

Resumen Buena Práctica

PREMIOS A LAS MEJORES IDEAS PARA SER MÁS EFICIENTES EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRO TRABAJO

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	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	6

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **PREMIOS A LAS MEJORES IDEAS PARA SER MÁS EFICIENTES EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRO TRABAJO**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **UNIDAD DE CELADORES**

Organización: **HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS**

1.2 Resumen Ejecutivo

Desde septiembre de 2015, la Unidad de Celadores del Hospital Clínico San Carlos, ya contaba con un “Proceso de Comunicación Interna”, el cuál incluía el tratamiento de las sugerencias realizadas por los profesionales adscritos a la misma.

El equipo de mandos intermedios de la Unidad y la Dirección del Hospital, consideraban que era necesario ir un poco más allá, por lo que, basándose en los diferentes sistemas de reconocimiento de buenas prácticas, planifico convocar en diciembre de 2017, la I edición de los “Premios a las Mejores Ideas para ser más eficientes en el desempeño de nuestro trabajo” de la Dirección de Gestión del Hospital Clínico San Carlos en el ámbito de la Unidad de Celadores, cuyo fallo se produciría a finales de enero de 2018, con el objeto de incrementar:

- La participación de los celadores en la aportación de ideas para mejorar nuestra forma de trabajar.
- La comunicación de los celadores con la unidad.
- La sensación de pertenencia a los equipos de trabajo.
- La percepción de ser escuchado y valorado.
- La satisfacción de nuestros clientes y profesionales.
- Así como la mejora de nuestros procesos.

Todo ello, con la condición de que las ideas aportadas, no deberían precisar de la adquisición de ningún tipo de recursos (materiales ni humanos).

Estos objetivos se han cumplido en su totalidad, siendo uno de los factores que han ayudado a mejorar los indicadores de:

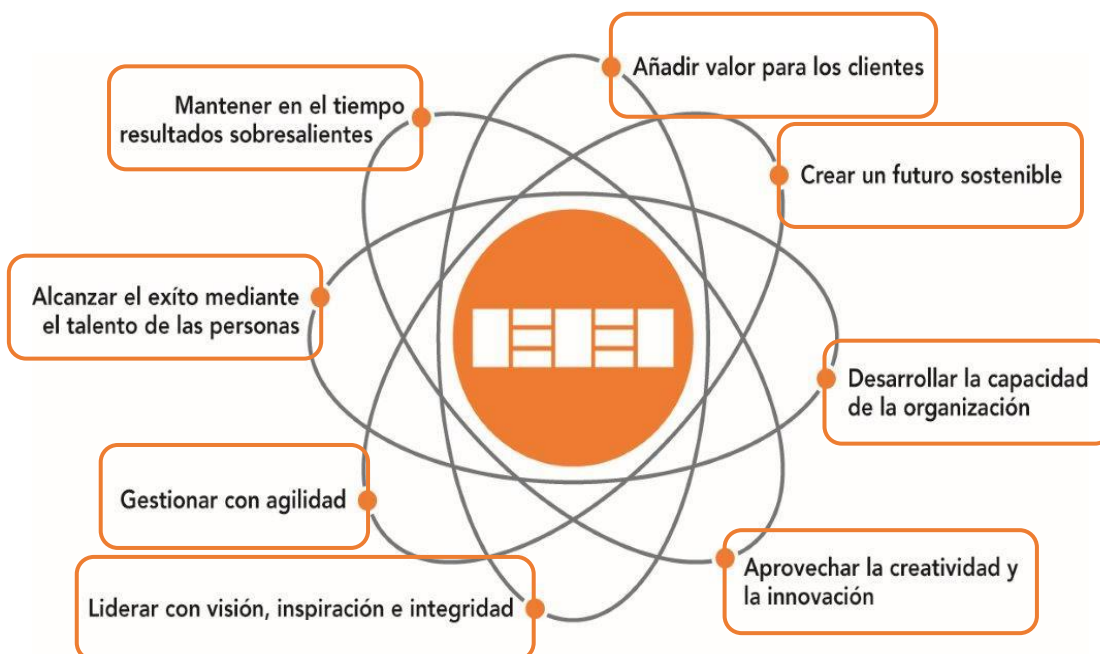
- Satisfacción de los profesionales, habiéndose reducido los incidentes de celadores con profesionales de otras categorías en un 66 % para el mismo periodo en 2017, habiendo pasado de 15 incidentes en los tres primeros trimestres de 2017 a 5 en el mismo periodo de 2018.
- Reclamaciones de los usuarios: se ha producido una reducción del 50 %, 16 reclamaciones en los tres primeros trimestres de 2017 a 8 en el mismo periodo de 2018.
- Incremento de comunicaciones de los celadores a través del Protocolo de Gestión de Comunicaciones Internas en un 20 %, de 436 comunicaciones en los tres primeros trimestres de 2017 a 523 en el mismo periodo de 2018.
- Respecto a la mejora de nuestros procesos, lo evaluaremos cuando se terminen de implantar las 7 ideas elegidas.

La principal lección aprendida es que a veces invertimos recursos económicos, para que analistas externos, nos digan cómo mejorar nuestros procesos, prácticas como esta, demuestran que son los profesionales implicados en dichos procesos, los que, con la motivación adecuada, nos pueden aportar los análisis más idóneos y factibles.

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

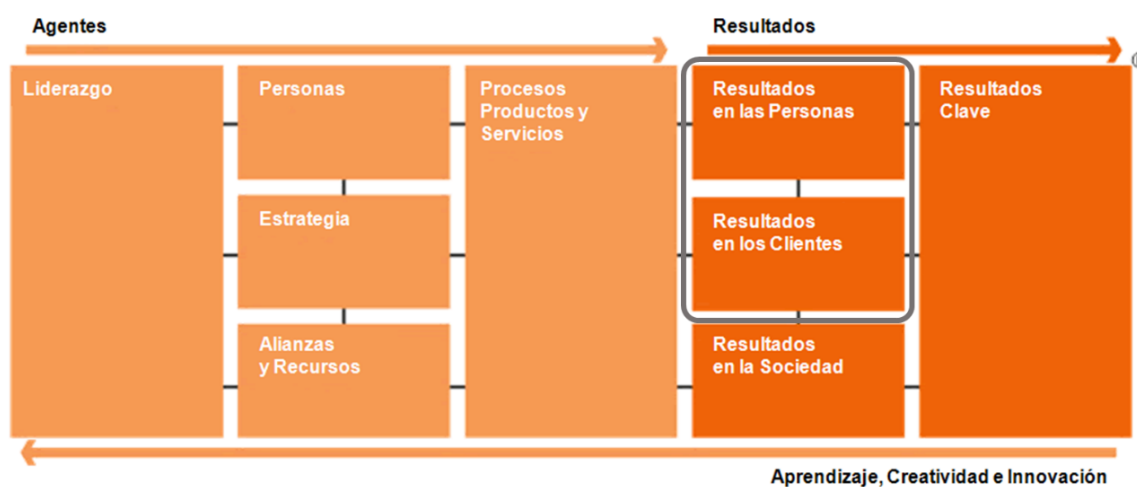
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

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

