

EVALUACIÓN DE LOS VALORES Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO Y SU INFLUENCIA SOBRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN: Propuesta de un modelo integrado

Thiebaut G. Champagne F, Contandriopoulos A.P

CALASS 2010

Mexico

Le 02 Septembre 2010

MULTIPLE MARCOS PAR LA EVALUACION DE LA RESULTADO DEL SISTEMA DE SALUD

- WHO / OCDE / NHS (PAF) / CANADA (CIHI) / FRANCIA (Compaq)
 - Las principales dimensiones :
 - Eficiencia
 - Financiación
 - Equidad
 - Resultado de la salud
 - Accesibilidad
 - Calidad de la atención
 - Ninguno de estos modelos tiene en cuenta los factores internos relacionados con los recursos humanos y cultura organizacional
-

MODELO EGIPSS

- **Evaluación de los sistemas de salud alrededor de 4 dimensiones :**
 - Adaptación
 - **Mantener los valores**
 - **Producción**
 - lograr objetivos
 - **Especificaciones**
 - Integrado: diferentes cadres, diferentes teóricos y disciplinarios, diferentes enfoques
 - fuerte base teórica
 - Holística : diferentes dimensiones no son excluyentes sino complementarios, al mismo tiempo necesario para capturar la naturaleza paradójica de la actuación
-

B. MODEAL EGIPSS

- Acquisition de ressources
- Adaptation aux besoins de la population
- Attraction des clientèles
- Mobilisation de la communauté
- Innovation et transformation

ADAPTATION

MANTENER

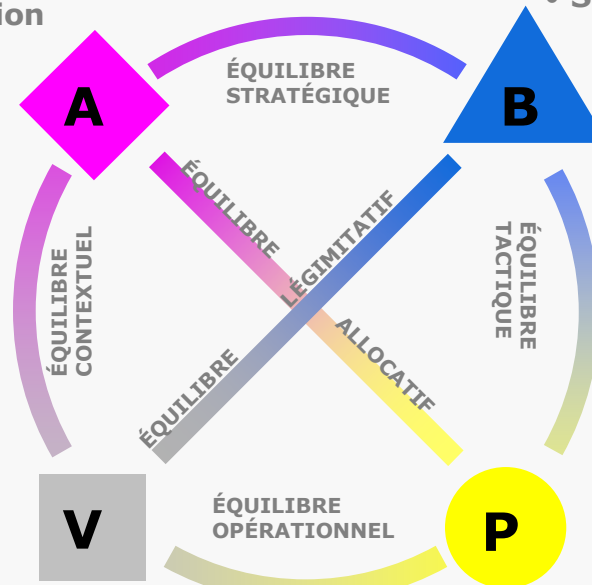
LOS VALORES

- Consensus sur les valeurs du système
- Environnement de Travail
- Climat organisationnel
- Satisfaction au travail
- Réactions Comportementales
- Statut de Santé des Employés

- Efficacité
- Efficience
- Équité de santé
- Satisfaction de la population

LOGRAR

OBJECTIVOS



PRODUCCION

- Volume de soins et de services
- Productivité
- Intégration de la production :
 - Qualité technique :
 - Sécurité
 - Justesse
 - Exécution compétente
 - Qualité non technique :
 - Continuité
 - Humanisme
 - Globalité
 - Accessibilité

MANTENER LOS VALORES

- Esta dimensión representa todos los elementos culturales que afectan las actitudes perceptivas y cognitivas y comportamientos en el trabajo.
- Esta dimensión se refiere a la parte del sistema cultural de la acción global. (T Parsons)
- Es una reserva de sentido y sistemas de acción concretos. Se proporciona a los jugadores con los elementos de motivación y la acción de apoyo.
- Cada dimensión de esta función de los resultados son marcadores

MAINTIEN DES VALEURS

Dos dimensiones compuesto de cinco sub-dimensiones :

- **1 : El consenso sobre los valores**
- **2 : La calidad de la vida laboral**
 - Ambiente de trabajo
 - Clima Organizacional
 - Satisfacción en el trabajo
 - Reacciones del comportamiento
 - El estado de salud de los empleados

Économique

ENVIRONNEMENT

Historique

Culturel

Social

STRUCTURE PHYSIQUE

Ressources

Équité d'utilisation des ressources

Matérielles et Techniques

Humaines

Financières

Viabilité

Clientèles

Capacité à Innover

STRUCTURE SYMBOLIQUE

VALEURS, CROYANCES, REPRÉSENTATIONS

INTEGRATION NORMATIVE

Consensus sur les Valeurs

Environnement de Travail

Satisfaction au travail

Statut de Santé des Employés

Réactions Comportementales

Climat Organisationnel

PROCESSUS DE PRODUCTION

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

INTEGRATION FONCTIONNELLE

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Règles qui définissent la distribution des ressources

Besoins de Santé

Problèmes de Santé Ressentis

MÉTODO DE MEDIDA DE ESTAS BAJODIMENSIONES

CUESTIONARIO

- Consenso sobre los valores
- Clima Organizativo
- Satisfacción en el trabajo

INDICADORES

- Medio ambiente de trabajo
 - Reacciones
comportamentales
 - Estatuto de salud de los
Empleados
-

A 1. EL CONSENSO SOBRE LOS VALORES

Los valores son fuertes creencias que refieren a métodos de conducta o a finalidades de la existencia que son preferibles personal o socialmente en oposición a otros métodos de conductas o finalidades de la existencia (Rokeach, 1973).

