



HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU

DE BARCELONA

EXCELENCIA, CALIDAD Y EFICIENCIA A PARTIR DE LA GESTIÓN DEL COMPROMISO Y LA INNOVACIÓN

El pasado mes de mayo la Fundación Factor Humà concedía el IV Premio Factor Humà Mercé Sala a esta institución en reconocimiento al desarrollo de un modelo integral de gestión que ha sabido aunar la sostenibilidad y la eficiencia (obligada en un contexto de profundos cambios, crisis y de reducción de ingresos en el sector sanitario) con el mantenimiento de los máximos estándares de calidad. ¿La receta del éxito? Una firme y convencida apuesta por la innovación y el compromiso de sus profesionales.

Verónica del Río San Millán,

Consultora de comunicación y redactora especializada en gestión empresarial.

Una apuesta sistémica por la innovación, la confianza en los profesionales, la participación, la comunicación constante y la transparencia. Este es el “tratamiento” con el que el Hospital Sant Joan de Déu (HSJD) de Barcelona—institución de alta especialización dedicada a la asistencia, docencia e investigación en las especialidades de pediatría, ginecología y obstetricia— ha logrado convertirse en uno de los más prestigiosos centros de asistencia especializada en el área materno-infantil. Hablar hoy del HSJD es hacerlo de una institución de referencia por su carácter global, innovador, humano y solidario, pero de referencia también por los altos niveles de orgullo de pertenencia y compromiso que muestran los 1.800 profesionales que conforman su plantilla, y que son los que le están permitiendo mantener esos máximos estándares de calidad en un contexto económico de dificultades y recortes generales, del que el sector sanitario tampoco se ha quedado al margen. Así lo reconoce el Director Gerente, Manuel del Castillo, en la Memoria de Actividades 2011: *“El año 2011 ha estado condicionado por el contexto económico del país y las consiguientes dificultades que los centros sanitarios hemos tenido que afrontar. A principios de año, como consecuencia de la reducción del concierto con el CatSalut, el Hospital tuvo que elaborar un plan de sostenibilidad que ha supuesto medidas de reducción del gasto y otras dirigidas al incremento de los ingresos. Se ha intentado en todo momento conseguir el equilibrio económico del centro sin comprometer el trabajo realizado durante estos años y asegurando el mantenimiento de la calidad asistencial. En esta situación se ha hecho patente, un año más, el alto grado de implicación y compromiso de los profesionales en el proyecto del Hospital, que ha permitido llegar a acuerdos para poder superar de forma conjunta las dificultades económicas”*.

¿De dónde nace ese compromiso? Un modelo de gestión basado en la transparencia (decir lo que se hará) y en la coherencia (hacer lo que se ha dicho que se haría) es el

que ha consolidado ese sentimiento de pertenencia e implicación de sus profesionales.

PLAN ESTRATÉGICO PAIDHOS

Y este modelo se puso en marcha en el año 2005, cuando atendiendo al entorno de cambios que se estaban produciendo, el centro decidió abordar un proceso para la redefinición de la estrategia y la dimensión futuras del mismo.

En esa situación, se estableció una dinámica de trabajo y unos requisitos básicos para la elaboración de ese plan estratégico que han pasado a integrarse, marcar y definir la cultura corporativa del HSJD. Esos pilares eran:

- Que se elaborara con corrección metodológica y técnica, es decir, que se siguieran las reglas del juego.

- Que fuera compartido: aquél no debía ser un instrumento sólo de la dirección (más de 300 personas colaboraron).

- Que la Dirección tomara el compromiso público de llevar adelante las iniciativas que surgieran.

- Que el hospital se pudiera comparar con los hospitales pediátricos considerados los mejores de Europa.

- Que fuera concreto: un número “controlado” de iniciativas que se pudieran llevar a cabo (realismo).

- Que tuviera un calendario definido y posibilista.

- Que fuera muy comunicado, es decir, que la totalidad de los profesionales conocieran cuál era el camino.

- Que generara confianza: alguna de las iniciativas deberían poder llevar a cabo rápidamente para generar credibilidad en las personas.



Manuel Salcedo, Director de RR.HH. del HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU de Barcelona.

El Hospital Sant Joan de Déu fue el primero en España en contar con una Dirección de Innovación)

- Que fuera evaluado periódicamente: los profesionales deberían tener información a menudo de cómo se estaba desarrollando el plan y cuáles eran los resultados que se iban obteniendo.

- Que tuviera continuidad: se debería garantizar el dinamismo necesario para hacer ajustes en el transcurso del tiempo. El resultado fue la elaboración del Plan estratégico PAIDHOS (que en griego significa niño) en el que se establecían las características que a partir de enton-



ces diferenciarían al HSJD: profesional, accesible, innovador, docente, hospitalario, abierto y sostenible.

