



Resumen Buena Práctica

PLAN DE HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN TALAVERA

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

SOMOS una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

NUESTRA VISIÓN es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión Sanitaria del año 2019.

Índice

1	Introducción	4
1.1	Información General	4
1.2	Resumen Ejecutivo.....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	6

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **PLAN DIGNIFICA: UNA OPORTUNIDAD PARA LA HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN EL ÁREA INTEGRADA DE TALAVERA DE LA REINA.SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA- LA MANCHA**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA**

Organización: **ÁREA INTEGRADA DE TALAVERA DE LA REINA. SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA**

1.2 Resumen Ejecutivo

Introducción

Expresar en pocas palabras el significado del Plan Dignifica es complejo, ya que estamos hablando de Humanización en los Centros Sanitarios.

La asistencia que llevamos a cabo los profesionales sanitarios y no sanitarios tiene un claro componente profesional, con implicaciones tecnológicas y de otro tipo, que cada vez son más importantes y determinantes en nuestro trabajo. Sin embargo, nuestra actividad tiene una única razón de ser: la atención a las personas, a seres humanos, con una problemática determinada, con unas necesidades tanto sanitarias como físicas, emocionales y sociales diferentes.

La humanización de la asistencia sanitaria requiere entenderla como algo que va más allá de lo únicamente técnico, es decir más allá del “qué hacemos” (tratamientos, pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas, consultas, trámites administrativos, etc.), y pararnos a pensar en “cómo lo hacemos” (trato, amabilidad, tipo de lenguaje etc.) teniendo en cuenta a “quién se lo hacemos” (personas).

La mejora en la humanización ha ganado un lugar importante en el Área de Talavera, trabajando en orientar la atención al respeto, la dignidad y la intimidad en el marco del Plan Dignifica puesto en marcha en 2015.

Se trata de que nuestro sistema tenga en cuenta que actuamos con personas, con sus necesidades clínicas, pero también con sus necesidades humanas. Para ello es necesario un cambio de ACTITUD: de tratar al paciente a tratar a la persona.

4 PLAN DE HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN TALAVERA

Objetivos General

- Impulsar proyectos para crear una cultura de HUMANIZACIÓN.

Objetivos Específicos

- Potenciar ALIANZAS y SINERGIAS con colectivos externos.
- Favorecer la IMPLICACIÓN Y MOTIVACIÓN de profesionales.
- ACERCAMIENTO Y ORIENTACIÓN constante a pacientes y profesionales.

Metodología

Se designa un responsable de Humanización y se constituye una COMISIÓN PERMANENTE multidisciplinar para recibir propuestas y proponer acciones de mejora y se difunde el plan.

Las líneas de trabajo son: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, ASISTENCIA SANITARIA INTEGRAL E INTEGRADA, PROFESIONALES, ESPACIOS Y CONFORT y PARTICIPACION CIUDADANA.

Se crean 4 grupos de trabajo operativos (Pediatría, Ginecología-Obstetricia. Oncología, Urgencias) y 4 de soporte (Humanización, Imagen Corporativa, Comunicación, Confort, las iniciativas se plasman en fichas, algunas extrapolables al resto del SESCAM. Paulatinamente se van formando nuevos grupos.

Para su evaluación se tienen en cuenta el grado de cumplimiento, nivel de implicación e indicadores concretos.

La implementación y desarrollo del este plan se plantea como un espacio participativo, abierto y de colaboración entre agentes, directivos, profesionales asociaciones y población en general, con el fin de analizar de forma cuantitativa y cualitativa la situación actual de la humanización en la sanidad del Á

