



Cliente: Hospital Benito Menni CASM
Descripción: Obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 500+
Fecha realización: 2015-2016



El Hospital Benito Menni C.A.S.M
obtiene el sello de Excelencia
Europea EFQM 500+





Los Antecedentes

Benito Menni CASM, 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. También ofrece 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, psicogerítricos y otros tipos de necesidades. La Visión de Benito Menni CASM se fundamenta en ser un centro de referencia en Catalunya y en el conjunto de toda España en el ámbito de la salud mental, tanto por la calidad técnica de sus servicios como por la humanidad en el trato dispensado a las personas atendidas y la ética en toda actuación, siempre conforme al valor central de la Institución, la Hospitalidad.

Benito Menni y Comtec iniciaron su colaboración conjunta en 2004 con el objetivo de obtener una certificación de toda la institución según la Norma ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad. Una vez conseguido dicho objetivo, la relación entre Benito Menni y Comtec continuó vigente en diferentes ámbitos vinculados a la calidad y la excelencia en la gestión, entre otros. En el año 2012 el centro asumió el reto de presentarse al reconocimiento

EFQM 400+ en orden a materializar el reconocimiento del camino hacia la excelencia asumido e integrado por la organización. Con la obtención del sello 400+, el siguiente paso era apostar por el 500+ y consolidar la apuesta del centro por la máxima calidad asistencial.

La organización, con la colaboración de Comtec, ha impulsado un proceso de dinamización de equipos para facilitar la generación de iniciativas y el liderazgo, lo cual, junto con el adecuado soporte técnico, ha permitido proyectar el reconocimiento institucional. El hecho de depositar la confianza en Comtec como empresa colaboradora se fundamentó en su experiencia en consultoría en el sector sanitario, a la capacidad para llevar a cabo de forma efectiva los proyectos y obtener concreciones en resultados en los tiempos establecidos, y a un conocimiento de la organización que le permite ajustar sus capacidades a las necesidades reales de Benito Menni CASM.

El Reto

El Hospital Benito Menni CASM quiere avanzar en su compromiso con la excelencia y obtener el sello de reconocimiento EFQM 500+.

El modelo EFQM

El modelo EFQM de excelencia es un marco estructurado de gestión que proporciona a las organizaciones, tanto públicas como privadas, una visión global para impulsar y estimular la mejora continua hacia la excelencia.

Las organizaciones excelentes son las que consiguen mantener niveles superiores de rendimiento capaces de satisfacer o exceder las expectativas de todos sus grupos de interés. Para conseguirlo, deben inspirarse en los siguientes conceptos fundamentales:

- Mantener en el tiempo resultados sobresalientes
- Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas
- Gestionar con agilidad
- Añadir valor para los clientes
- Crear un futuro sostenible
- Desarrollar la capacidad de la organización
- Aprovechar la creatividad y la innovación

El uso del modelo EFQM de excelencia permite a las organizaciones comprender la relación que existe entre lo que la organización hace y lo que logra, mediante un sistema de autoevaluación.

La autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de una organización, así como también establecer una puntuación de 0 a 1.000 que determine su nivel de excelencia respecto al Modelo EFQM de Excelencia. Las organizaciones que lo deseen pueden obtener un reconocimiento externo de su nivel de excelencia mediante los sellos de excelencia EFQM 200+, 300+, 400+, 500+, que se otorgan, por parte del Club Excelencia en la Gestión (CEG) y de la European Foundation for Quality Management (EFQM), en función de la puntuación obtenida.

La Metodología

Paralelamente se realizó una proyección de la puntuación que el centro podía obtener con la implantación del plan de mejora - cuya implantación suponía un avance en diversos ámbitos de la gestión del centro- para que la organización pudiera valorar su impacto en caso de implantarlo. De entre las acciones establecidas en el plan de mejora destacan:

- La implantación de la carta de servicios certificada según la norma UNE 93200
- La obtención del certificado 17903 en Gestión de Riesgos para la Seguridad del Paciente
- La identificación de los grupos de interés, la realización de un mapa de las alianzas existentes y la medición de la percepción de proveedores y partners.
- La implantación de un sistema de recogida de la percepción de los grupos de interés.
- La implantación de un sistema de evaluación del desempeño de los profesionales
- La mejora de los estudios de recogida de percepción de las personas atendidas

Las acciones que se incluyeron en el plan fueron acompañadas durante el proceso por un equipo de seguimiento y soporte para su implantación.

También se realizó la formación Evaluador EFQM Nivel Acreditado a un grupo de 6 personas para disponer de referentes internos en conocimiento del Modelo EFQM para dar apoyo y reforzar a los equipos evaluadores.

Posteriormente, se realizó la evaluación en base a nueve criterios del modelo EFQM de excelencia en gestión. El proceso se articuló en 2 fases:

la primera en una autoevaluación individual por parte de cada miembro del equipo evaluador mediante la metodología REDER. En la segunda fase, se realizaron sesiones en grupo para la puesta en común de los puntos fuertes y las áreas de mejora detectadas y la validación de un informe consensuado de los resultados de la evaluación. La consultora de Comtec a cargo del proyecto, Eva Bistuer, subraya que “un elemento clave para la obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 500+ ha sido el alto grado de capacitación en gestión de los líderes de la organización, hecho que ha sido impulsado por la organización a través de la formación de sus profesionales”.

Por último, la entidad externa llevó a cabo la evaluación de la organización con el acompañamiento de Comtec durante el proceso de evaluación. “El liderazgo por parte del gerente y el equipo directivo ha sido un factor determinante para obtener este máximo reconocimiento” destaca Pau Negre, director ejecutivo de Comtec. Desde la institución, el doctor Joan Orrit, director gerente de Benito Menni, afirma que

“la consecución del sello EFQM 500+ es un hito para la institución que plasma la apuesta del centro por la excelencia en la gestión”.



Los Resultados

El Hospital Benito Menni CASM logró el sello EFQM 500+. La obtención de este reconocimiento supone para el centro un hito que deja constancia de su trabajo para poder ofrecer el mejor servicio posible a sus usuarios. El doctor Joan Orrit, señala que “el apoyo recibido por Comtec nos ha ayudado a capacitar a nuestro equipo en el camino a la excelencia y a alcanzar

nuestras metas”. Por parte de Comtec, Pau Negre, socio y director ejecutivo, asegura que la obtención del reconocimiento “es la consecuencia de muchos años de trabajo promoviendo una cultura de excelencia en los que se han obtenido otros hitos por el camino”.

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, 2ª1ª
08007 Barcelona
Tel. 934874656
info@comtecquality.com
www.comtecquality.com

