



hp
Hospital Plató



Administrativos, pieza clave en la organización Una experiencia en la gestión de camas

Montserrat Monge Gimeno

Jefa de la Unidad de Gestión de Clientes y Admisiones



www.hospitalplato.com

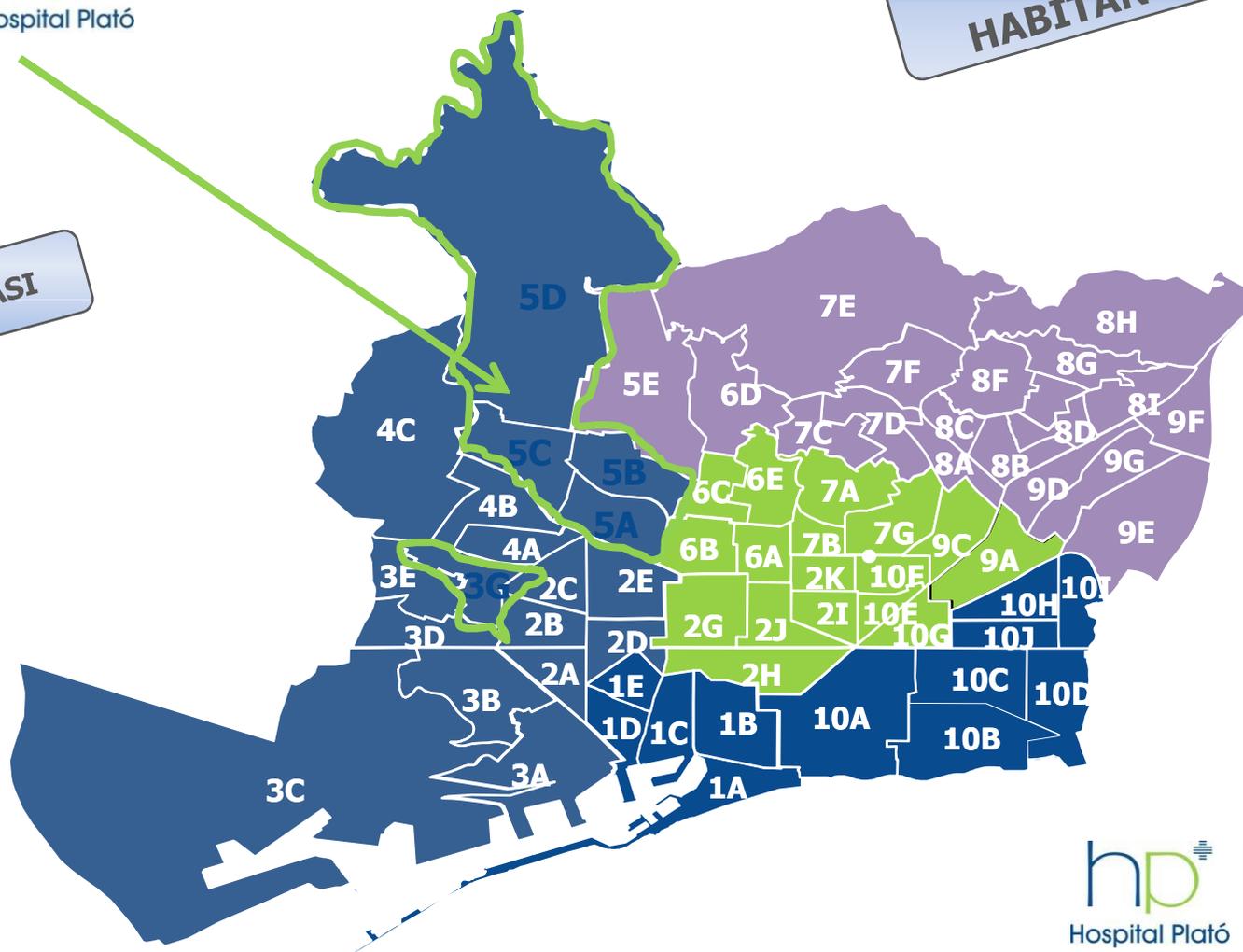
¿QUIÉN SOMOS?