Resultados

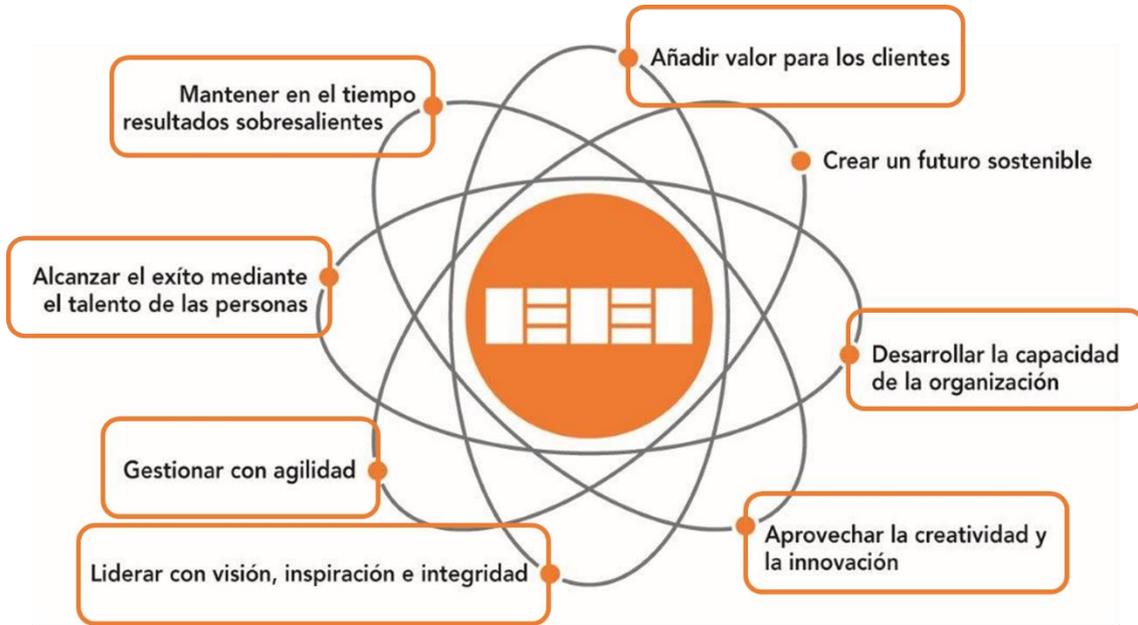
Se plantean 116 acciones de las cuales 85 se han implantado y hay implicados más de dos centenares de profesionales. De forma progresiva se van introduciendo nuevas medidas hasta triplicar en la actualidad su número.

Discusión

- El Plan Dignifica es una oportunidad.
- En el inicio no fue bien acogido. “El binomio “DIGNIFICA/HUMANIZACIÓN” abrió algunas heridas.
- El trabajo y los resultados favorecen la implicación según el dicho de “envidia sana”
- Hemos constatado la importancia de la participación de los equipos directivos en este tipo de proyectos que van más allá de la gestión pura.
- El liderazgo y la capacidad de ilusionar y “arrastrar” a otros es básico.

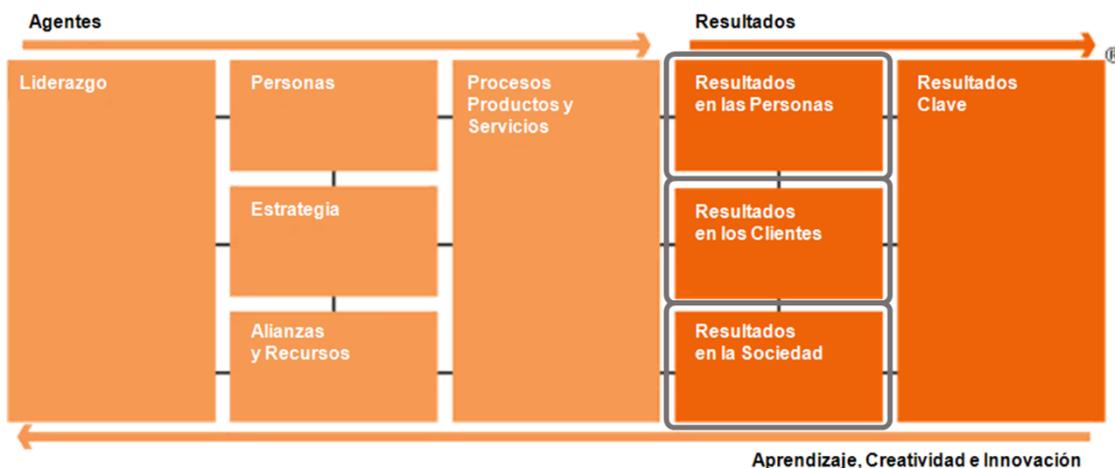
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





Compartiendo y mejorando juntos

www.clubexcelencia.org