PROYECTO HOSPITAL LÍQUIDO

De esta marcada visión global (de la consideración de que su aportación a la sociedad debe ir más allá del acto estrictamente existencial) e innovadora (el Sant Joan de Déu fue el primer hospital en España en contar con una Dirección de Innovación y en la actualidad cuenta con un modelo integral de apoyo a la innovación e impulsor de la creatividad de sus profesionales) nació en el año 2008 el Hospital Líquido (H2O), “una iniciativa que engloba toda una serie de proyectos relacionados con las nuevas tecnologías y que tienen como objetivo facilitar la atención de sus pacientes más allá de las paredes del hospital con modelos más cercanos al enfermo y su familia; promover el intercambio de conocimientos e información entre los profesionales de diferentes ámbitos e incrementar el valor de marca

de la institución”, según explica el director de RRHH de la institución, Manel Salcedo.

Así, H2O aglutina una serie de proyectos de divulgación y relación estructurados a partir de la identificación de tres públicos objetivos prioritarios: pacientes y familias, profesionales y sociedad, y entre las que se incluyen un Portal del paciente a través del cual se realizan consultas online y se promueve el concepto de e-health; portales interactivos especializados en los que pacientes y familias pueden encontrar información rigurosa sobre una determinada enfermedad y compartir sus experiencias; proyectos de telemedicina que permiten la prestación de servicios compartidos con otros hospitales; plataformas divulgativas que promueven hábitos saludables; desarrollo de aplicaciones móviles en el ámbito de la salud; presencia en redes sociales para facilitar la comunicación con las familias y la sociedad en general; programas de e-learning y webcasting dirigidos a la actualización y formación de profesionales sanitarios de todo el mundo... y así hasta sumar un total de 15 proyectos desarrollados y gestionados de manera interna en el Hospital, y que tratan de mejorar la calidad del servicio, compaginando un modelo sostenible y eficiente con el valor de la solidaridad que caracteriza a la Orden Hospitalaria San Juan de Dios a la que pertenece esta institución.

Nueva filosofía de trabajo y de paradigma profesional

Pero más allá de la aplicación de herramientas tecnológicas, si por algo destaca Hospital Líquido es porque implica una superación del modelo de medicina y comunicación unidireccional -donde existe un experto que es el que dicta y un paciente que escucha y acata sin participar- y especialmente, una nueva filosofía de trabajo y un cambio organizativo pleno, como reconoce el

director de RRHH: “H2O supone la puesta en práctica diaria de la interacción continua, la gestión de la información y, sobre todo, la gestión del conocimiento. Exige, por tanto, una nueva dinámica de trabajo basada en la gestión por proyectos y esto tiene implicaciones directas a nivel organizativo: creación de equipos multifuncionales para poder atender proyectos transversales y ruptura, por tanto, en la práctica de las estructuras jerárquicas y funcionales clásicas y operativas, ya que el líder de un proyecto no tiene que ser necesariamente el jefe del área, etc.”. Según Salcedo, “supone además un cambio de paradigma profesional. El profesional 2.0 es inquieto, innovador, con una alta orientación al paciente, altamente comprometido y motivado, abierto a la escucha, la colaboración y el aprendizaje constantes”.

Un perfil que identifica 100% tanto al profesional como al modelo de gestión de personas de esta institución: “Fomentamos permanentemente la innovación por parte de nuestros profesionales, una actitud abierta en ellos, de mejora continua y participación constantes. Esta es la cultura del Hospital Sant Joan de Déu y la artífice de que nuestros colaboradores se sientan tan orgullosos de pertenecer a esta institución. Nuestros profesionales tienen una vocación de servicio muy marcada e inquietud permanente por mejorar todos aquellos aspectos asistenciales que redundan en una mejora en la prestación del servicio para nuestros pacientes y sus familias. En este sentido, contar con este tipo de profesionales es lo que nos permite desarrollar todas las iniciativas. Ésta es la llave del éxito. En el Sant Joan de Déu tenemos muy claro que esta institución la forman y la hacen crecer todos los trabajadores, por eso toda nuestra gestión de RRHH está focalizada en el orgullo de pertenencia y el compromiso de nuestros empleados, porque somos conscientes de que éste es el vehículo que nos conducirá hacia el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos desde nuestros valores y principios de calidad, humanidad y solidaridad”, señala el responsable de la gestión de personas.)

ExpoCapital Humano

Presentado por  **occmundial.com**[®]
El sitio líder para encontrar empleo a cualquier nivel.

7 - 9

Noviembre 2012

 CENTRO INTERNACIONAL DE EXPOSICIONES Y CONVENCIONES
WORLD TRADE CENTER
CIUDAD DE MÉXICO

Ciudad de México

¡Atención área de RRHH!

Asista y encuentre soluciones en capacitación, coaching, e-learning, tecnología para RRHH, management, responsabilidad social, salud laboral, entre otros.



Código de Registro



Regístrese sin costo en:

www.expo-capitalhumano.com

Ingrese la siguiente clave: **ECHR014**

Síguenos en:



Expo-Capital Humano



@ExpoCapitalHuma



Expo-Capital Humano

Contacto: Tel. +52 55 5442.5760

info@expo-capitalhumano.com | ventas@expo-capitalhumano.com

Patrocinador Silver:



Dependencia Gubernamental Estratégica:



Socios Estratégicos:



Evento Apoyado por:



Medios Oficiales:



Medio Partner:



Medio de Apoyo:



Organizado por:

