Los profesionales del área económica pacense, comprometidos por la calidad

Unidad de Contratación, Cocinas y Lavandería del Área de Salud de Badajoz continúan sumando certificaciones en diferentes normativas -gestión de la calidad y del medio ambiente- que garantizan la satisfacción del paciente

Desde hace 4 años el Área de Salud de Badajoz trabaja en la mejora de sus servicios, principalmente mediante la normalización y optimización de la gestión por procesos. Así como el Modelo de Calidad de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios y los propios objetivos se enfocan fundamentalmente hacia la calidad asistencial, el área no ha infravalorado los procesos no asistenciales donde se trabaja más intensamente en los sistemas de gestión enfocados al cumplimiento de normativas internacionales, tanto de calidad como ambientales. Badajoz tiene certificados 4 servicios en el ámbito de la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario: la Unidad de Contratación Administrativa, la Cocina del Hospital Infanta Cristiana, la Cocina del Perpetuo Socorro-Materno Infantil y el Servicio de Lavandería / Lencería. Para el responsable de esta Dirección, "la experiencia ha sido motivadora para los profesionales implicados de tal forma que se han implantado distintas normativas en cada Unidad".

Profesionales de la Unidad de Contratación de Badajoz.

CALIDAD EN CONTRATACIÓN

En junio, la Unidad de Contratación Administrativa recibió el certificado que le acredita en la implantación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo con las normas UNE-EN ISO: 9001:2000. Esto culmina un año y medio de trabajo complejo en el que además de este proyecto se ha trabajado y colaborado en la implantación del aplicativo Jara en el área Ecofin y en los últimos meses en la adecuación del trabajo a la nueva Ley de Contratos del Sector Público.

La Unidad de Contratación Administrativa se creó en de 2003 coincidiendo con los primeros meses de trabajo del nuevo equipo directivo del Área. Su creación supuso un nuevo modelo de gestión desligando la contratación administrativa de las áreas de Suministros y Logística, "decisión que entendemos acertada a la vista de los resultados de estos cinco años y de su implantación en el resto de áreas. En este periodo hemos cuadruplicado el volumen de la contratación mejorando nuestros procedimientos de trabajo, teniendo como referencia unos primeros informes de auditorías con recomendaciones y aunque pendiente del informe de 2007, hemos percibido una importante mejoría en el trabajo de campo realizado por los representantes de la Intervención General, principalmente porque los elaborados en estos años nos han servido para mejorar nuestros procedimientos, una de las claves básicas de la calidad, la mejora permanente", afirma Domínguez.

Después de las acreditaciones en el área de hostelería, la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario se propuso este objetivo en el área económico-administrativa como un proyecto piloto que estableciera las pautas y aportara la experiencia suficiente para llevar a cabo un plan integral de implantación de sistemas de gestión de procesos basados en las normas de calidad en todos los departamentos y unidades dependientes. Una vez logrado este objetivo, la pretensión es conseguir la acreditación de toda la Dirección de Régimen Económico como una única organización. Según su responsable, la acreditación de forma independiente de unidades que están ligadas en su trabajo con otras, tiene una proyección muy corta, "el plantear un proyecto integral, aunque sea mas ambicioso, tiene mas posibilidades de permanencia y éxito, por supuesto sin tener en cuenta factores externos y a los que habrá que adaptarse conforme se sucedan: otra de las claves básicas de la calidad es la adecuación y evolución en el trabajo de acuerdo con la nuevas circunstancias".

El proyecto y su materialización está respaldado por aquellos que animaron a realizarlo, la Dirección General de Gestión del Conocimiento y Calidad Sanitarias, que lo impulsaron, el director de Régimen Económico y Presupuestario, que creyeron en él, el responsable de la Unidad de Contratación Administrativa, que ayudaron a desarrollarlo, empresa Consultora y, sobre todo, aquellos que se implicaron desde el primer momento y lo implantaron, el personal de la Unidad de Contratación, que a pesar de las dudas surgidas en su inicio del proyecto, sin ellos no hubiera sido posible el logro de este objetivo. "Creo que es importante haber decidido llevar a cabo un proyecto de este tipo y sobre todo ha sido importante finalizarlo y evitar lo que pasa en muchas ocasiones, que los proyectos se queden en eso, en proyectos".

