

Construcción de un sistema de administración de las señales en la empresa hospitalera SS. Anna e Sebastiano

Aproches globales por una experiencia local

Alessandro Iadevaia, Antonella Tropiano, Patrizia Petrella, Nunzia Russo,
Francesco Calzolaio, Giovanni Federico,

Idea

Divulgar y arraigar en el personal hospitalero unos enfoques integrados para solucionar los problemas de gestión típicos de las estructuras sanitarias

Método

Experimentar la elaboración de unos instrumentos *total quality oriented* reconocidos a nivel internacional

Producto

**“sistema de gestión de las señales”
producto final y formalizado de la
experimentación realizada sobre un área
específica**

El Hospital tiene que enfrentarse con...

- *La exigencia de calidad y universalidad del servicio*

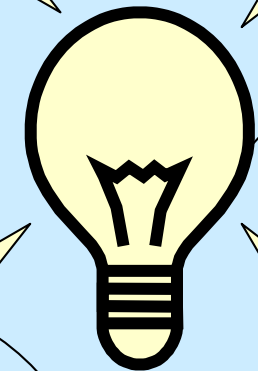
..y, como es una empresa, incluso:

- *Con la exigencia de una gestión eficaz de los recursos*
- *Con las exigencias de competitividad del mercado*
- *Capacidad en satisfacer las expectativas de todos los “stakeholders”*

Algunos ejemplos de instrumentos elegidos por las empresas hospitaleras italianas en los últimos años

- + Sistemas de Gestión de la Calidad certificados según *UNI EN ISO 9001*
- + Instrumentos de *Total Quality Management* como *EFQM*, *CAF* etc.
- + Instrumentos por el *Clinical Risk Management*
- + Sistemas de Gestión Medioambiental según el Reg. *EMAS*

Plantear una red corporativa de competencias que sea capaz de promover por el interior procesos de innovación gestional siguiendo unos enfoques total quality: satisfacción de las expectativas de todos los "stakeholders"

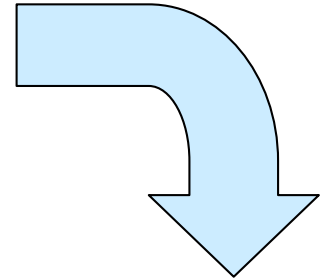


Ventajas en tener una red de **recursos internos** a la empresa:

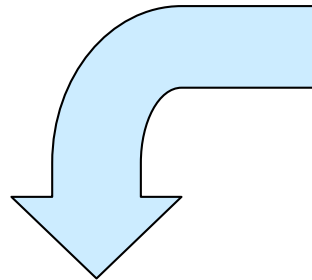
- *Permite que se administren coordinadamente todos los elementos que influyen sobre la calidad de los procesos*
- *Puede individuar mas rapidamente los problemas por los quales intervenir*

Los tres pasos del proyecto

**Individuación y formación del
equipo de trabajo (team)**



**Audit interno e individuación del
área experimental**



**Experimentación de la
construcción integrada de
instrumentos gestionales**

Individuación y formación del equipo de trabajo (team) (primer paso)