hp
Hospital Plató

150.000
HABITANTES

SARRIÀ – SANT GERVASI



hp
Hospital Plató



EXCELENCIA
EUROPEA
500+
2005

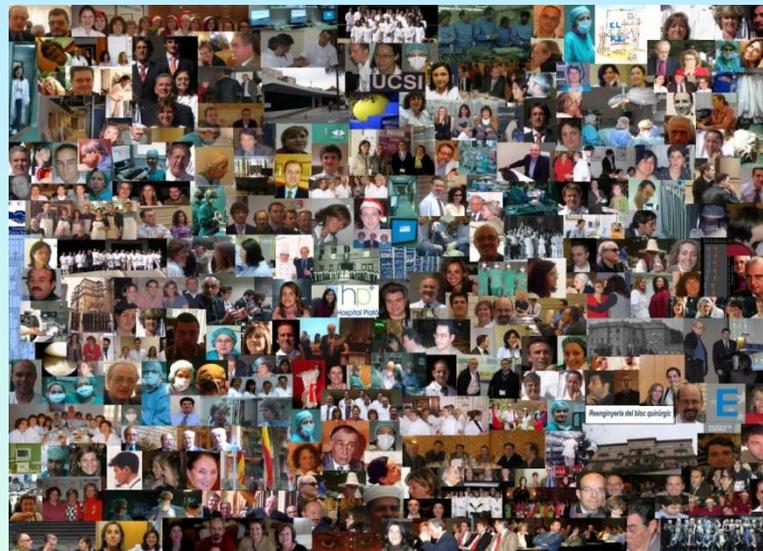
¿QUIÉN SOMOS?



