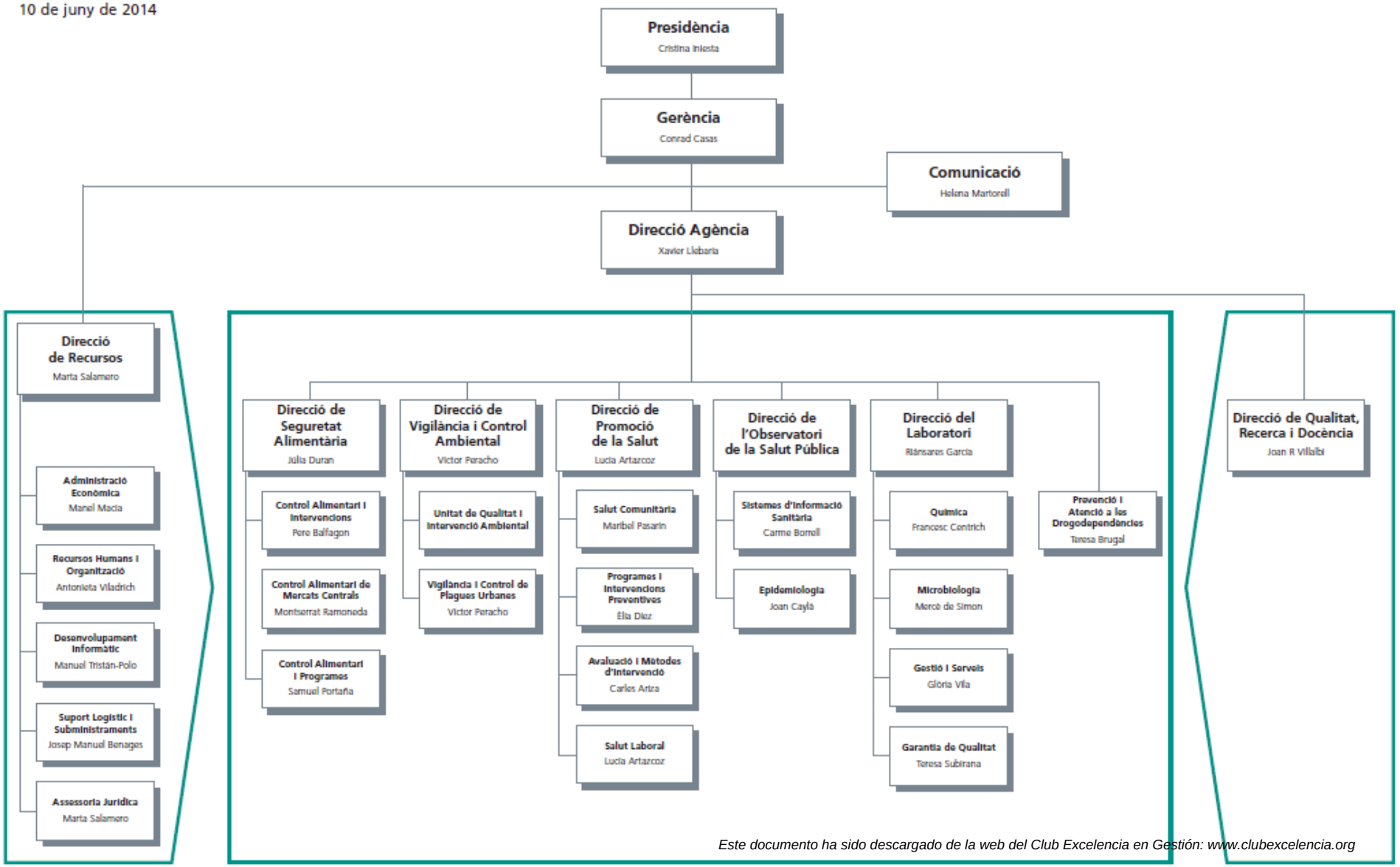
Organigrama

Junta de Govern

10 de juny de 2014

CSB Consorci Sanitari de Barcelona

Agència de Salut Pública



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

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).

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

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

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

¿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.

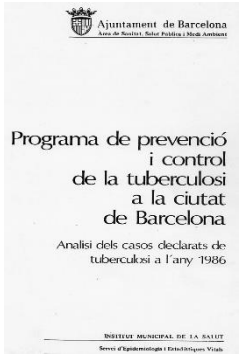
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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

