



Cliente: Benito Menni, Complejo Asistencial en Salud Mental

Descripción: Norma ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad

Fecha realización: 2006



El centro de salud mental
Benito Menni implanta el sistema de
gestión en la calidad ISO 9001: 2008





Los Antecedentes

Benito Menni C.A.S.M., ubicado en Sant Boi del Llobregat (Barcelona), es un centro perteneciente a la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, con presencia en 25 países y cuatro continentes mediante un conjunto de centros de salud mental,

Psicogeriatría y hospitales generales. Su organización se estructura en forma de Provincias Canónicas, dependientes del Gobierno General con sede en Roma.

El centro ofrece servicios de atención hospitalaria, ambulatoria y residencial en los ámbitos asistenciales de la salud mental, socio-sanitario y discapacidad intelectual. Benito Menni C.A.S.M. ofrece también servicios de soporte asistenciales y no asistenciales, contribuye al incremento de los conocimientos científicos y aporta formación a los especialistas futuros mediante los servicios de investigación y docencia.

La Misión del centro se basa en la prevención, curación y rehabilitación de los enfermos mentales, discapacitados físicos y psíquicos, psico-geriátricos y otros tipos de enfermos. Benito Menni C.A.S.M. aspira a convertirse en centro de referencia en Cataluña y, por extensión, en toda España por su atención eficiente y de calidad en el trato así como en los servicios sanitarios que ofrece a los enfermos mentales. Sus valores insignia son la hospitalidad, la calidad y la ética.

Benito Menni C.A.S.M. forma parte de la red sanitaria pública (Siscat), mediante conciertos firmados con el Servei Català de la

Salut (CatSalut) y el Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

A raíz del plan estratégico del periodo 2003-2005, se llevó a cabo una apuesta estratégica fundamentada en la excelencia y la calidad en todos los niveles organizativos. A raíz de ello, Benito Menni y Comtec iniciaron una colaboración conjunta dando lugar en 2004 a la realización de una solicitud de servicios por parte del centro asistencial con la finalidad de certificar toda la institución según la Norma ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad.

“Benito Menni C.A.S.M. apostó firmemente por la calidad en sus servicios y decidió contar con la ayuda de Comtec para conseguir la certificación de calidad ISO 9001:2008”, destaca Eva Bistuer, consultora de Comtec.

El Reto

Benito Menni C.A.S.M. quiere implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en todos sus dispositivos asistenciales, en concordancia con su apuesta estratégica de ser pioneros y referentes en el sector de la salud mental.

La Norma ISO 9001:2008

La certificación en base a la norma ISO 9001:2008 es uno de los métodos más conocidos y extendidos para implantar un sistema de gestión de la calidad y dar fe públicamente de su consistencia y vigencia. La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, la obtención de la certificación ISO 9001:2008 supone que una entidad de certificación acreditada da garantías de la capacidad de avalar el cumplimiento de los requisitos relativos a sus productos y/o servicios. Esto no sólo permite reforzar la imagen de las organizaciones certificadas, tanto a nivel interno como externo sino que, implícitamente, también ayuda a ordenar, controlar, formalizar y sistematizar la gestión.

La base de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2008 está constituida por los siguientes 8 principios, orientados a la mejora del rendimiento de las organizaciones:

- a) Enfoque al cliente.
- b) Liderazgo.
- c) Participación del personal.
- d) Enfoque basado en procesos.
- e) Enfoque de sistema para la gestión.
- f) Mejora continua.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

La Metodología

El proceso de implantación duró 12 meses y se estructuró en las siguientes fases:

- a) Comunicación y sensibilización.
- b) Evaluación inicial del cumplimiento de los requisitos ISO 9001.
- c) Diseño de la política de calidad y del mapa de procesos.
- d) Elaboración del Manual de Gestión de la Calidad.
- e) Despliegue y documentación de los procesos.
- f) Establecimiento de indicadores para la gestión de la calidad.
- g) Soporte para la implantación de las acciones de mejora requeridas.
- h) Auditoría interna.
- i) Revisión por la Dirección del Sistema de gestión de la Calidad.
- j) Acompañamiento durante la auditoría de certificación.

Para el desarrollo del proceso de diseño e implantación del sistema de gestión de la calidad se requirió una alta participación e implicación de todo el equipo directivo, constituyéndose el Comité de Excelencia como órgano de seguimiento y gestión. También se implicó a los mandos intermedios, potenciando su implicación en el diseño del sistema de gestión, para facilitar así la posterior implantación.

Asimismo, se llevó a cabo un trabajo conjunto con el Departamento de Informática para el desarrollo de soluciones informáticas personalizadas que facilitarían la gestión de la documentación, acciones de mejora,

indicadores, incidencias, etc.... mediante la Intranet de la entidad.

Finalmente, Comtec propuso la organización de la Jornada Anual de Indicadores y Procesos, un espacio en el que participan directivos, coordinadores y supervisores, destinado a analizar los resultados de la institución y a compartir experiencias entre los diferentes servicios de la organización fomentando el benchmarking de resultados y la posibilidad de compartir buenas prácticas, así como fomentar la alineación y homogeneidad del sistema de gestión.





Los Resultados

Benito Menni ha conseguido, gracias al liderazgo y esfuerzo de sus profesionales y a la colaboración con Comtec, obtener la certificación ISO 9001 y el reconocimiento al trabajo diario que realiza la Institución, redundando en una mayor proyección externa y la génesis y desarrollo de numerosas acciones que han contribuido significativamente avanzar en el camino de la excelencia. "Los aspectos que más valoramos de la relación con Comtec son la relación cercana existente, la

capacidad de respuesta a nuestras necesidades, el acompañamiento en el camino, la capacidad de ofrecer servicios adaptados y su alto conocimiento del sector", destaca el Dr. Joan Orrit, director-gerente de Benito Menni C.A.S.M. Por otro lado, Pau Negre, socio y director ejecutivo de Comtec valora como "muy positivo y enriquecedor el acompañamiento que ha realizado Comtec en la evolución de la organización con los numerosos logros conseguidos hasta el momento, y por la oportunidad de implicarse y conocer mejor una institución de referencia como Benito Menni CASM".

La fructífera relación entre Benito Menni y Comtec tiene continuidad en el tiempo dados los buenos resultados y la sintonía entre ambas partes. Una buena muestra es el hecho de que, además del seguimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de la certificación ISO 9001:2008, Comtec también colabora con Benito Menni en la elaboración de una carta de servicios; la presentación al Premio FAD a la Excelencia en calidad de atención socio-sanitaria y a las personas con dependencia; la consecución del Sello de Excelencia Europea 400+; el soporte para la revisión y análisis de resultados del cuadro de indicadores de calidad y la obtención de la certificación de la gestión de los riesgos para la seguridad del paciente, según la norma UNE 179003:2013.

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
correo@comtecquality.com
www.comtecquality.com