161 camas



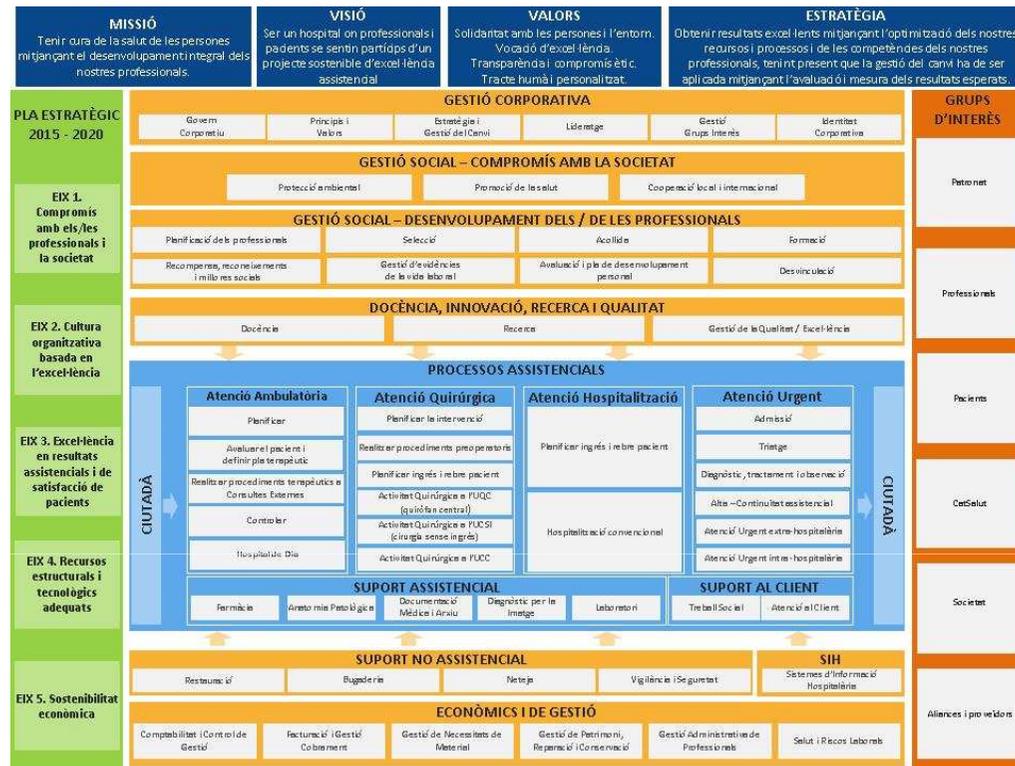
505 profesionales



MODELO DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN EFQM

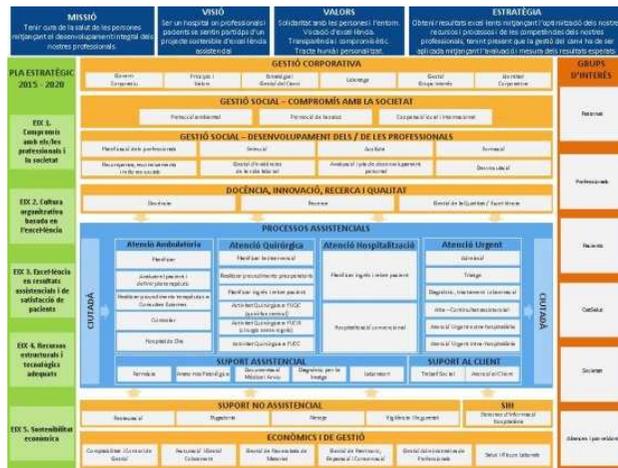


GESTIÓN BASADA POR PROCESOS



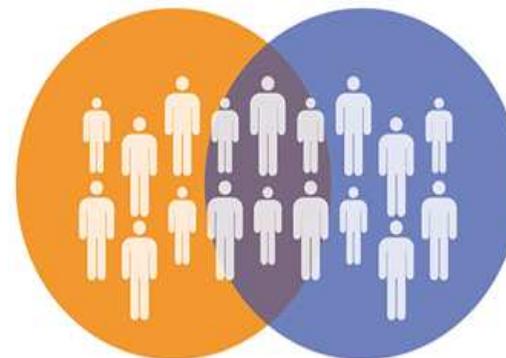
- Fomenta la mejora eficiente y continuada de la satisfacción de sus clientes y profesionales, así como la calidad de sus procesos.
- Mejora de la calidad dentro de Hospital Plató: creación de nuevos circuitos y mejora de los ya existentes.

GESTIÓN BASADA POR PROCESOS



Nuestro modelo pone énfasis en las personas:
Profesionales y colaboradores
Pacientes y familiares

- Excelencia
- Gestión Social
- Gestión Ética
- Sostenibilidad



¿CÓMO CONSEGUIMOS LA IMPLICACIÓN?



- ❑ 2011 se creó el Área de Gestión de Clientes, convertida hace un año en la Dirección de Gestión de Clientes.
- ❑ Integración de los profesionales administrativos de los servicios asistenciales

Consultas Externas (19 administrativ@s y 5 auxiliares)
Unidad de Admisiones (8 administrativ@s)
Unidad de Atención al Usuario (1 administrativa)

❑ **Objetivos de la Dirección de Gestión de Clientes:**

1. Integrar a los administrativos en la estrategia del hospital.
2. Fomentar sus competencias y capacidades profesionales.
3. Integrarlos en grupos de trabajo multidisciplinares

¿CÓMO CONSEGUIMOS LA IMPLICACIÓN?



- Formación de los líderes de procesos del Hospital.
- Los administrativos como líderes.

- Implicación de los profesionales administrativos en la mejora continua dentro de equipos multidisciplinares.
- Mismo papel en cuanto a toma de decisiones, oportunidades y propuestas.



¿CÓMO CONSEGUIMOS LA IMPLICACIÓN?



- Fomentamos el trabajo en equipo (creación de grupos de trabajo y sesiones informativas trimestrales)
- Potenciamos la polivalencia de los administrativos

- El Hospital facilita al profesional el tiempo necesario para gestionar el proceso dentro de su horario laboral



- Evaluación anual de competencias profesionales con acciones de mejora (formación, actitudes y aptitudes)
- Encuestas de clima laboral con propuestas de mejora



¿CÓMO CONSEGUIMOS LA IMPLICACIÓN?



- En los últimos 8 años:
 - Los profesionales administrativos se han implicado y participan como líderes en la Gestión Basada en Procesos
 - Resultados excelentes que afectan a toda la organización
- Ahora el administrativo de Hospital Plató tiene un margen y una capacidad de decisión mayor de la que tenía hace sólo unos años



El profesional administrativo es una pieza clave dentro de Hospital Plató



- Qué hacen los administrativos?
 1. Proponen reuniones con diferentes áreas administrativas.
 2. Participan en la consecución de los objetivos del plan estratégico del hospital.
 3. Hay una mayor representación externa. Asisten a Congresos, jornadas, ...
 4. Han creado grupos de trabajo.

Actualmente hay dos:

EL ROL DE LOS ADMINISTRATIVOS



Orden y organización:

ENCUESTA ANONIMA: TRABAJO EN EQUIPO

- ¿Se considera un buen compañero de trabajo en equipo?
 - Si ___ no ___
- Cuando sus compañeros le piden ayuda, ¿usted se la brinda?
 - Si ___ no ___
- ¿Están organizadas las tareas para desarrollar el trabajo en equipo?
- ¿Se considera miembro de un equipo de trabajo?
- ¿Qué cree que falta para trabajar en equipo?