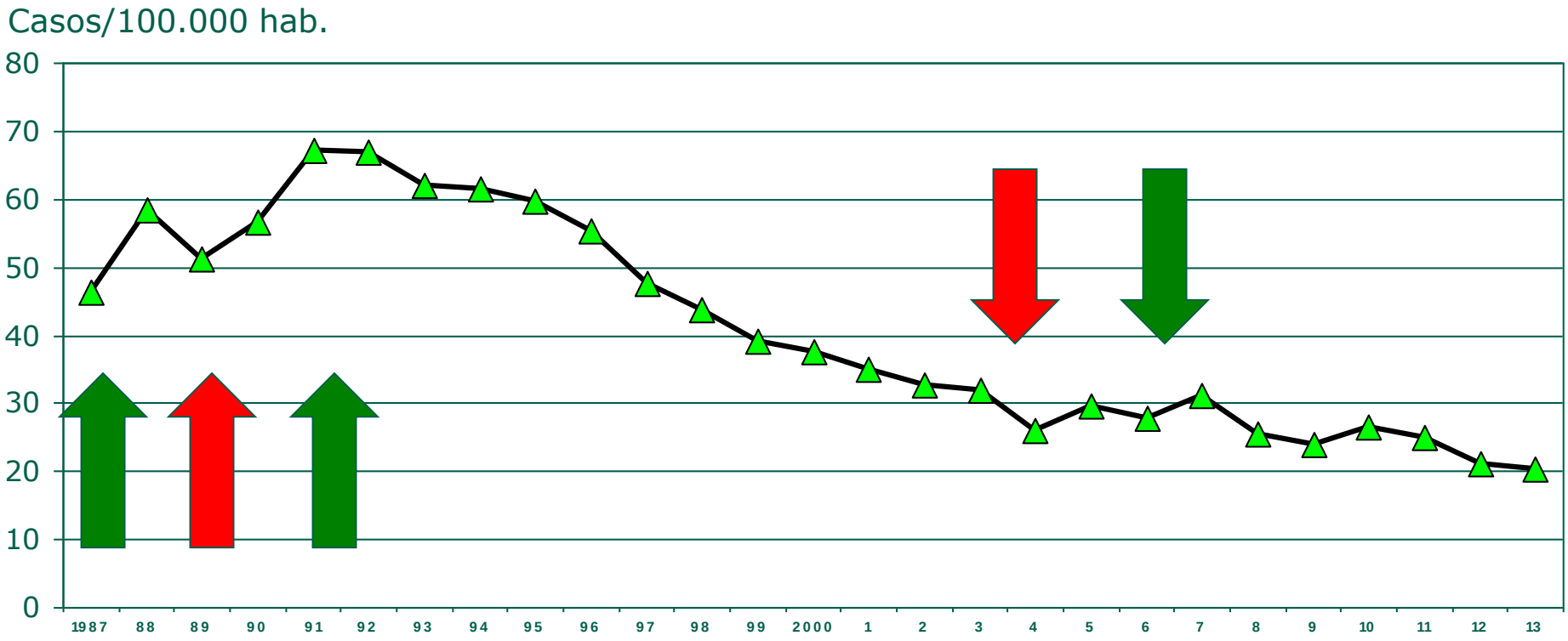
Líniers, La Nación (Buenos Aires), 2009

Veamos algunos ejemplos...

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



Vigilancia epidemiológica: tuberculosis en residentes en la ciudad (tasas por 100.000 h). Barcelona, 1987-2013.

