EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN UN SEM, HERRAMIENTA DE DESARROLLO PROFESIONAL Y ORGANIZACIONAL

SAMUR. Protección civil. Madrid

ENFOQUE

Para una organización sanitaria, el conocimiento sobre la evaluación del desempeño (VD) profesional es un objetivo clave que permite conocer la calidad asistencial prestada. Varias leyes y normas del ámbito sanitario y la administración pública (LOPS, TREBEP) recomiendan la existencia de la VD en las organizaciones, constituyendo casi un derecho del empleado, ser evaluado según los resultados y la calidad de su actividad (VD). Pocas son las organizaciones públicas en España que cuentan con VD y, ninguna en el ámbito de emergencias extrahospitalarias. El sistema de valoración de desempeño de SAMUR-PC se inició en 1995 y ha tenido dos revisiones (2001-2006, y 2007 en adelante) para adaptar la herramienta a las necesidades de información sobre las asistencias y los profesionales. Este sistema permite a la organización una óptica histórica de la evolución del desempeño profesional y la calidad en la asistencia en el tiempo.

DESPLIEGUE

El sistema de VD se basa en la observación directa realizada por evaluadores entrenados con un perfil de competencias específico que, además, proporcionan apoyo a la asistencia de los pacientes más graves. Estos observan y analizan las asistencias in situ, con criterios preestablecidos y basados en procedimientos asistenciales (consensuados, y validados externamente), como estándares de calidad para la patología a atender. Se garantiza la presencia de éstos en más del 99% de los casos con pacientes graves, y en términos globales, en un 7,35% de las asistencias sanitarias (graves, y el resto elegidas de forma aleatoria). Las valoraciones se registran en un programa informático específico. Este sistema ha evolucionado en sus funcionalidades, alcance y usos, adaptándose a las necesidades organizacionales y de los profesionales en su búsqueda de la excelencia.

RESULTADOS

En la calidad asistencial: Proporcionando seguridad al paciente, y minimizando errores asistenciales gracias a la supervisión y apoyo a la asistencia.

En el profesional, al detectar necesidades de formación que se incorporan al Plan de formación anual, consiguiendo altos niveles de satisfacción; permitir el desarrollo profesional con el conocimiento sobre la progresión de su desempeño; reconocer el buen desempeño con: productividad variable de cada profesional según el desempeño; premios a profesionales y grupos; selección para promoción y representaciones, becas.

En la organización y la sociedad (Carta de Servicios) al contribuir en la mejora continua, valor de la organización; mejorar el desempeño y los indicadores clave de la organización: resultados en salud; mejorar la satisfacción de pacientes con tasa mínima de reclamaciones; recibir reconocimiento como organización

La VD supone un motor de la organización que pone el foco en la mejora profesional de sus personas, ofreciéndoles un propósito alineado con los objetivos de la organización. Permite conocer la calidad asistencial prestada, y acercarse a la equidad y seguridad de pacientes al estandarizar y supervisar la asistencia, disminuyendo la variabilidad entre profesionales. Precisa de una herramienta flexible, evaluadores competentes, criterios profesionales consensuados y una cultura organizacional de evaluación creciente para conseguir resultados.

Nivel de Aplicabilidad	**Alto**
Criterio EFQM 2020	**EJECUCIÓN. Criterio 4: Crear valor sostenible**
Grupo de interés	**Personas, Grupo de interés que aporta financiación**
Relación ODS	**8 Trabajo decente y crecimiento económico**
Contacto	**Isabel Casado Flórez** **Subdirectora General de SAMUR-Protección Civil**

Accede a todas las buenas prácticas aquí