

Resumen Buena Práctica

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESGASTE PROFESIONAL



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

22 de marzo de 2018

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 I Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Sanidad del año 2017.

Índice

1	Introducción	4
1.1	Información General	4
1.2	Resumen Ejecutivo	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	6

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **MEJORA DE LA PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD DE CELADORES**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Organización: **GERENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DE SORIA**

1.2 Resumen Ejecutivo

Resultado obtenido

La puesta en marcha de planes de mejora incrementa la satisfacción personal y laboral y disminuye el desgaste profesional, lo que redundará en la eficacia de los planes de gestión de las personas.

Principal lección aprendida

Las personas de la organización evidencian, mediante encuestas sistemáticas y segmentadas, circunstancias y problemas a resolver que difícilmente se podrían identificar con otra metodología, contribuyendo al desarrollo de la estrategia de la organización. Mediante las acciones de mejora implementadas se pretende no solo incidir en la satisfacción personal sino en el grado de calidad de los servicios, que en un sistema sanitario están en relación directa.

Nivel de posible aplicabilidad a otras organizaciones (alto/medio/bajo)

Alto en todo tipo de organizaciones.

Resumen de la Buena Práctica

La satisfacción personal y laboral de las personas que componen la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria es uno de sus principales retos, ya que su éxito pasa por sus trabajadores y condiciona la calidad del servicio. En ellas inciden el reconocimiento al esfuerzo realizado y el entrenamiento en el ejercicio profesional. Este aspecto conlleva que en los planes estratégicos de la Gerencia figure la satisfacción personal con su actividad y en su Unidad como una línea de acción.

Para ello desde el año 2012 y cada dos años, mediante encuestas sistemáticas y segmentadas por ámbito (atención primaria y atención hospitalaria) y por categoría profesional (médicos, enfermeras y personal no sanitario) se analiza la satisfacción y el desgaste profesional mediante el Cuestionario de satisfacción laboral Font Roja y la Escala de desgaste profesional BMI (Burnout Maslach Inventory), así como la satisfacción personal con su puesto de trabajo y con su Unidad, mediante pregunta única cuantitativa.

La satisfacción, sobre todo la personal con su actividad, cuya puntuación mejora de 7,27 a 7,44, y el desgaste profesional, sobre todo en su componente de realización personal que mejora del 53,5% al 60%, ambos entre 2012 y 2016, evolucionan de forma favorable tras la implementación de acciones de mejora en relación con la promoción profesional, el desempeño de la actividad, la descentralización de la gestión, la redistribución organizativa, la implicación con la organización, el reconocimiento y el desarrollo personal, cuyos objetivos intermedios presentan un cumplimiento del 67,2% entre 2012-2016, y nos ratifican en el convencimiento de que el instrumento clave del funcionamiento de la sanidad recae en añadir valor, es decir, en que el directo proveedor de los servicios desempeñe su actividad con altas cotas de satisfacción personal.

La principal lección aprendida es que no solo se incide en la satisfacción personal mediante las acciones de mejoras implantadas, sino en el grado de calidad de los servicios, que en un sistema sanitario están en relación directa.

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

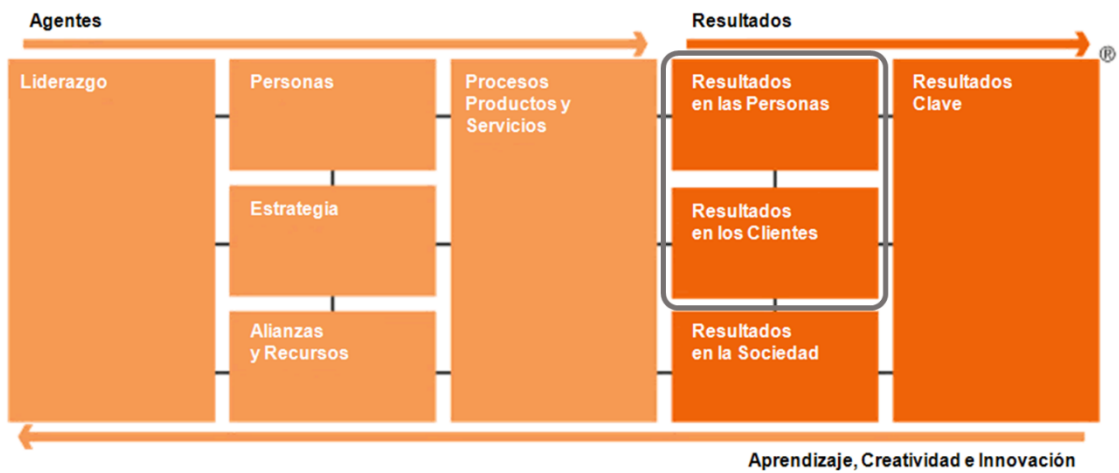
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

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