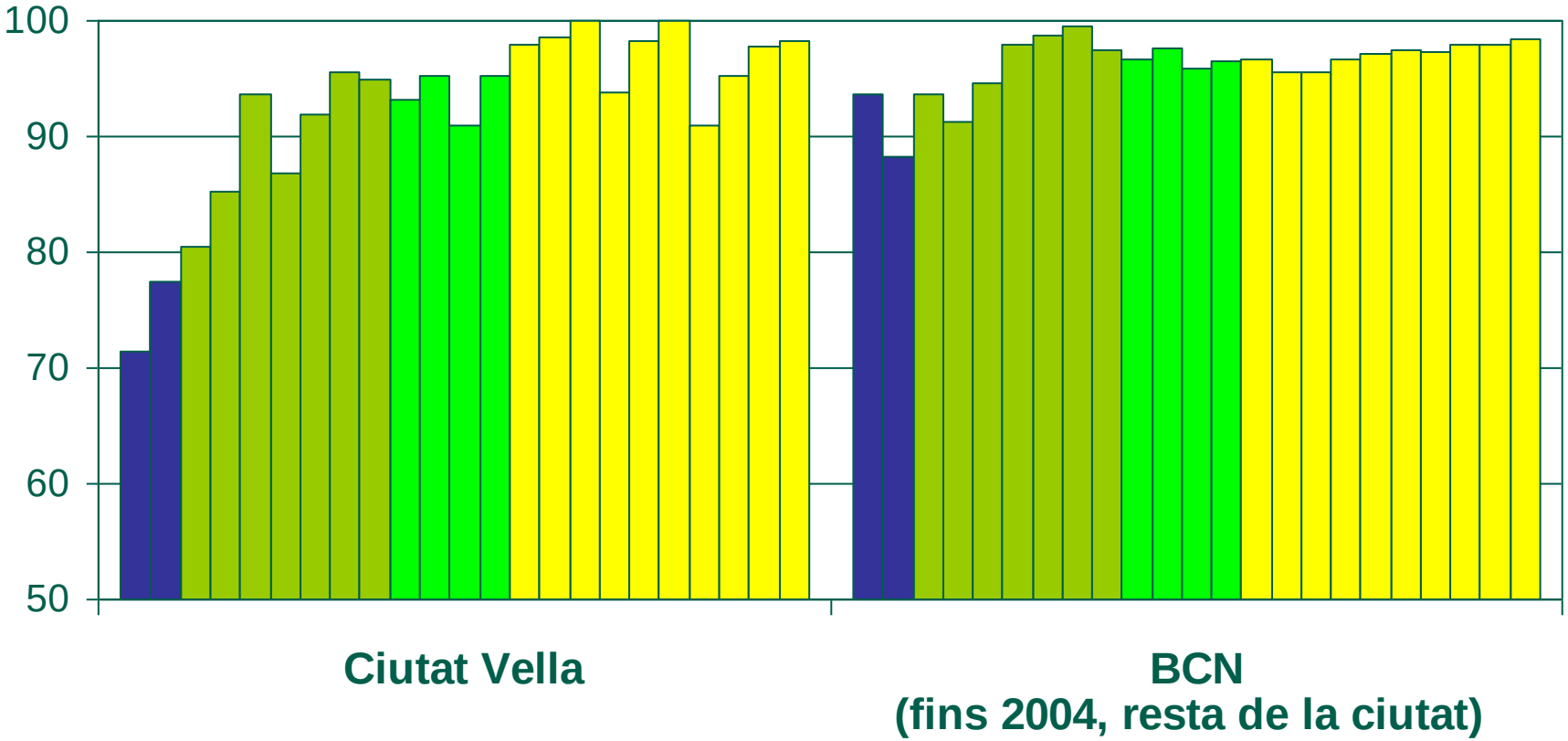


Acciones de control

Acontecimientos externos relevantes

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

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

ENAC
ENSAYOS
Nº 227/LE 459

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.

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

Una herramienta potente: **normas auditadas y con certificación externa**

DET NORSKE VERITAS
CERTIFICAT DEL SISTEMA DE GESTIÓ

INSTITUT DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA I DE SALUBRITAT – AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA

ISO 9001:2000

REALITZACIÓ DE LES ACTIVITATS DE VIGILÀNCIA I CONTROL DINS L'ÀMBIT DE LA SEGURETAT ALIMENTÀRIA, DELS ANIMALS DE COMPANYIA INCLOSA L'ACOLLIDA D'ANIMALS DE COMPANYIA ABANDONATS, DE LES PLAGUES AMBIENTALS I D'ALTRES RISCOS EN EL TERRITORI DE LA CIUTAT DE BARCELONA.

ENAC CERTIFICACIÓN Nº 03/C-SC005

- 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?

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

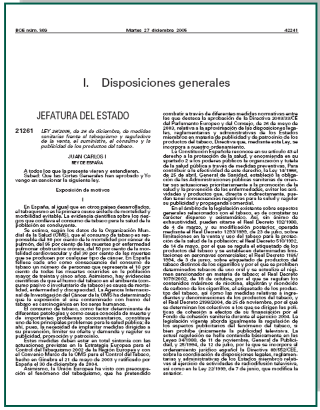
En este camino a la mejora, jugamos con diversos elementos

- 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.

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

Obligaciones en la gestión:

lo que nos reclama la normativa



BOE núm. 309 | Martes 27 diciembre 2005 | 42241

I. Disposiciones generales

JEFATURA DEL ESTADO

21261 *LEY 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.*

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

Exposición de motivos

I

En España, al igual que en otros países desarrollados, el tabaquismo es la primera causa aislada de mortalidad y morbilidad evitable. La evidencia científica sobre los riesgos que conlleva el consumo de tabaco para la salud de la población es concluyente.

Se estima, según los datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que el consumo de tabaco es responsable del 90 por ciento de la mortalidad por cáncer de pulmón, del 95 por ciento de las muertes por enfermedad pulmonar obstructiva crónica, del 50 por ciento de la mortalidad cardiovascular y del 30 por ciento de las muertes que se producen por cualquier tipo de cáncer. En España fallece cada año como consecuencia del consumo de tabaco un número de personas que representa el 16 por ciento de todas las muertes ocurridas en la población mayor de treinta y cinco años. Asimismo, hay evidencias científicas de que el humo del tabaco en el ambiente (consumo pasivo o involuntario de tabaco) es causa de mortalidad, enfermedad y discapacidad. La Agencia Internacional de Investigación del Cáncer de la OMS ha determinado que la exposición al aire contaminado con humo del tabaco es carcinogénica en los seres humanos.

El consumo de tabaco, como factor determinante de diferentes patologías y como causa conocida de muerte y de importantes problemas sociosanitarios, constituye uno de los principales problemas para la salud pública; de ahí, pues, la necesidad de implantar medidas dirigidas a su prevención, limitar su oferta y demanda y regular su publicidad, promoción y patrocinio.