GESTIÓN EN HOSTELERÍA

En los Servicios de Cocina y el Servicio de Lavandería / Lencería se han implantado la norma ISO9001 sobre sistema de gestión de la calidad y la norma ISO14001 sobre sistema de gestión del medio ambiente según la ISO14001 en los Servicios de Lavandería y Cocinas del Complejo. El Servicio de Cocina espera obtener también la certificación de su sistema de gestión de inocuidad de los alimentos según la norma ISO22000, como referencia en el sector para garantizar la seguridad alimentaria más allá de los modelos de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.

Actualmente se está trabajando para extender estos modelos de gestión por procesos, según dichas normas de calidad y medio ambiente, al resto de procesos no asistenciales dentro de la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario, como son los Servicios de Suministros, Unidades de Ingresos y Control Interno, Servicio de Gestión Económica, Celadores, Servicio de Mantenimiento, etc.

La norma ISO 9001:2000 describe un sistema de gestión con una secuencia metodológica a nivel internacional que demuestra la capacidad de los servicios certificados para gestionar y controlar los procesos de modo que se asegure el producto final y con ello la plena satisfacción del usuario-paciente.

Mediante un sistema de evaluación continua externa, con carácter anual, y auditorías internas, la Dirección se asegura el cumplimiento de esta norma internacional. Los Servicios fueron certificados en el cumplimiento de esta norma internacional por AENOR, como entidad de certificación independiente. Este año, la certificación ha sido renovada satisfactoriamente.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Por otra parte, la obtención de los certificados para los sistemas de gestión ambiental, para minimizar o eliminar todos aquellos aspectos relacionados con las actividades de los Servicios certificados que puedan generar un impacto ambiental, "pone de manifiesto el compromiso de la Gerencia con nuestra política ambiental, que añade a su estilo de gestión la ética medioambiental, propiciando así que ésta se haga extensiva a toda la actividad que se desarrolle en el Área de Salud e incorporando a sus sistemáticas de gestión las responsabilidades asociadas al medio ambiente".

El proceso de normalización de procedimientos así como la obtención de la certificación se inició en cada Servicio mediante la creación de un grupo de trabajo de profesionales, donde se implicaron los responsables de Unidad y la Dirección, y la contratación de una empresa externa, Procaex XXI, para el asesoramiento en la elaboración y certificación del sistema de gestión.

Para la certificación ambiental, se ha llevó a cabo una revisión inicial de la situación ambiental de los Servicios certificados y a continuación se emitió un informe de evaluación sobre el que se elaboró un programa de objetivos ambientales y se ordenó una serie de procesos, especialmente relevantes por el riesgo que conllevan y por la importancia de los impactos ambientales que puedan generar, especialmente críticos en las Unidades operativas certificadas de Cocina y Lavandería/ Lencería.

LAS CLAVES

Unidad de contratación, las dos Cocinas y la Lavandería del área pacense son los servicios no asistenciales acreditados

Suministros, Ingresos, Control Interno, Gestión Económica, Celadores o Mantenimiento, trabajan para acreditarse

Más satisfacción entre los usuarios

Tras el esfuerzo realizado hasta ahora se han puesto de manifiesto los logros alcanzados en las Unidades certificadas, a través de las herramientas que facilitan los sistemas de gestión implantados, como mejora en los resultados de las encuestas de satisfacción, establecimientos de procedimientos de trabajo, seguimiento de objetivos, indicadores de gestión e incidencias o minimización de residuos. El disponer de sistemáticas de trabajo da seguridad al personal responsable de las distintas tareas que componen cada proceso y se orientan los resultados hacia unos objetivos enfocados en el "cliente" interno o externo de cada Unidad.

Este cambio de mentalidad ha tenido consecuencias en otros ámbitos como la realización de auditorías de control a proveedores relevantes en la calidad, organización de comisiones para trabajar en Planes de mejora sobre aspectos concretos y enfocados al usuario del sistema sanitario (mejora de la habitabilidad e intimidad del paciente, mejora en exteriores de Centros Hospitalarios, optimización de uso de elevadores, etc.)