3 Medidas resultantes del cuestionario

- La congruencia de los valores Individuos/Organización: Medida de la distancia entre dos categorías de juicio (los valores de los individuos y la percepción por los individuos de los valores de la organización).
- La congruencia de los valores Interindividuales: Grado de división de los valores entre los individuos de una organización.
- Un índice de homogeneidad de los valores: Medida la distribución de los valores entre las categorías-socioprofesional.

A2. MEDIDA DEL CONSENSO SOBRE LOS VALORES

El Cuestionario construido en torno a dos métodos:

- Normativa: Resultado sobre afirmaciones que se refieren a valores
- Ipsative: Comparación pairée (Elección forzada entre Valores)

Se miden 8 Valores y sus aplicaciones organizativas :

- Libertad
- Justicia
- Equidad
- Interés Público
- Eficiencia
- Calidad
- Solidaridad
- Realización
- Seguridad

Source: OMS (Vers l'unité de la santé, 1999), Rapport Tait (De solide assises, Canada, 1996), Hamel (1975), Rokeach (1973), Maglino et al (1998)

B.1 EI MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Esta bajodimensión refiere al medio ambiente físico de trabajo y sus aspectos objetivos. Permite medir la calidad de éste así como la disposición y la utilización de los recursos humanos y materiales que permiten la asunción pacientes.

B.2 MEDIDA DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Esta bajodimensión está formada por varios aspectos medidos por indicadores :

1 Regularidad del vínculo al empleo

Ex: Proporción de los empleados poseedores de un puesto a tiempo completo regular

2 Carga de Trabajo

Ex: Porcentaje de horas trabajadas en tiempo suplementario

3 Experiencia Profesional

Ex: Nivel de experiencia del equipo enfermero

4 Disponibilidad Material

Ex: Tipo de equipamiento

5 Seguridad

Ex: Proporción de heridas musculoesqueletal

C1. EL CLIMA ORGANIZATIVO

El clima organizativo representa la agregación de la descripción de las percepciones individuales sobre el medio ambiente organizativa.

Se interesa solamente pues por :

- La Descripción de las Percepciones VS Evaluación individual de las percepciones;
- Las variables Organizativas VS la naturaleza del trabajo o la tarea

C2. MEDIDA DEL CLIMA ORGANIZATIVO

El cuestionario sobre el Clima Organizativo se basa en el actual cuestionario del consejo de autorización :

5 Dimensiones compuestas de 36 items:

- La Colaboración**
- El Apoyo Organizativo**
- La Comunicación**
- El Liderazgo**
- La Supervisión**

D. LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Esta bajodimensión permite describir el estado emocional de los empleados por medio de la evaluación de su satisfacción frente a su trabajo y frente a los componentes organizativos vinculados a la realización de su trabajo.

7 Dimensiones compuestas de 32 Items

- Naturaleza del trabajo
- Condiciones de trabajo
- Remuneración y Reconocimiento
- Formación
- Promoción y perspectiva futuro
- Interrelación en el trabajo
- Calidad (técnico y humano)

E LAS REACCIONES COMPORTAMENTALES

Las reacciones comportamentales representan el resultado de la influencia de los valores, de las percepciones sobre el clima organizativo, de los Estados emocionales sobre el comportamiento organizativo de los individuos.

Estas bajodimensiones son medidas por una serie de indicadores :

Ex: Tipo de absentismo(Assurance Salaire)

Tipo de rodamiento

F EI ESTADO DE SALUD DE LOS EMPLEADOS

Esta bajodimensión agrupa medida el nivel de salud física y mental de los empleados de una organización.

Se mide por medio de indicadores:

Ex: Cociete de absentismo sobre las horas trabajadas(CSST)

Tasa de incidencia de las lesiones profesionales declaradas

Conclusión

- **Necesita un modelo integrado que tenga en cuenta los factores objetivos y el medio ambiente de trabajo cognitivo**
 - **un modelo que vuelve al centro de los valores y permite la elaboración de una herramienta de gestión de bases en ellos**
 - **puede cumplir un vacío en la literatura: le lien entre les valeurs et la qualite des soins ainsi que les resultats de sante**
-

GRACIAS POR SU ATENCIÓN