Estas medidas deben estar en total sintonía con las actuaciones previstas en la Estrategia Europea para el Control del Tabaquismo 2002 de la Región Europea y con el Convenio Marco de la OMS para el Control del Tabaco, hecho en Ginebra el 21 de mayo de 2003 y ratificado por España el 30 de diciembre de 2004.

Asimismo, la Unión Europea ha visto con preocupación el fenómeno del tabaquismo, que ha pretendido combatir a través de diferentes medidas normativas entre las que destaca la aprobación de la Directiva 2003/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de mayo de 2003, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad y de patrocinio de los productos del tabaco, Directiva que, mediante esta Ley, se incorpora a nuestro ordenamiento.

La Constitución Española reconoce en su artículo 43 el derecho a la protección de la salud, y encomienda en su apartado 2 a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas. Para contribuir a la efectividad de este derecho, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, estableció la obligación de las Administraciones públicas sanitarias de orientar sus actuaciones prioritariamente a la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, evitar las actividades y productos que, directa o indirectamente, puedan tener consecuencias negativas para la salud y regular su publicidad y propaganda comercial.

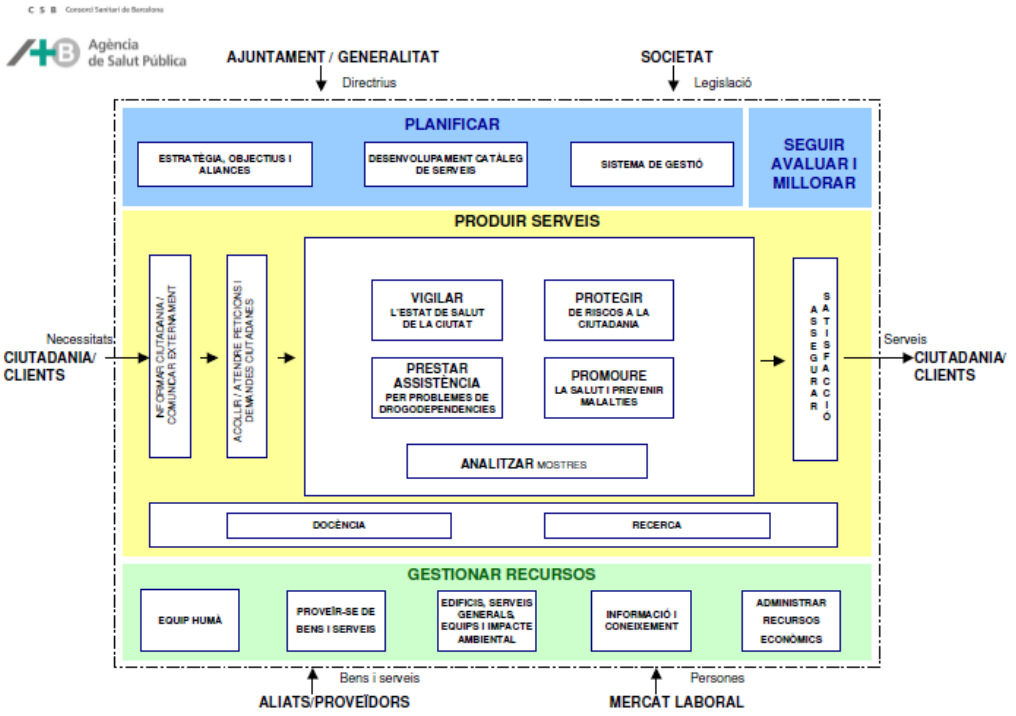
En el ámbito de la legislación existente sobre aspectos generales relacionados con el tabaco, es de constatar su carácter disperso y asistemático. Así, sin ánimo de exhaustividad, pueden citarse el Real Decreto 192/1988, de 4 de marzo, y su modificación posterior, operada mediante el Real Decreto 1293/1999, de 23 de julio, sobre limitaciones en la venta y uso del tabaco para la protección de la salud de la población; el Real Decreto 510/1992, de 14 de mayo, por el que se regula el etiquetado de los productos del tabaco y se establecen determinadas limitaciones en aeronaves comerciales; el Real Decreto 1185/1994, de 3 de junio, sobre etiquetado de productos del tabaco distintos de los cigarrillos y por el que se prohíben determinados tabacos de uso oral y se actualiza el régimen sancionador en materia de tabaco; el Real Decreto 1079/2002, de 18 de octubre, por el que se regulan los contenidos máximos de nicotina, alquitrán y monóxido de carbono de los cigarrillos, el etiquetado de los productos del tabaco, así como las medidas relativas a ingredientes y denominaciones de los productos del tabaco, y el Real Decreto 2198/2004, de 25 de noviembre, por el que se determinan los colectivos a los que se dirigen las políticas de cohesión a efectos de su financiación por el Fondo de cohesión sanitaria durante el ejercicio 2004. La legislación vigente aborda igualmente la regulación de los aspectos publicitarios del fenómeno del tabaco, si bien prohíbe únicamente la publicidad televisiva. La actual regulación se halla contenida básicamente en las Leyes 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, y 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, así como en la Ley 22/1999, de 7 de junio, que modifica la anterior.

