

Informe Resum:

Trobada amb l'expert

‘La gestió de la qualitat en sanitat, una aproximació conceptual’

Rajaram Govindarajan

10 d'abril de 2008

Hotel Rivoli Rambla - (La Rambla 128, Barcelona)
De 19:30h. a 21:30h.

Organitza: Grup de gestió



camfic
societat catalana de
medicina familiar i
comunitària



Fundació d'Atenció Primària

B·Salut

Patrocina:

 **NOVARTIS**

Josep Ayllón
Grup de Gestió CAMFiC

Índex

1. Assistents	3	
2. Resum del Currículum del Sr. Rajaram Govindarajan	3	
3. Excel·lència en el sector sanitari amb ISO9001		4
4. Bibliografia		6

1. Assistents

AYLLÓN MÚÑOZ	JOSEP ANTONI
CURTO PRIETO	DAVID
ESCOSA FARGA	ALEX
FERNÁNDEZ FEERNÁNDEZ	BARBARA
FERRER-VIDAL CORTELLA	DANIEL
FORÉS GARCÍA	DOLORS
GÓMEZ SORRIBES	ALBERT
GRÀCIA PARDO	LLUÍS
GUIRADO VILA	PERE
IBÁNEZ PARDOS	JOSÉ LUIS
JIMENEZ GUIRADO	JORDI
LOZANO FERNÁNDEZ	JOAN
MARTÍ AGUASCA	TINO
MARTÍN SÁNCHEZ	ANDREU
MONEDERO BOADA	JORDI
PERIS GRAO	ANTONI
RIERA	ROSA MARIA
SANS CORRALES	MIREIA
SITJAS MOLINA	ERIC
UREÑA TAPIA	MONTSERRAT
VILANOVA NAVARRO	ÀNGELS

2. Resum del Currículum del Sr. Rajaram Govindarajan

És Ingenier industrial de formació amb especialitat en organització empresarial. Originàriament ve del sector de l'automoció.

Ha integrat en diversos projectes en prestació de servei sanitari [ISO9001](#) amb [Failure Mode and Effects Analysis](#) per la planificació avançada de la seguretat dels pacients, [Seis Sigma](#) per la gestió eficient dels recursos i control estadístic de processos per optimitzar costos amb la qualitat, entre d'altres.

És col·laborador acadèmic del departament d'operacions [d'ESADE](#).

Actualment exerceix com a consultor especialista en qualitat d'organitzacions sanitàries.

L'any passat va publicar el llibre: ["La excelencia en el sector sanitario con ISO9001"](#) que va presentar al [club de Salud y Farma de ESADE Alumni](#)

3. Excel·lència en el sector sanitari amb ISO9001

La gestió de Qualitat en la prestació de serveis sanitaris esdevé fonamental en qualsevol plantejament d'excel·lència en gestió. Les eines i l'experiència que altres sectors han acumulat durant les últimes dècades poden ésser de gran utilitat aplicades amb les adients modificacions a la nostra feina del dia a dia.

A partir de la publicació de l'informe "[To err is human](#)" encarregat per l'administració Clinton a l'[Institut of Medicine](#) als Estats Units al 1999 es va evidenciar que la iatrogènia causada pels errors sanitaris havia causat una mortalitat comparable a la de càncer mama o als accidents de trànsit. Aquest fet va motivar el desenvolupament de múltiples models de gestió de la qualitat aplicats a la prestació de serveis sanitaris.

Actualment existeixen diverses eines adaptades en gestió de qualitat aplicables a les organitzacions sanitàries, entre elles [ISO 9001](#), [EFQM](#), [Joint Comission](#) o [Deming](#). Totes elles poden donar resultats sempre i quan s'apliquin correctament, amb coherència i perseverança. En organitzacions que no hagin treballat mai un sistema de qualitat és recomanable iniciar per un model senzill com la norma ISO per que tota la organització funcioni per processos.