REUNIO GRUP DE TREBALL EN EQUIP 4 DE JUNY 2015

A les 13:05 hores comencem la reunió.
Assisteixen: M^a Angeles Fernández, Carmen Jimenez, Luz Canales, i Carmen Pérez.

En la reunió anterior havem parlat de fer una enquesta i enviar un e-mail a totes les companyes i explicar el procediment. Heverem presentar les enquestes a les companyes i passar pels mostradors i explicar-les perquè s'impliquin més i així poder aconseguir un alt percentatge de resposta a una bona col·laboració de totes, hem aconseguit recollir: 30.

Respostes de les 5 preguntes:

1. Buen compañero de trabajo e equipo:	30		
2. Todos ayudan si:	30		
3. Organización de tareas			
3.1 Si, falta motivación	2	13	
3.2 Si, estamos en ello	11		
3.3 NO	15	15	
3.4 NS/NC	2	2	
			Mostrador 4.5 (criterios diferentes) x1
			Compañerismo 3
			Organización 4.3 + 1 (infraestructura)
			NO 5
			Falta de mapa 1
4. Ser Miembro de Equipo Trabajo	30		
4.1 Si	23		Lugar de trabajo implica equipo,
4.2 Si + com	6		Actitud (todos juntos excepto libre),
4.3 NO	1		Depende del lugar,
			A veces
			Compañerismo, compartir trabajo
5. Que falta para trabajar en equipo	30		
6	6		
5	5		
16	16		
1	1		
2	2		

3. Igualar servicios admin. n. de propiedades, unificar criterios a interiores (la atención, recepción y planificación)
Organización i lideratge: iniciativa i responsabilitat.
Així mateix, companyerisme (més consciència a iniciativa, puntualitat, puntualitat, empatia i respecte, humilitat, implicació)
Motivació
Comunicació i temps, llibertat d'expressió

3. # 3.1 Si: falta motivación
4. # 4.1 Si # 4.2 Si + com = 4.3 NO
5. # 5.1 # 5.2 # 5.3 # 5.4 # 5.5

Conclusiones:

- Curiosament tots treballam en equip però creiem en majoria que falta companyerisme, actitud positiva, empatia, humilitat, encara que també una part considera important UNIFICAR CRITERIS.
- Resultat Positiu, que si considerem no tots membres d'un equip, solament s'ha de canviar l'organització i actitud perquè l'equip ja està format.

Ser PROFESSIONAL
 Ser COM TOTES
 Buscar EL FI COMU
 Anar més RELAXADA

Estaria molt bé una reunió o curs de:
 CURS DE MOTIVACIÓ

Senec haver-hi més assumptes finalitzats la reunió a les 14:10 hores.
 Barcelona, 4 de Juny del 2015.

Trabajo en equipo:

La metodología de les 5 S



En aquesta metodologia es pretén implantar a l'activitat organització, industrial o de serveis. Per a això, ha d'empènyer-se amb un projecte amb el mateix. També és necessària la motivació del personal amb el projecte, ajudant-els a Comprendre a els Avantatges, incorporar disciplina i hàbit.

SEIRI: Separar elements innecessaris
Cal identificar en el lloc de treball els elements necessaris, una vegada fets, separar-los dels innecessaris, deixant-los en un lloc escollit per a l'eliminació de les coses.

SEITON: Situar elements necessaris
Una vegada que es fan els elements necessaris en el lloc i s'han filtrat els innecessaris, en l'ordre i en situacions de forma ordenada i lliure d'obstacles.
Per aconseguir-ho, cal decidir la ubicació de cada element, el més prop del lloc on es va a usar cadascun, servir-los al lloc on s'ha de fer el treball.
Revisar el sistema i evitar que quedi alguna cosa innecessària o alguna cosa necessària fora. Com més visual sigui el sistema, més fàcil serà seguir-lo per a les persones que treballen en el lloc.

SEISO: Surtinir brutícia
Mantindre ordenat i net el lloc de treball i les eines, lo qual cosa contribueix a l'ambient de treball, ajuda a produir els productes i a mantenir un nivell de qualitat.