- 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.

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

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.



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

Entra el modelo EFQM de excelencia

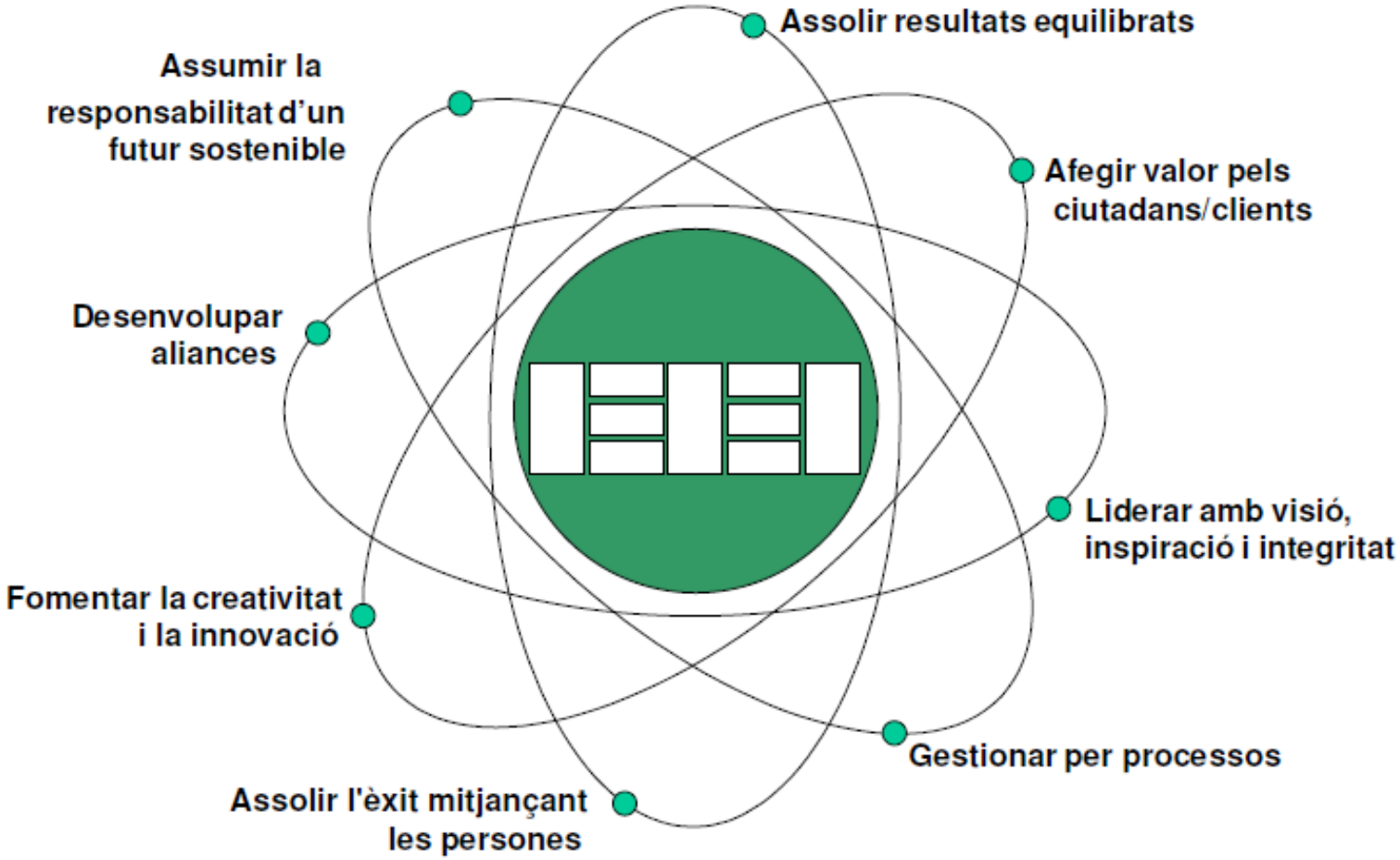
Marco conceptual que da una visión global de la organización, desarrollando una cultura de excelencia, accediendo a buenas prácticas, impulsando la innovación y mejorando los resultados. Tres ideas subyacentes:

- 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.

