

Gestión pública responsable

Ana del Prado Catalina y Sara Gusi Gil

Asociación Española de Gestión Ambiental en Centros Sanitarios (AGACS). Hospital Universitario La Paz

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

El Hospital Universitario la Paz ha ido implantando en los últimos años sistemas de gestión de calidad en distintos servicios y un sistema de gestión ambiental en todo el hospital.

Tras la consolidación de estos sistemas, en su compromiso con la sociedad y el medio ambiente ha establecido un sistema de gestión de responsabilidad social, basado en valores como la honradez, la lealtad, la transparencia, la legalidad, la profesionalidad, la confidencialidad, la equidad y una cultura socialmente responsable.

El hospital desde hace varios años viene desarrollando desde las direcciones, departamentos y servicios, iniciativas responsables con el objetivo de mejorar la calidad de la atención ofrecida al paciente e impulsar las relaciones con los propios empleados, las entidades colaboradoras, las sociedades científicas o las Organizaciones No Gubernamentales.

Mediante la implantación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa basado en el estándar internacional IQNetSR10 se pretende conseguir el abordaje integral y estructurado de la responsabilidad social, dentro de la gestión general de la organización. De este modo la responsabilidad social se ha integrado en toda la organización, contribuyendo al desarrollo sostenible y considerando las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Este sistema de gestión asegura que los grupos de interés significativos son contemplados y es integrable en otros Sistemas de Gestión como Calidad ISO 9001, Gestión Ambiental ISO 14001 e ISO 22000.

OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

- Establecer programas y actividades para mejorar la estancia y la salud de los pacientes ingresados en el Hospital Universitario la Paz.
- Ofrecer a nuestros pacientes la máxima calidad asistencial.
- Responder a las necesidades de los pacientes o cualquier grupo de interés o canalizarlas.
- Alcanzar un mayor grado de satisfacción de nuestros pacientes, familiares de pacientes, etc.
- La protección de la seguridad y salud de los trabajadores y su integración en todas las actividades y niveles jerárquicos de la empresa.
- Conseguir que la adaptación del nuevo profesional del hospital a su puesto de trabajo sea de la forma más rápida y eficaz.
- Atención personalizada al empleado para la tramitación de sus gestiones, para alcanzar un mayor grado de satisfacción y bienestar del empleado.
- Conciliación de la vida laboral y familiar.
- Formación continuada al empleado.
- Detección de las necesidades y expectativas de los proveedores y contratistas para mejorar la colaboración con ellos y establecer canales de comunicación y mejora.
- Mejorar la colaboración y la comunicación ya existentes con universidades, organizaciones sin ánimo de lucro, asociaciones de pacientes, comunidades científicas.
- Informar y comunicar de forma transparente y en plena colaboración con los medios de comunicación.
- Mayor información a nuestros grupos de interés.
- Generar valor añadido contribuyendo a la mejora social, económica y ambiental de la actividad de nuestro hospital, llevando a cabo acciones que buscan el beneficio de nuestros grupos de interés, alcanzando la sostenibilidad del hospital en el entorno.

METODOLOGÍA EMPLEADA: RECURSOS, ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA

La metodología empleada para la sistematización de todas las actividades de responsabilidad social del hospital ha sido el desarrollo de los requisitos establecidos en la norma IQnet SR 10 teniendo en cuenta lo indicado en la ISO 26000.

Para ello, lo primero que se estableció fue la política de responsabilidad social corporativa en la que se indican nuestros principios de rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, legalidad, respeto a las partes interesadas, a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos.

El *Código de Conducta* es el documento en el que se establece unas pautas de comportamiento honestas, respetuosas e íntegras del equipo profesional del hospital. Establece una guía de comportamiento con nuestros grupos de interés para satisfacer sus expectativas:

- Establece los principios y valores: honestidad, entorno laboral basado en el respeto, lealtad, transparencia, legalidad, profesionalidad, confidencialidad, equidad, rigor presupuestario, cumplimiento legal, nivel de calidad asistencial, uso eficiente de los recursos y cultura socialmente responsable.
- Establece la relación con pacientes, empresas proveedoras y subcontratistas, empleados, con la comunidad y sociedad, etc.
- Temas incluidos: confidencialidad de la información, seguridad y salud laboral, Plan de igualdad, medio ambiente, relaciones con proveedores, cumplimiento legal, etc.