SEIKETSU: Sempitjar normes
Evitar la brutícia i el desordre mitjançant l'estandarització, la formació del personal i una gestió visual i la millora de les operacions d'ordre i neteja, marcar els elements que fallen mitjançant la solució de les avaries per l'equip corresponent.

SHITSUKE: Seguir millorant
Millora continua del sistema. Al final, cal revisar el sistema i veure si cal fer una vegada una altra per anar refinant cada vegada més i no parar mai el treball en aquesta fase. Sempre es pot millorar perquè, amb el pas del temps, van sorgint nous condicionants o necessitats als quals cal donar solució.



Propostes



- Unificació de treballs.
- Col·laboració dels treballadors/res
- Cooperació en millorar l'activitat diària.
- Organització d'activitat diària, setmanal o mensual.
- Treballar en equip per assignar tasques unificades.
- Definir vies de comunicació
- Establir mètodes de simplificació del treball.
- Crear carpetes amb documentació accessible a tots, de fulles assistencials als pacients.





EL ROL DE LOS ADMINISTRATIVOS

ATENCIÓN AMBULATORIA

46 objetivos trabajados



ATENCIÓN QUIRÚRGICA

97 objetivos trabajados



49 objetivos trabajados

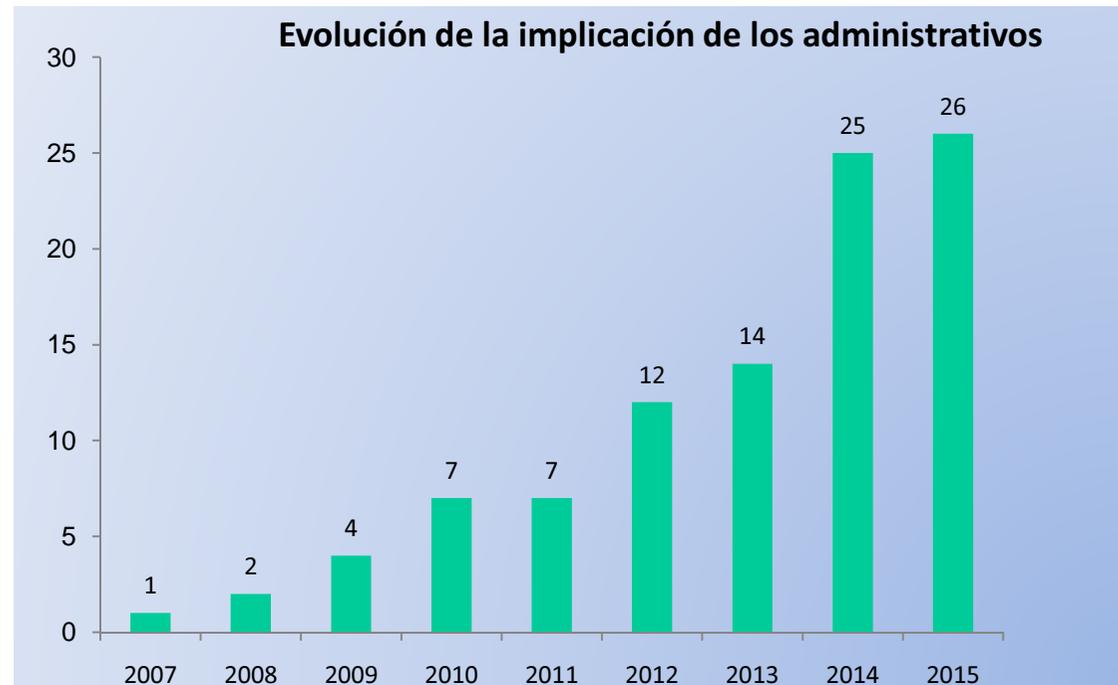
ATENCIÓN HOSPITALIZACIÓN



33 objetivos trabajados

ATENCIÓN URGENTE

EL ROL DE LOS ADMINISTRATIVOS



Pasamos del 3% de participación de profesionales administrativos en el año 2007 a un 78% en 2015

MOTIVACIÓN



- Plan de mejoras sociales: libres cambios, excedencias, reconocimientos a la representación externa, ...)
- Cursos de formación: idiomas, gestión de emociones, ...



MOTIVACIÓN



- Apartamento en la Cerdanya
- Reparto de excentes de forma lineal
- Celebración de Jornadas estratégicas



EXPERIENCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES



- . Principales prioridades: Atención al paciente y la gestión de camas
- . Unidad de soporte de diferentes áreas y unidades del Hospital

Hasta el año 2013 cada administrativo tenía un único puesto de trabajo con tareas específicas en cada puesto.

