



BUSINESS CASE



El Grup Sant Pere Claver obtiene el reconocimiento EFQM 400+ a la excelencia en la gestión

Grup Sant Pere Claver

Proyecto: Obtención del reconocimiento EFQM 400+ a la excelencia en la gestión

Fecha: 2016



pacientes, usuarios y familiares, compaginando la vertiente científica y humana de la asistencia con el compromiso y los valores que acompañan la salud y el bienestar.

La trayectoria de trabajo conjunto entre COMTEC y el Grup Sant Pere Claver arrancó en 2005 con el proyecto de certificación de la ISO 9001 y su mantenimiento a lo largo de los años. Desde entonces, hemos trabajado en dos anteriores Planes Estratégicos (2008-2011, 2012-2015), en auditorias de historia clínica y asesoramiento para la obtención del sello europeo de excelencia en gestión (EFQM).

El reto

El Grup Sant Pere Claver asume el reto de obtener el reconocimiento del nivel de excelencia concedido por la European Foundation for Quality Management (EFQM).

Los antecedentes

El Grup Sant Pere Claver está formado por tres entidades privadas sin ánimo de lucro con vocación pública: la Fundació Sanitària Sant Pere Claver, la Fundació Tutelar Lluís Artigues y la Sant Pere Claver Fundació Serveis Socials. También cuenta con el Institut Docent i de Recerca, un órgano de investigación, formación e innovación altamente especializado.

Desde sus orígenes, en 1948, Sant Pere Claver - Fundación Sanitaria ha ido ampliando su cartera de servicios para responder a las nuevas demandas socio-sanitarias de la población, con una especial atención a las necesidades del distrito de Sants Montjuic, ayudando a los colectivos que entonces todavía no tenían cobertura sanitaria y requerían atención médica.

Actualmente, el Grupo está formado por más de 240 profesionales multidisciplinares distribuidos en más de 30 programas y que realizan más de 100.000 visitas anuales, prestando una amplia cartera de servicios que se ha diversificado para priorizar la atención a las personas en riesgo de exclusión social, con especial atención a la salud mental, la discapacidad intelectual y las personas sin techo.

El Grup Sant Pere Claver trabaja con la voluntad de ser un centro abierto en el territorio con más de seis equipamientos que prestan atención integral a sus

La metodología

Con el objetivo de maximizar la eficiencia del proyecto, el diseño de la metodología que se utilizó fue diferente a la utilizada en otras ocasiones: en este caso se hizo antes la autoevaluación que la redacción de la Memoria, es decir se invirtió el orden de las etapas comúnmente utilizado. Con ello se buscaba por un lado acortar el tiempo entre la formación de los equipos evaluadores y la fecha de la autoevaluación real, y sobretodo disponer antes de la información (puntos fuertes y áreas de mejora) de cada subcriterio y de los indicadores de Resultados para posteriormente redactar con más fiabilidad la Memoria. Estos fueron los pasos que se siguieron:

En primer lugar, a principios del año 2016 se realizó la formación 'Evaluador EFQM Nivel Básico' de todos los miembros que posteriormente constituirían los equipos evaluadores, en total 25 cargos directivos e intermedios.



El modelo EFQM

El modelo de certificación EFQM es un modelo de excelencia en la gestión como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales, tanto privados como públicos. 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, e inspirarse en los siguientes conceptos fundamentales:

- Añadir valor para los clientes.
- Crear un futuro sostenible.
- Desarrollar la capacidad de la organización.
- Aprovechar la creatividad y la innovación.
- Liderar con visión, inspiración e integridad.
- Gestionar con agilidad.
- Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.
- Mantener en el tiempo resultados excelentes.

A continuación, se constituyó el equipo 'Núcleo EFQM' formado por 6 personas de la Dirección, quienes prepararon la Información Clave y la tabla con todos los Resultados de los indicadores de los Criterios 6, 7, 8 y 9, para facilitar la posterior evaluación de los seis equipos evaluadores. La constitución de este equipo de trabajo fue clave porque ayudó a centralizar la búsqueda de los datos y de los Resultados Clave de la organización, para después ofrecer este trabajo a los grupos de evaluación. Con ello también se consiguió dotar de la competencia necesaria a estos miembros del Núcleo EFQM para que actuaran como verdaderos líderes de todo el proyecto.

Se prosiguió con una sesión de preparación para la evaluación con los equipos evaluadores, donde se analizaron los Resultados y la Información Clave. También se utilizó un caso práctico con la finalidad de recordar a los evaluadores la metodología de evaluación, reforzar su capacitación y potenciar su calibración puntuando.

Posteriormente, tras una primera evaluación individual de los criterios asignados por parte de cada evaluador, se realizó una sesión de consenso por equipo, de 6 horas aproximadamente, conducidas por el consultor de COMTEC.



El siguiente paso fue la presentación conjunta de los resultados de la evaluación a todos los equipos evaluadores y a la Dirección para compartir y validar los resultados, que incluían la puntuación por subcriterio y las correspondientes áreas de mejora y puntos fuertes.

Con toda esta información el consultor elaboró el Informe de Autoevaluación y la Memoria EFQM, que fue revisada y completada en el seno del equipo "Núcleo EFQM" y posteriormente aprobada por la Gerencia. "Desde COMTEC se hizo un esfuerzo para adaptar la metodología a las estructuras y necesidades del Grup Sant Pere Claver con el fin de garantizar que el proyecto fuera un éxito" destaca Pau Negre, Socio y Director Ejecutivo de COMTEC.

Una vez enviados los principales documentos al Club Excelencia en Gestión, representante de la EFQM en España, la entidad de certificación seleccionada llevó a cabo en noviembre la evaluación externa.

"Desde COMTEC se hizo un esfuerzo para adaptar la metodología a las estructuras y necesidades del Grup Sant Pere Claver con el fin de garantizar que el proyecto fuera un éxito" destaca Pau Negre, Socio y Director Ejecutivo de COMTEC.



“El logro de este Sello ha sido posible gracias al esfuerzo de muchos profesionales de la institución y especialmente al acompañamiento de COMTEC” destaca Carles Descalzi, Gerente del Grupo

Los resultados

La obtención del Sello de Excelencia Europea 400+ es un hito que reconoce y consolida la capacidad de mejora continua del Grup Sant Pere Claver y su capacidad para obtener resultados excelentes en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de interés. Jordi Besora, consultor a cargo del proyecto, valora que “la obtención del Sello 400+ del Grup Sant Pere Claver no es sólo un reconocimiento al propio proyecto y a la dedicación e ilusión que hemos puesto todas las partes implicadas, sino sobre todo un reconocimiento a la tarea que hace más de 10 años que el Grup viene realizando a todos los niveles de la organización en materia de gestión de la calidad, mejora continua y estrategia corporativa. Personalmente estoy muy satisfecho y supone un motivo más para continuar haciendo del Grup Sant Pere Claver una Institución de referencia en su ámbito de actuación, tanto desde el punto de vista de los servicios que presta, como desde el punto de vista de la excelencia en la gestión”.

Desde la organización, Carles Descalzi, Gerente del Grup, valora que “el logro de este Sello ha sido posible gracias al esfuerzo de muchos profesionales de la institución y especialmente del acompañamiento de COMTEC. La trayectoria compartida en temas de Calidad desde hace años así como su conocimiento del Modelo EFQM y del sector sanitario nos ha sido una valiosa aportación. Quiero destacar también la capacidad pedagógica y docente de sus consultores, aportándonos luz en el proceso, y haciendo comprensible por nuestros profesionales la complejidad del modelo”.

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en www.comtecquality.com