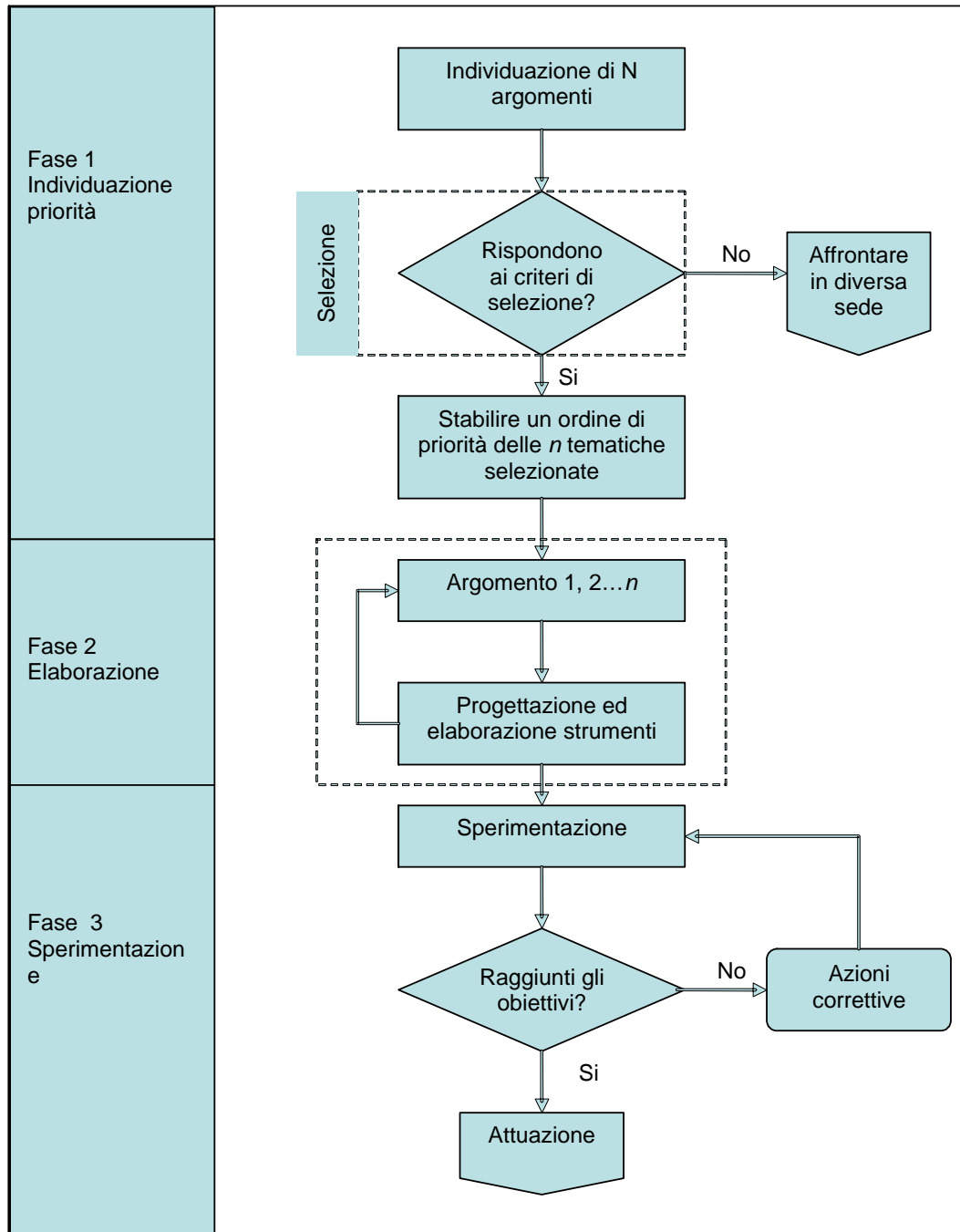
Participación de los responsables de los áreas funcionales estratégicas por el proyecto, sobre la base de la organización interna formalizada en el acto de la empresa:

- *Oficina Relaciones con el Público*
- *Dirección Sanitaria*
- *Sector Calidad*
- *Servicio Prevención y protección*
- *Risk Management*
- *Valorización de los Recursos Homanos*








Formación básica sobre los principios y los instrumentos del quality management

Procedimiento de trabajo del equipo Procedura (pasos 2 y 3)



Actividades del equipo en síntesis (pasos 2 y 3)

