

Título

LA FORMACION COMO FACTOR CLAVE DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

Clasificación

12- Formación

Palabras clave: GESTION, CAMBIO

Autores

NATALIA GAISAN GONZALEZ; GLORIA LOPERA MARTOS;

INTRODUCCION

El objetivo de esta comunicación es explicar el proyecto de formación para la implantación del SAP Asistencial en el Hospital Universitario Vall d'Hebron. Este se enmarca en un proyecto mucho más amplio dentro del Institut Català de la Salut llamado ARGOS. El proyecto ARGOS integra los sistemas de información correspondientes a la modernización del ICS. Este ha apostado por situar sus sistemas y su organización dentro del S.XXI, en sintonía con la compleja y diversa tarea que ya realizan sus profesionales en los centros y en la provisión de servicios asistenciales públicos de calidad.

MATERIAL Y METODOS

La formación es uno de los principales aspectos que intervinieron dentro del proyecto y que, sin lugar a dudas, ha tenido un gran impacto en el resultado final de la implantación. El primer aspecto que nos planteamos para llevar a cabo el proyecto de formación donde tenían que intervenir más de 5.000 profesionales, fue la metodología a emplear y la tipología de la formación. La elección de la metodología fue un aspecto clave. Optamos por una metodología rígida, donde la gente era convocada, y a partir de programación designada previamente por nuestra unidad se gestionaban las incidencias y/o cambios, descartando una metodología flexible donde la gente se pudiera inscribir libremente. Sobre la tipología de formación se apostó por utilizar una formación mixta. Es decir una combinación entre una formación en línea y una formación presencial. La formación en línea permitió dar a los participantes una visión general y una primera aproximación a los procesos de SAP y a sus entornos. La formación presencial se dimensionó teniendo en cuenta dos criterios: en primer lugar según los roles (usuario clave/interlocutor, formador interno, usuario final), a partir de ellos se programaron tres fases de formación, y en segundo lugar en función de los perfiles, donde cada participante tenía un itinerario formativo según los procesos asistenciales que desarrolla en su trabajo diario. El material utilizado para la gestión y comunicación de todas y cada una de las acciones fue la Intranet. Para poder valorar en todas y cada una de las fases de formación el grado de satisfacción relativos a los aspectos como: la organización, el material, los objetivos y contenidos, la metodología y los formadores así como la aplicabilidad se elaboraron cuestionarios de satisfacción, que se entregaban al finalizar cada una de las acciones de formación, recogiendo más de 6.800 encuestas.

CONCLUSIONES

La elección de la metodología rígida frente a la flexible ha sido la adecuada y ha sido valorada por los participantes, en la encuesta de satisfacción, con un 3,79 sobre 5. En la metodología de formación en línea en todos los colectivos se obtiene una puntuación de asistencia superior al 75%. En la metodología presencial el porcentaje de asistencia ha obtenido una media del 70%. La integración de personal interno como formadores es uno de los aspectos más valorados tal y como muestran las encuestas de satisfacción obteniendo un 3,85 sobre 5.