En 2013 se empezaron a realizar rotaciones de puestos de trabajo cada 6 meses, consiguiendo:

Polivalencia

Potenciar el trabajo en equipo

Mayor conocimiento y visión global de la propia Unidad

Mejora de la atención al paciente

EXPERIÈNCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES



PLA D'ENQUESTES

DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI

ATENCIÓ HOSPITALÀRIA 2015

Pregunta resumida	UP 2015	Millors resultats
P1 Temps a la llista d'espera	69,4%	96,0%
P2 Explicacions funcionament hospital	97,1%	100,0%
P3 La comoditat de l'habitació	88,8%	100,0%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	90,0%	95,0%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	95,0%	100,0%
P6 El menjar de l'hospital	62,8%	89,0%
P7 Tracte personal de les infermeres	98,8%	100,0%
P8 Tracte personal del metge	98,8%	100,0%
P9 Tracte personal personal d'admissions	100,0%	100,0%
P10 Informació sobre l'operació	95,5%	100,0%
P11 Informació sobre la seva malaltia	94,7%	100,0%
P12 Informació sobre les proves	98,7%	100,0%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	95,0%	98,7%
P14 Donar la seva opinió	92,2%	100,0%
P15 Li van demanar el consentiment informat	78,5%	92,4%
P16 Sentir-se en bones mans	96,3%	100,0%
P17 Informació coherent	97,4%	100,0%
P18 Respecte a la seva intimitat	97,5%	98,8%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	97,1%	100,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	97,1%	100,0%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	97,4%	100,0%
P22 Funcionament de l'hospital	96,3%	98,7%
P101 Grau de satisfacció global	8,65	8,91
P102 Continuaria venint?	89,9%	98,8%

EXPERIENCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES



EXPERIENCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES



Gracias a:

- Polivalencia
- Implicación
- Aportación de ideas
- Propuestas de mejora
- Implicación dentro de los procesos del Hospital

CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CAMAS

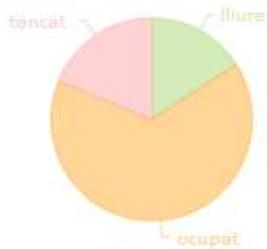


EXPERIENCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES

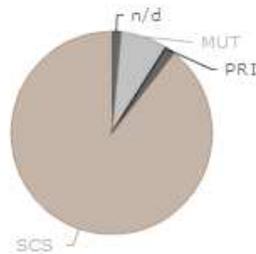
Plantes:

Darrera actualització: 31/05/16 14:05

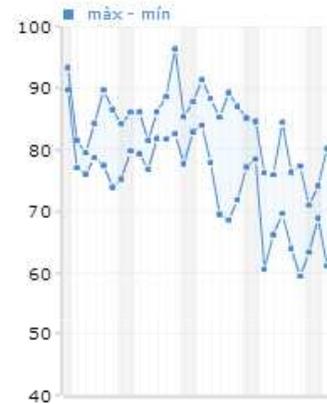
80.49% d'ocupació
66 ocupats sobre un total de 82 oberts



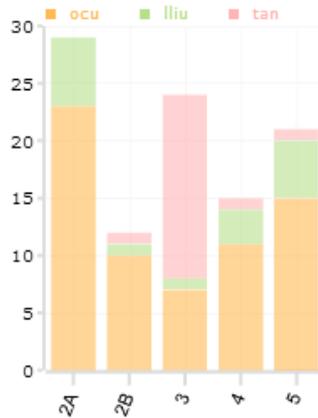
Ocupació per cobertura
SCS: 89.39%



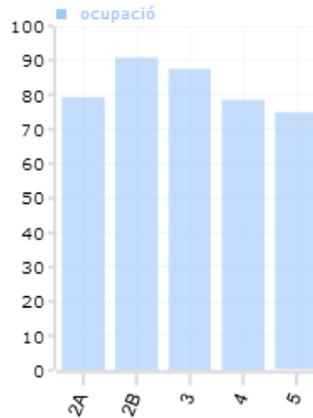
Evolució de l'ocupació (30 dies)
Mitjana: 79.16% Màx: 96.39% Mín: 59.46%