Para ello, lo primero que tuvo que hacer el hospital es identificar sus grupos de interés por la comisión de responsabilidad social corporativa creada con la representación de las áreas del hospital: subdirección médica de calidad, subdirección de enfermería, subgerencia materno infantil, servicio de atención al paciente, suministros, contratación, mantenimiento, gabinete de comunicación, subdirección de gestión de recursos humanos, asesoría jurídica y la unidad de responsabilidad social corporativa.

El resto de documentación del sistema contempla los requisitos establecidos ante los distintos grupos de interés del hospital e integra los siguientes documentos: manual, procedimientos generales y procedimientos normalizados de trabajo.

Los programas y actividades desarrollados para mejorar la estancia y la salud de los pacientes ingresados en el Hospital Universitario la Paz son:

- Hospitalización padres-hijos en el Hospital Materno Infantil
- Ilustración del Hospital Materno Infantil
- El jardín de mi hospital
- Doctores sonrisa con el programa planta y programa acompañamiento quirúrgico
- Escuelas
- Musicoterapia
- Arteterapia
- Talleres infantiles
- Tecnología al alcance de niños
- Programa Shiatsu Yasuragi en Unidad Hemodiálisis Pediátrica
- Reiki
- Salas de juego
- Sala espera urgencias infantil: fue adaptada para niños
- Biblioteca: disponen de libros niños y adultos para lectura
- Escuela de padres: existen varias escuela de padres
- Revista "La Pajarera"
- Programa de acompañamiento a niños y adultos
- Talleres de maquillaje para mujeres hemato oncológicas
- Visitas especiales
- Ofrecer a nuestros pacientes la máxima calidad asistencial
- Servicio traducción: el servicio de traducción simultánea del Hospital Universitario la Paz permite traducir hasta 50 idiomas y funciona las 24 horas del día

- Investigación: Instituto de Investigación Sanitaria IdiPAZ nació de la unión entre el Hospital Universitario La Paz, la Universidad Autónoma de Madrid, la Agencia Pedro Laín Entralgo para la formación, investigación y estudios sanitarios de la Comunidad de Madrid y la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario La Paz, que será el órgano gestor del Instituto
- Unidades CSUR: El Hospital Universitario la Paz dispone a fecha 15 febrero 2015 de 20 Centros, Servicios, Unidades de Referencia Acreditados
- Comercio Justo: Se han incorporado productos de comercio justo en la dieta tales como café, cacao y miel. Además existe café de comercio justo en máquinas de *vending* del Hospital
- Dietas saludables y adaptadas: Dentro del proceso de mejora continua del servicio de hostelería se ha llevado a cabo la actualización para mejorar la gestión de las dietas y la seguridad alimentaria
- EFQM: Se realizó una primera autoevaluación en el año 2003/2004 y una segunda autoevaluación en el año 2006/2007. La última autoevaluación ha sido realizada en el año 2014 obteniéndose 500 puntos

Responder a las necesidades de los pacientes/usuarios o cualquier grupo de interés o canalizarlas. Estas necesidades se detectan de diversas maneras a través del correo gestionpublresp.hulp@salud.madrid.org, del foro "Tu opinión cuenta", de reuniones con grupos de interés, de quejas, reclamaciones o sugerencias de cualquier grupo de interés, etc. Estas necesidades son trasladadas a la comisión de responsabilidad social corporativa la cual establece las medidas necesarias para satisfacer a los grupos de interés priorizando aquellas que sean transversales y beneficien a un mayor número de grupos de interés. Alcanzar un mayor grado de satisfacción de nuestros usuarios.

- Servicio Información de Atención Paciente y Trabajo Social que tiene como funciones:
 - a. Detectar la sensibilidad a cualquier modificación y cuantificar su impacto en nuestros usuarios
 - b. Responder a las necesidades de los pacientes/usuarios o canalizarlas
 - c. Impulsar acciones de mejora para corregir o minimizar el impacto
 - d. Alcanzar un mayor grado de satisfacción de nuestros usuarios

Dispone de varias áreas información, orientación, acompañamiento, trabajo social, atención quejas y reclamaciones, etc.

El grado de satisfacción de los pacientes nos viene dado por las encuestas del SERMAS y las quejas y reclamaciones verbales y escritas. Se lleva a cabo un análisis cuali cuantitativo de quejas y reclamaciones agrupadas por motivos y diferenciadas entre verbales y escritas. En dicho análisis se realiza unas propuestas de mejora para aquellos servicios y motivos con un mayor número de reclamaciones.

