

Título

ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE MEJORA CONTINUA: CAMINO HACIA LA EXCELENCIA

Clasificación

05- Calidad

Palabras clave: autoevaluación, EFQM

Autores

JOAQUIN GONZALEZ REVALDERIA; RICARDO HERRANZ QUINTANA; F. JAVIER CORTÉS URBÁN;
MANUEL FREIRE MAGARIÑOS

INTRODUCCION

Es necesario ser cada día mejores cumpliendo las expectativas de nuestros clientes. Esas expectativas se conocen mediante el contacto directo con el paciente y mediante la realización de procesos que contemplen la medida de su satisfacción.

MATERIAL Y METODOS

Establecimiento de sistemas de mejora continua basados en: - autoevaluaciones EFQM con obtención de puntos fuertes y áreas de mejora, priorización y selección de estas. - gestión por procesos (sistemas certificados por la norma ISO 9001:2008). Resultados.- En el año 2003 se realizó una primera autoevaluación (21 profesionales) obteniendo puntos fuertes y áreas de mejora de las que se seleccionaron 8 para su abordaje en los dos años siguientes. En 2006 se realizó una nueva Autoevaluación (30 personas) y se obtuvieron puntos fuertes y áreas de mejora de las que se seleccionaron 14 para su realización. Estas culminaron en 2008. En 2008 se certifica, según la Norma ISO 9001:2000, la gestión de la mejora continua, según los procesos de: - realización de la autoevaluación según los criterios EFQM - selección y priorización de las áreas de mejora - seguimiento de las mismas - análisis de la eficiencia de las acciones realizadas Asimismo, se ha certificado según la Norma ISO 9001:2008 la primera Unidad Multidisciplinar médico-quirúrgica de nuestra Comunidad. Gracias al esfuerzo realizado por el conjunto de las personas de la organización ésta obtiene en marzo de 2009 el Sello 400+ de Excelencia de la EFQM. En octubre-diciembre de 2009 se realizó una nueva Autoevaluación de la organización en la que se obtuvieron 24 áreas de mejora que se agruparon en 9 bloques. En este caso la información para su definición ha venido complementada con la obtenida en la evaluación para la obtención del Sello 400+.

CONCLUSIONES

- La instauración de la gestión por procesos hace que el conocimiento y la preocupación por la calidad llegue a todos los miembros de la organización, independientemente de su ámbito de actividad. - Esto hace que las nuevas acciones que se emprendan cuenten con una mayor y más favorable participación desde su comienzo. - Se adquiere el compromiso de la realización de la autoevaluación y la consolidación de actuaciones desde la perspectiva de la gestión por procesos, verificando la satisfacción del cliente de forma continua. - Aumenta el sentimiento de pertenencia de las personas y su satisfacción. - Los pacientes perciben la organización con mayor confianza y satisfacción