Els tres grans errors de les organitzacions, consultors i auditors i que fan que les certificacions de qualitat siguin un maquillatge sense més resultat d'interès que el document acreditatiu.

1. Escassa implicació de l'alta direcció.
La majoria d'organitzacions es veuen abocades a la certificació de qualitat per petició dels seus clients més importants, es a dir de forma reactiva. Les petites organitzacions es veuen obligades a aconseguir el certificats de la forma més ràpida i econòmica. I a les grans organitzacions la gerència o direcció general moltes vegades no s'implica i ho deixa en mans del departament de qualitat. Cal, per tant, que les gerències es comportin de forma proactiva amb les polítiques de qualitat de les organitzacions que lideren. La paciència també és molt important, els resultats de les polítiques de qualitat acostumen a ser tangibles a llarg termini, com a mínim 5 anys.
2. No comprendre l'intenció del disseny de les normes i principis dels models de qualitat. Aquest error el cometen tant els responsables de qualitat, consultors com auditors. Finalment el procés de certificació es converteix en una feixuga burocràcia sense valor. Cal fer un important esforç per definir i adaptar els principis i les normes a cada organització concreta d'aquesta forma el rendiment dels model és màxim.
3. La falta de criteri correcte per part dels auditors. La variabilitat en la interpretació de les normes i principis fa que les organitzacions no rebin certificacions de valor afegit. Sovint les auditories anuals acaben recomanant més activitats burocràtiques i poc valor. Aquest error provoca un empitjorament dels errors 1 i 2. Al final el procés de certificació acaba convertint-se en un negoci pervers on tothom guanya diners i la qualitat no millora. Cal per tant més responsabilitat per part dels auditors i mes criteri per part de les empreses que contracten aquests serveis.

Per que establir un sistema de qualitat?
Per obtenir un certificat o per millorar la qualitat?

1. L'implicació de la direcció forma part de la gestió de la qualitat. Si les gerències no volen caminar cap a l'excel·lència mai arribaran hi arribaran. El sistema de qualitat és només un medi, no és el fi.
2. L'implicació, motivació, satisfacció i el treball en equip del personal són requisits essencials del sistema. El sistema ha d'estar pensat pel personal, ha de tenir molt en compte les seves necessitats per aconseguir la seva implicació. Només obtenint els millors resultats en els professionals obtindrem els millors resultats en els nostres clients. Si el sistema és una burocràcia viscuda sense sentit, al final tampoc és massa difícil "enganyar" als auditors.
3. Quan direcció i personal estan motivats i compromesos amb l'excel·lència el sistema de gestió de la qualitat es crea fàcilment i els resultats els perceben tots els *stakeholders* de la organització.
4. L'alta direcció ha de garantir que els objectius de millora són quantificables i que les decisions que es prenen es prenen de forma objectiva i transparent sobre la base de dades disponibles. Finalment l'objectiu del sistema acaba sent l'enfocament a procés amb sistemes de feedback per aconseguir la seva millora continua o la seva re-engenieria si s'escau.
5. Finalment la qualitat del servei acaba depenent de la sinergia de tots els components de la cadena de valor, per tant calen establir també relacions estratègiques amb tots els seus components tant interns com externs a l'organització.
6. Els professionals, membres d'organitzacions de coneixement, com les nostres han de mantenir-se en contacte amb les seves organitzacions professionals per tal de conèixer i aplicar les millors pràctiques disponibles. La llei acaba per imposar les millors pràctiques normalitzades i requerides. El sistema ha d'integrar escrupolosament imperatius legals i millors pràctiques disponibles.

Aquests 6 requisits són imprescindibles per qualsevol organització que es plantegi implementar un sistema de qualitat.

4. Bibliografia

Govindarajan, R. 2007. LA EXCELENCIA EN EL SECTOR SANITARIO CON ISO9001. Mc Graw Hill. Madrid.