

Título

VOZ DE LA SOCIEDAD EN LA GESTIÓN

Clasificación

05- Calidad

Palabras clave: RSC, EFQM

Autores

ANA CHUECA AJURIA; INES GALLEGO CAMIÑA; SANTIAGO RABANAL RETOLAZA; KEPA SOLOZABAL ORBEGOZO; LAURA TORO SANCHEZ; AMAYA ALLENDE ACHANDALABASO; ELISA GOMEZ ENHIESTO; IZASKUN LARREA ZARATE; M^a EUGENIA MEÑICA AZKUENAGA; REBECA VILLA VALLE

INTRODUCCION

La Misión del Hospital Galdakao-Usansolo (HGU) recoge como finalidad “la prestación de asistencia sanitaria...” de los/as ciudadanos/as de su área de referencia”. De igual manera recoge “el respeto por un impacto social y medioambiental positivo en la comunidad”. Nuestra actuación en la Sociedad se basa en alcanzar una imagen de prestigio, el liderazgo en docencia y tener un impacto social positivo. Este compromiso con la Sociedad se reforzó en el año 2007, con la inclusión de los conceptos de Responsabilidad Social Corporativa en la gestión del HGU. De esta manera el HGU ha identificado un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. El objetivo era conocer la percepción que los ayuntamientos de nuestra área de influencia tenían del hospital, y el papel que juega en las tres dimensiones que contempla la Responsabilidad Social Corporativa

MATERIAL Y METODOS

Con el objetivo de conocer la percepción que la sociedad tenía del hospital y el papel que juega en las tres dimensiones de la RSC, en 2007 se realizó una encuesta de satisfacción a representantes de la sociedad (municipios) del área de cobertura sanitaria del Hospital Galdakao-Usansolo. Se identificaron 10 municipios a los cuales el hospital da cobertura. Los criterios para su selección fueron: a) tamaño poblacional y b) ubicación geográfica. Se realizó dicha encuesta al 100% de los ayuntamientos identificados. En 2009, se realizó una jornada de puertas abiertas para todos los municipios de nuestra área de influencia y posteriormente se les pasó la encuesta para su cumplimentación

CONCLUSIONES

La valoración Global sobre la percepción que la sociedad tiene del hospital ha variado de 7,5 en 2007 a 8,12 en 2009 (Escala 1-10). Los ítems mejor valorados son: a) importancia del hospital en la sociedad b) el compromiso con el medio ambiente c) la percepción de que es una organización socialmente responsable y d) el conocimiento de las actividades que realiza el hospital. 1) Necesidad de establecer canales de comunicación con la sociedad para acercar el hospital a la ciudadanía 2) Necesidad de implantar acciones de difusión para dar a conocer a la sociedad la actividad realizada por el HGU tanto en el ámbito asistencial, como en las dimensiones económicas, sociales y medioambientales 2) Las herramientas de difusión utilizadas tales, como distribución de la Revista Galdakao así como la jornada de puertas abiertas realizadas hace que la percepción que la sociedad posee del hospital mejore