

EL REPORTATGE

Presentació del
Pla de formació
Ultreia-ACES 2018

ACTIVITAT ACES

Novetats fiscals i
actualització en
jurisprudència laboral

MARGARITA ALFONSEL
SECRETÀRIA GENERAL DE FENIN

**«Tenim perfectament
diagnosticats els
problemes estructurals
del sistema sanitari.
Ara cal passar a l'acció»**



PAU NEGRE, Soci i Director de COMTEC QUALITY. Expert en gestió d'organitzacions

Quina eina o model de gestió necessito?

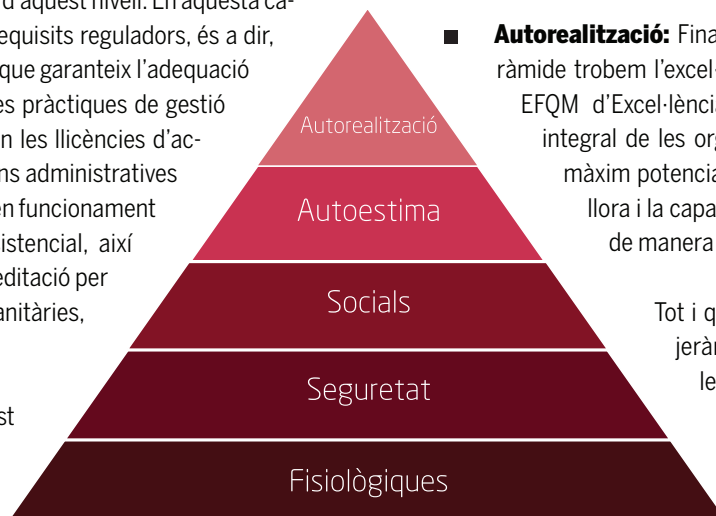
Sovint la quantitat i la diversitat d'eines i models de gestió, certificacions i acreditacions plantegen als gestors certs dubtes o confusió respecte a quina és la més adient per a l'organització.

Per facilitar aquesta presa de decisió ens hem inspirat en la coneguda *Theory of Human's Motivations*, d'Abraham Maslow, que divideix jeràrquicament les necessitats en fisiològiques, de seguretat, socials, d'autoestima i d'autorealització.

Extrapolar aquesta estructura piramidal al món de la gestió ens permet classificar i endreçar les diferents eines i models de gestió, certificacions i acreditacions que hi ha, per tal d'ajudar-nos a identificar què ens convé més aplicar en funció de les necessitats de l'organització.

■ **Fisiològiques:** Són les necessitats més bàsiques i primordials. La resta de necessitats són secundàries fins que no s'han cobert les d'aquest nivell. En aquesta categoria s'inclouen els requisits reguladors, és a dir, tota aquella normativa que garanteix l'adequació de les instal·lacions i les pràctiques de gestió segura. També comprèn les llicències d'activitat i les autoritzacions administratives necessàries per posar en funcionament qualsevol activitat assistencial, així com els requisits d'acreditació per part de les autoritats sanitàries, si escau que calen.

■ **Seguretat:** En aquest segon nivell s'inclouen la necessitat de garantir la presència d'un servei segur i de qualitat, així com les certificacions que aporten un avantatge competitiu. En aquesta categoria trobem les bones pràctiques i la gestió dels riscos per a la seguretat del pacient, així com els sistemes de gestió certificables (ISO 9001, UNE 179001, Joint Comission, ISO 15189, etc.).



■ **Socials:** Aquí hi entren la transparència, la rendició de comptes als grups d'interès i la responsabilitat social corporativa, ja que són mecanismes i eines que atorguen prestigi i ofereixen un avantatge competitiu. Exemples d'això són els portals de transparència, les cartes de serveis i compromisos (comunicació dels serveis que l'empresa ofereix i els compromisos que s'assumeixen en fer-ho), les memòries i els sistemes de responsabilitat social corporativa (per exemple, memòria GRI, ISO 26000, etc.).

■ **Autoestima:** Aquestes necessitats es poden satisfer mitjançant el perfeccionament i la millora operativa, que es poden aconseguir amb eines com ara el Lean Management, la Gestió per Processos o el Customer Experience Map.

■ **Autorealització:** Finalment, a la cúspide de la piràmide trobem l'excel·lència en la gestió. El Model EFQM d'Excel·lència permet avaluar la gestió integral de les organitzacions respecte al seu màxim potencial, per tal de promoure la millora i la capacitat d'obtenir bons resultats de manera sostinguda en el temps.

Tot i que la piràmide de Maslow és jeràrquica i que la teoria diu que les necessitats dels nivells superiors no són visibles fins que no se satisfan les necessitats dels nivells inferiors, aquest raonament no serveix

per a l'analogia que proposem en aquest article. Si bé les necessitats fisiològiques han de ser necessàriament el primer repte que ha d'abordar una organització, després, la resta de necessitats es poden abordar en qualsevol ordre segons les prioritats estratègiques i/o desitjos de l'organització.