

Excel·lència en la gestió (model EFQM)

Per a què serveix?

Per fomentar la millora de l'organització mitjançant conclusions que aportin valor afegit, estimulin la reflexió i promoguin l'acció envers un objectiu quantificable certificat pels segells de qualitat. Aquests segells es classifiquen en diferents categories (200+, 300+, 400+ i 500+), segons la puntuació obtinguda i signifiquen un reconeixement extern del nivell d'excel·lència en la gestió que ha assolit l'organització.

En què consisteix?

El model EFQM d'excel·lència aborda el concepte de la gestió des de tots els vessants. Es tracta d'analitzar l'organització de manera detallada i basant-se en un total de nou criteris: Lideratge - Estratègia - Persones - Aliances i recursos - Processos - Resultats en els clients - Resultats en les persones - Resultats en la societat - Resultats clau. L'avaluació sistemàtica i periòdica basada en aquests criteris ajuda l'empresa a identificar àrees de millora per tal de prioritzar-les, planificar-les, dur-les a la pràctica i, finalment, tornar a mesurar-les i avaluar-les d'acord amb el model. Per fer-ho possible s'utilitza la metodologia REDER, l'acrònim en castellà dels conceptes Resultats - Enfocament - Desplegament - Avaluació - Revisió.

Referències

Friselva, Carglass, Escola de Gestió Empresarial, Diputació de Barcelona, Consell Comarcal del Vallès Oriental, Activa Mutua, Admira Visión, Benito Menni, Clínica Plató, Fundació Els Tres Turons, Fundació CMP Osona, Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor, Hospital Mare de Déu de la Mercè, IDC Salut.