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

Conceptos fundamentales de excelencia en el modelo EFQM

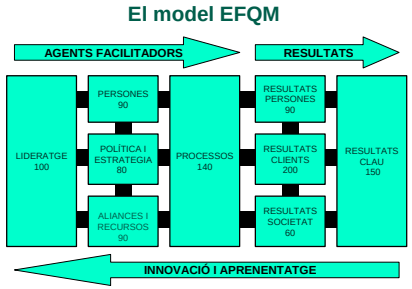


Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Criterios EFQM

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

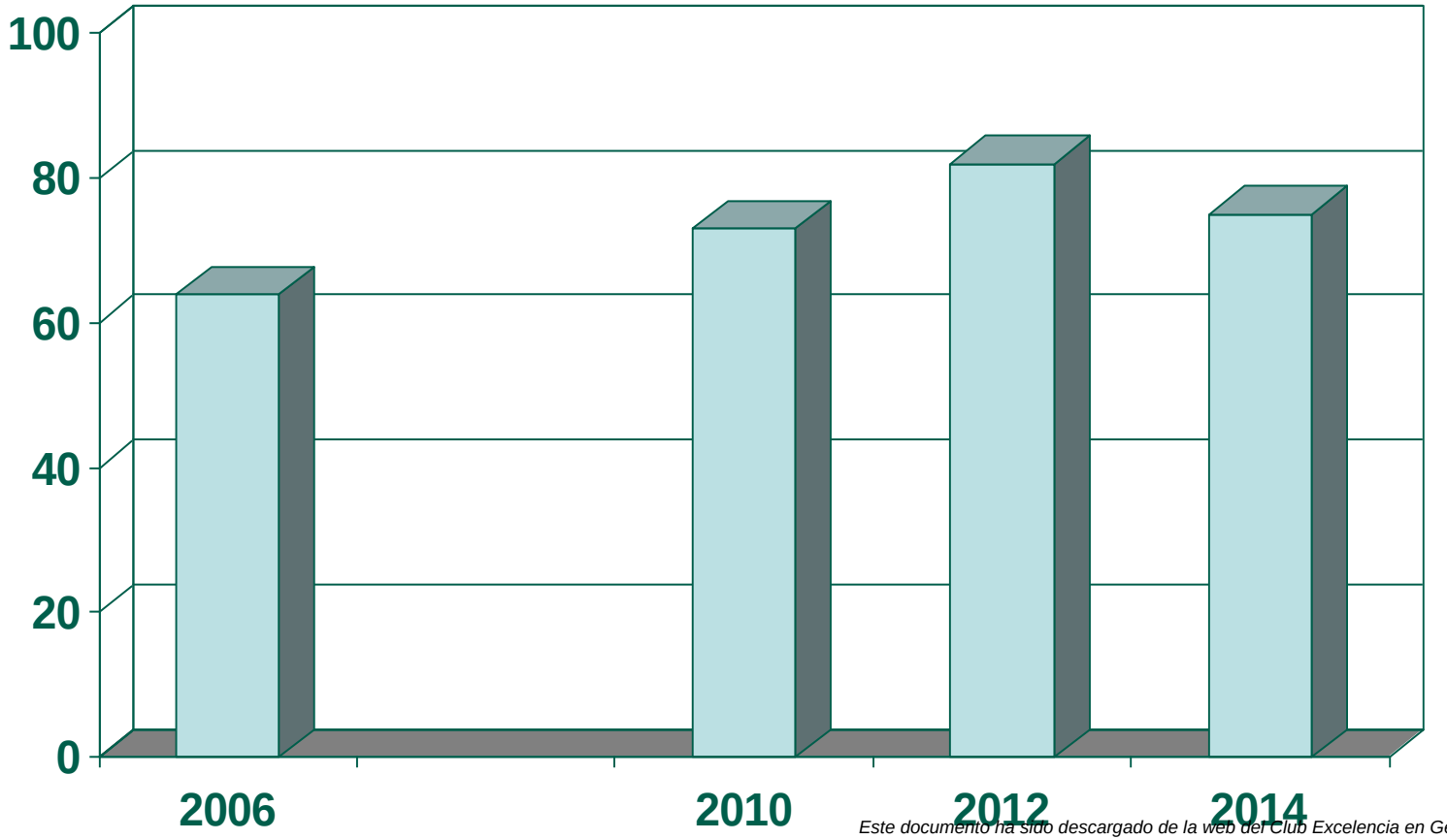
Una gestión orientada a la mejora continua



- 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.