Para la Dirección, los distintivos obtenidos «ratifican la apuesta decidida por la calidad y la mejora continúa en la que lleva años trabajando la Gerencia», de esta manera se «constata que la calidad en el sistema público de salud de Badajoz y Extremadura es una realidad», con lo que «el trabajo desempeñado estos últimos años está obteniendo sus frutos, recibiendo reconocimientos tangibles que confirman la calidad en los servicios, lo que repercute directamente en una mejora en la atención y en la seguridad que perciben los usuarios.

Servicio de Lavandería /Lencería del Área de Salud de Badajoz.

Gómez y Domínguez reciben una de las certificaciones.

Servicio de Cocina pacense.

La calidad, objetivo general del área

La Dirección de Régimen Económico y Presupuestario tiene prevista la normalización de todos los procedimientos de sus unidades, y proceder en su caso a certificar según la norma ISO9001, de forma conjunta y unitaria a esta Dirección, para lo que cuenta con el respaldo de todo el personal implicado en este ambicioso proyecto. Según el gerente, Carlos Gómez, "nuestros objetivos se centran en mejorar los elementos que inciden en la calidad de nuestro trabajo sin reducir el nivel de producción alcanzado", de forma que "la calidad se convierte en el gran objetivo de nuestra Área".

'San Antonio' recibe la acreditación de Calidad

El Hospital es el primer centro sanitario acreditado según el Modelo de Calidad de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de la Consejería

Hospital 'San Antonio', en Don Benito.

El pasado día 8 de octubre la Fundación Hospital de San Antonio (FHSA) se convertía en el primer centro hospitalario extremeño en recibir la Acreditación de Calidad Sanitaria de la Consejería de Sanidad y Dependencia. Se trata de la culminación de un proceso iniciado en julio de 2007 que la Fundación entendió como una oportunidad de mejora.

La Fundación es una entidad benéfico asistencial ubicada en Don Benito que tiene como fin el mantenimiento del hospital y la asistencia, sujeta al protectorado de la Junta. El hospital dispone de recursos humanos y materiales suficientes para prestar servicios quirúrgicos, sanitarios y sociosanitarios, contando con urgencias médicas las 24 horas. Dentro del equipo se incluyen médicos generales, traumatólogos, cirujanos, psicólogo, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajadora social, así como personal de hostelería y administración.

El Sistema de Calidad Sanitaria (SCS) de la FHSA está basado en el Modelo de Calidad de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Extremadura, y en este caso del Hospital San Antonio está unido a la Planificación Estratégica, lo cual es bastante positivo, según explica su director Manuel Caballero. El SCS está estructurado en 10 categorías y actúa en 4 direcciones: prevención, detección, corrección y mejora, y demostración.

Las categorías en las que se ha estructurado el SCS son: Dirección; Planificación estratégica; Gestión de RRHH.; Gestión de Tecnología y Recursos Materiales; Gestión de la Información, el Conocimiento y los Aspectos Éticos; Gestión de Procesos; Satisfacción de Ciudadanos; Satisfacción del Personal; Implicación con la Sociedad y Resultados Clave.

ENCUESTAS PARA MEJORAR

El Plan de Calidad se alimenta de encuestas realizadas al personal, pacientes y familiares; reclamaciones; sugerencias recibidas; incidencias reflejadas; indicadores de procesos... Con ésta información se establecen acciones en el marco de los conciertos suscritos que llevan implícitos unos compromisos. Para alcanzar los objetivos se identifican responsables y responsabilidades a través de los Pactos de Gestión, y se definen indicadores para controlar su cumplimiento.

Los recursos se planifican en el Plan de Actuación y se articula a través del conocimiento de los procesos clave. A partir de la identificación de estos procesos y de los recursos disponibles se ha elaborado una carta de servicios cuyos compromisos se controlan mediante los indicadores.

No ha sido un proceso fácil ya que, la certificación ha sido integral para todos los procesos del Hospital. "Nuestra ventaja ha venido dada por la participación e implicación de nuestro recurso más importante, el personal, que ha colaborado en la implantación del sistema".

El director anima a otros centros a que inicien éste proceso, ya que supone mejorar y ofrecer al ciudadano un servicio de calidad verificado por la propia Administración. Caballero agradece la excelente actitud del equipo auditor de la Consejería de Sanidad y Dependencia, compatible con el ejercicio de la auditoria de forma profesional y objetiva, y también a la consultora que guió este proceso.