La protección de la seguridad y salud de los trabajadores y su integración en todas las actividades y niveles jerárquicos de la empresa.

Conseguir que la adaptación del nuevo profesional del hospital a su puesto de trabajo sea de la forma más rápida y eficaz:

- Se realiza un acto de bienvenida cuando hay Incorporaciones grupales
- Se hace entrega de una Guía de acogida
- Atención personalizada al empleado para la tramitación de sus gestiones. Para ello se dispone de una Unidad de Atención al Empleado libre de barreras arquitectónicas para lo cual se eliminó la ventanilla y se colocó una puerta de entrada a la misma. Se ha llevado a cabo la digitalización de expedientes de trabajadores

Alcanzar un mayor grado de satisfacción y bienestar del empleado:

- Para ello se llevó a cabo un estudio para analizar el grado de satisfacción de los clientes internos que acuden a realizar gestiones a Recursos Humanos.
- También se realizó un estudio de clima laboral al personal de la Subdirección de Recursos Humanos con el objetivo conocer los puntos débiles y generar propuestas para incrementar el bienestar del personal.
- Se ha incorporado, con la responsabilidad social corporativa, un procedimiento de quejas y sugerencia del empleado.
- Se ha creado una Comisión de igualdad para desarrollar el Plan de Igualdad.

Formación continuada al empleado:

- Primer hospital de Comunidad de Madrid en número de actividades, horas, plazas ofertadas y 100 % de acreditación de actividades susceptibles de serlo.
- Además de la biblioteca para pacientes existe la Biblioteca de Ciencias de la Salud del Hospital Universitario La Paz.
- Entregarse en papel para colgarlos en la red del hospital atendiendo al compromiso del hospital con el medio ambiente. Este objetivo supuso además un ahorro estimado de 12 000 €/año.

Mayor información a nuestros grupos de interés:

- Acercar la información sobre normativa, servicios y novedades en materia de personal, de responsabilidad social, asistencial, comunicación, etc., a través de intranet.
- Acercar la información sobre normativa, servicios y novedades a otros grupos de interés a través de la página web del hospital.

RESULTADOS ALCANZADOS

Primer hospital de alta complejidad en 11 indicadores del Observatorio de Resultados del Servicio Madrileño de Salud.

Algunos indicadores del Hospital Universitario la Paz de Responsabilidad Social extractados del observatorio del Servicio Madrileño de Salud del año 2013:

- Índice de satisfacción global: 89,88 %
- Índice de satisfacción con la información: 92,01 %
- Satisfacción con los profesionales médicos: 94,44 %
- Satisfacción con personal enfermería: 88,89 %
- Satisfacción con la habitación: 81,37 %
- Índice de reclamaciones: 16,40
- Elección de los primeros 10 MIR: Los últimos 3 años el 1^{er} MIR lleva eligiendo nuestro hospital. Este indicador nos da una idea del poder de atracción de nuestros servicios sanitarios para los profesionales que tienen que elegir donde formarse.
- Investigadores: 1098 en el año 2013

- Proyectos de investigación: 448

Por otro lado atendiendo al Ranking General de Hospitales con mejor reputación en función de sus servicios hospitalarios. 1^{er} MRS (2014).

Durante el año 2014 se recibieron 21 premios y reconocimientos de calidad.

Acreditación docente: 192 plazas acreditadas de 52 especialidades en Ciencias de la salud.

20 SURs acreditados.

18 Sistemas de Gestión de Calidad certificados.

Primer hospital de la CAM en tener certificada la cocina en base a la norma ISO 22000, sobre seguridad alimentaria.

El estudio de satisfacción del Servicio de RR HH a clientes internos dio como resultado que el 70,5 % están satisfechos con el servicio. Se obtienen 950 respuestas. Se analizan los resultados con el programa estadístico SPSS 9.0. Se obtienen frecuencias absolutas, porcentajes, medias y desviación típica. En la comparación de datos cuantitativos se utilizó el test de la U Mann-Whitney, el test Exacto de Fisher y el test de la Chi-cuadrado.

Del estudio de clima laboral se extractaron como puntos a mejorar: relaciones interpersonales, motivación, valores de igualdad, planificación e innovación. Para mejorar las deficiencias detectadas se dio formación a todos los mandos intermedios.

Amplia trayectoria y experiencia en normas de calidad y estándares utilizados.