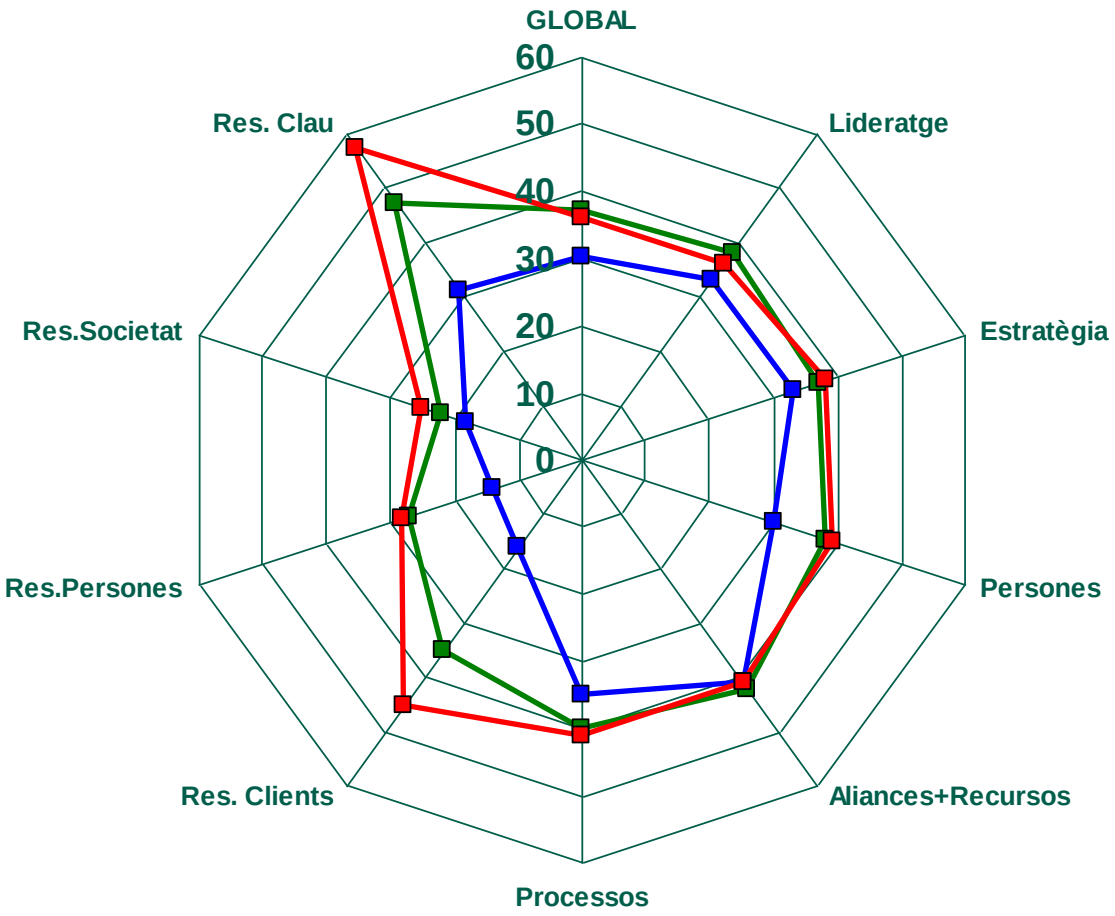
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

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



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

Como hemos progresado: AAH de 2010 al 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.

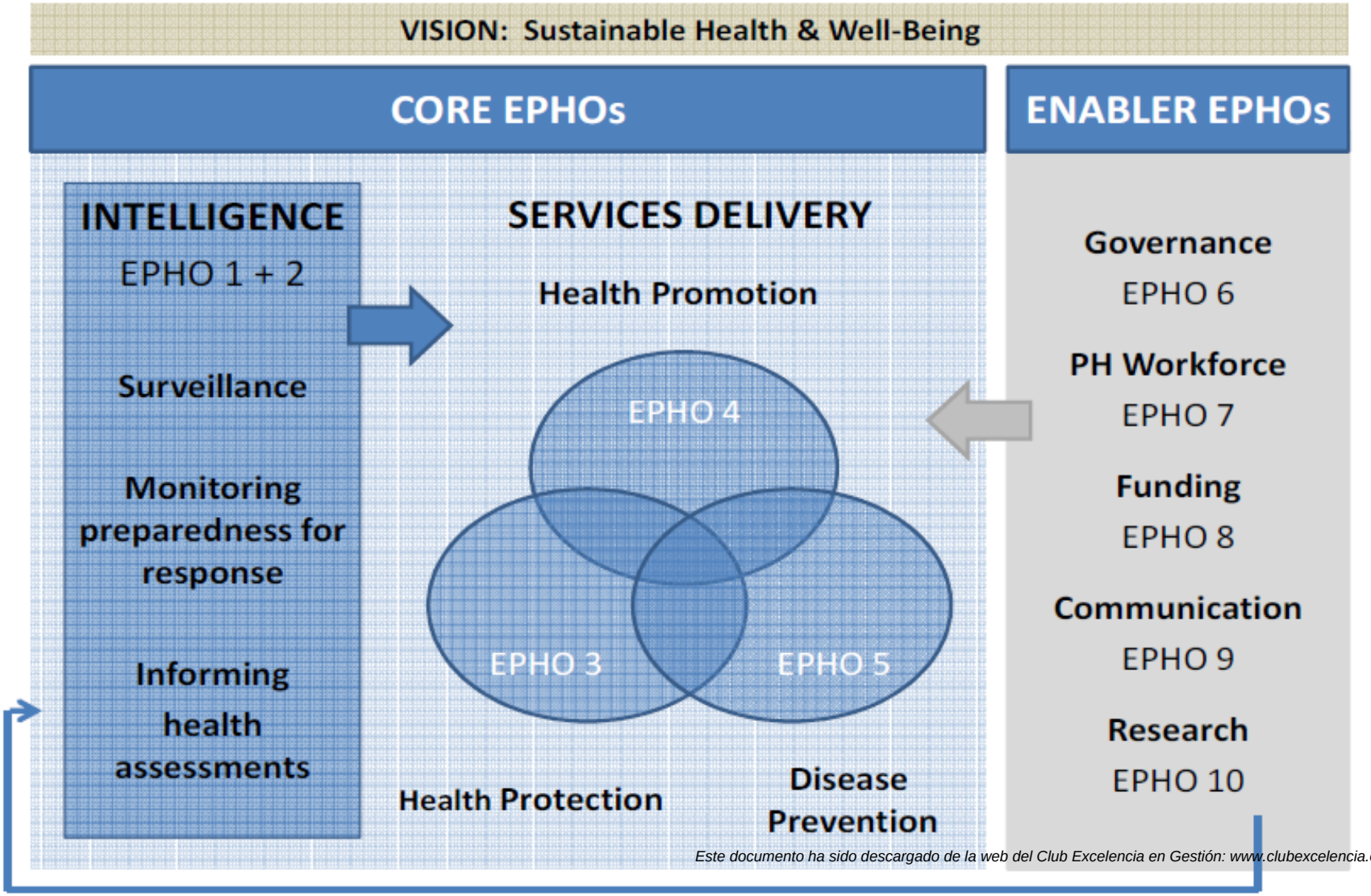
Al adoptar el modelo mejoramos en personas pero ahora nos cuesta seguir avanzando. Éramos buenos en procesos, productos y servicios, seguimos ahí.