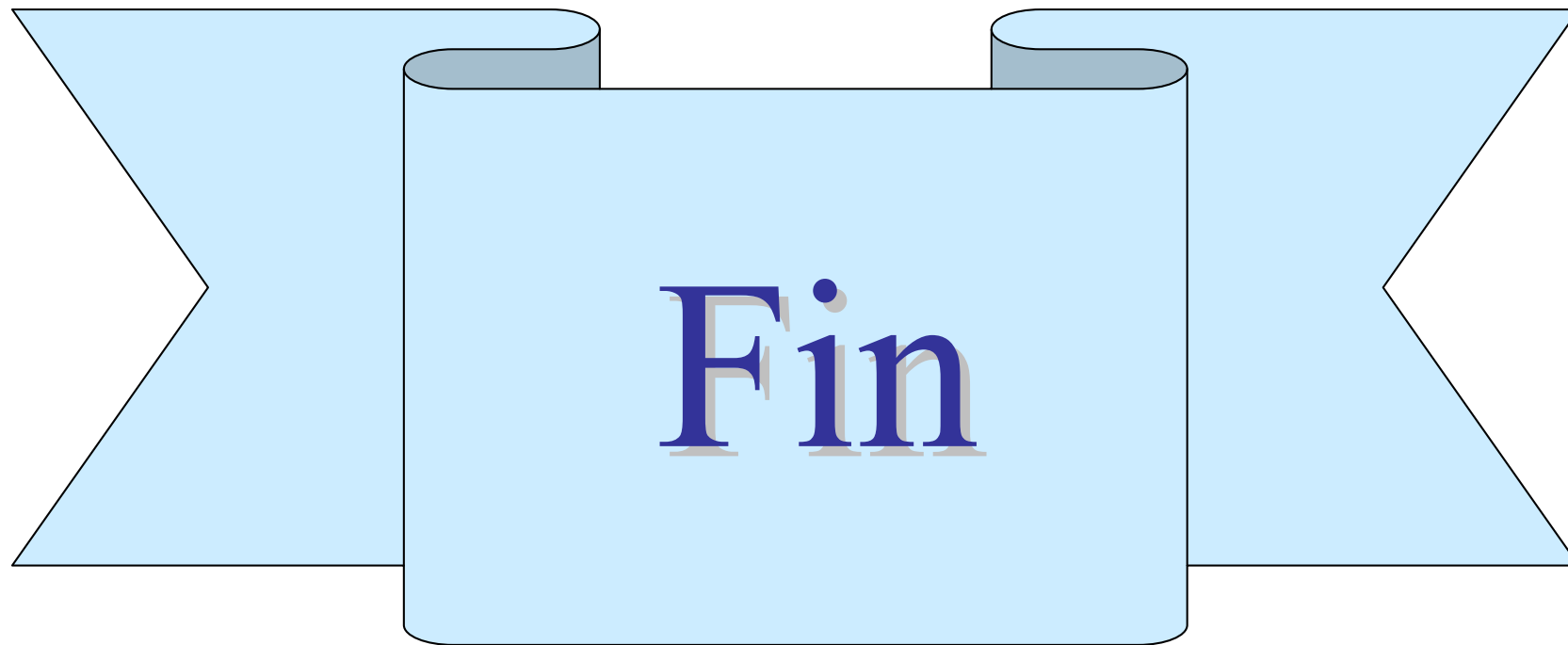
-  **Busqueda de modelos analógicos y ejemplos de *best practices***
-  **Nueva lectura del proceso en cada una de sus fases**
-  **Análisis de cada nivel de los procedimientos utilizados por los operadores para la gestión de las señales**
-  **elaboración del manual de sistema, de sus procedimientos y de los documentos de soporte**
-  **validación del equipo y de la dirección general.**

***Procedimientos de sistema
elaboradas por el team
(pasos 2 y 3)***

- **Gestión de las señales internas (PGS 01)**
- **Gestión de las señales positivas del ciudadano (PGS 02)**
- **Gestión de las reclamaciones (PGS 03)**

Principales resultados

- ✘ Empujón por la difusión del enfoque quality oriented en la práctica gestional
- ✘ Experimentación a nivel local de instrumentos gestionales reconocidos a nivel global
- ✘ Aplicación a un caso práctico de una manera de trabajar integrada entre áreas funcionales diferentes
- ✘ Interiorización por los ejecutivos y los operadores, de instrumentos y enfoques de gestión de la calidad



Dott.ssa Antonella Tropiano