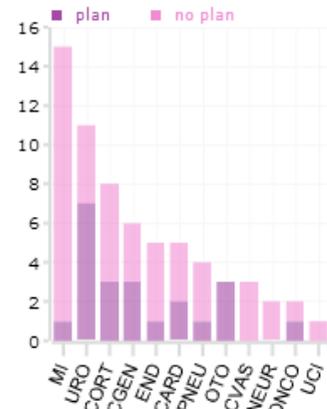
Lits per planta



Ocupació per planta



43.94% altes planificades



EXPERIENCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES



Per planta i subtipus

Planta	Total llits	Ocupació	Lliures				Ocupats				Tancats		
			Total	Sense reserva	Reserva avui	Reserva futura	Total	Alta avui	Alta futura	Alta no planificada	Total	Organització	Necessitat assistencial
Total	101	82.89%	13	7		6	63	2	29	32	25	25	
2A	29	85.71%	4	4			24	1	8	15	1	1	
2B	12	91.67%	1	1			11		2	9			
3	24	%									24	24	
4	15	86.67%	2			2	13		9	4			
5	21	71.43%	6	2		4	15	1	10	4			

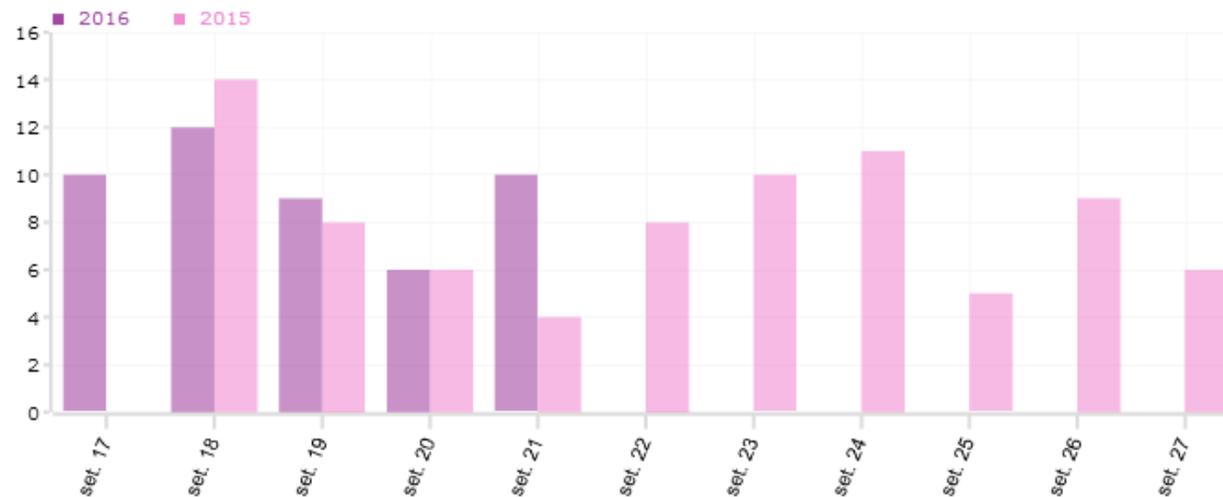
EXPERIENCIA EN LA UNIDAD DE ADMISIONES



Previsió ocupació (15 dies)



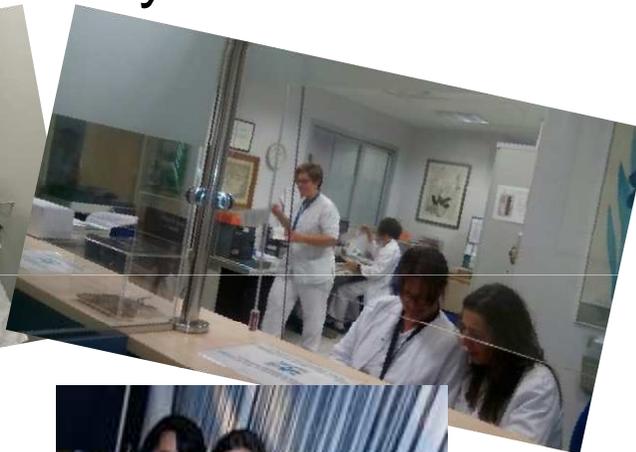
Número ingressos urgents últims caps de setmana i futurs



GRACIAS



La IDEA es:
Que los administrativos seamos escuchados,
nos den un lugar en las organizaciones
y nos valoren





www.hospitalplato.com

Montse Monge Gimeno
montserrat.monge@hospitalplato.com