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.

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

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

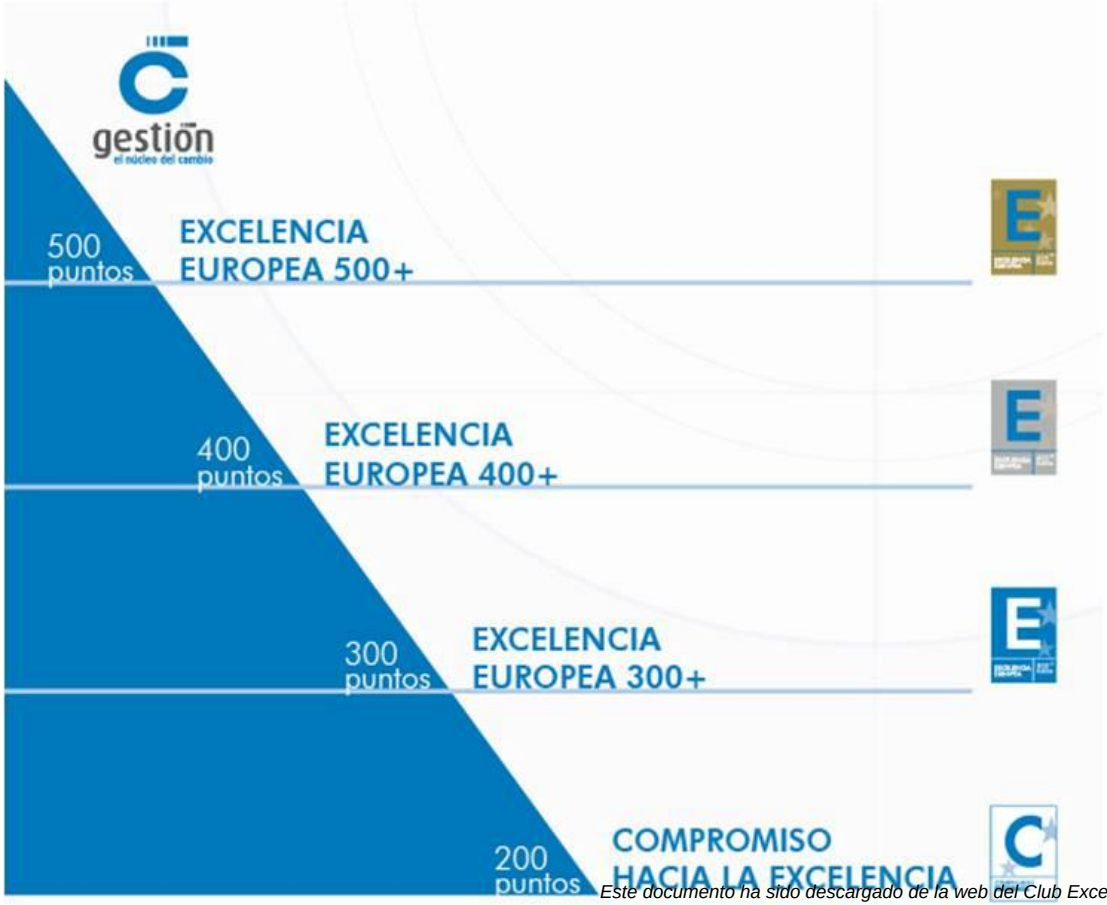


Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Espero haber sido útil

Gracias por vuestro interés

http://www.aspb.cat/



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

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

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