



## P-450 - ANÁLISIS DE LOS AGENTES RESULTADOS EN EL MODELO EFQM APLICADO A UN SERVICIO QUIRÚRGICO

Estaire, Mercedes<sup>1</sup>; Valverde Mantecón, José Miguel<sup>1</sup>; Sarria, Antonio<sup>2</sup>; Martín Fernández, Jesús<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital General Universitario de Ciudad Real, Ciudad Real; <sup>2</sup>Instituto de Salud Carlos III, Madrid.

### Resumen

**Objetivos:** Describir el proceso de autoevaluación, según una adaptación del Modelo EFQM (Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), en un Servicio Quirúrgico de un Hospital Público de Tercer Nivel centrándonos en los "agentes resultados".

**Métodos:** El proceso de Autoevaluación se llevó a cabo durante 6 meses. El modelo original presenta un marco de trabajo no prescriptivo y se compone de nueve criterios y 32 subcriterios. Los nueve criterios se diferencian en dos partes: el grupo formado por los llamados "Agentes facilitadores" y el grupo de criterios "Resultados". Nuestro enfoque de autoevaluación ha sido la "Autoevaluación por cuestionario", considerado el más sencillo, el más rápido en su aplicación y el que requiere menos recursos. Nuestra adaptación del Modelo ha resultado en 9 criterios y 27 subcriterios (5 menos que el Modelo original). A cada uno de los 27 subcriterios del Modelo Adaptado se le ha asignado una puntuación. Para facilitar la valoración de cada subcriterio hemos construido un cuestionario con un número de preguntas para cada subcriterio en sí, fusionando algunos subcriterios. También hemos incorporado al cuestionario en la escala de valoración, la evaluación mediante la matriz de puntuación REDER, que es el método utilizado para puntuar una autoevaluación o memoria de acuerdo al Modelo EFQM. La puntuación global máxima es de 1.000, repartiendo 500 puntos para los agentes facilitadores y 500 para los resultados. El equipo evaluador estaba formado por 5 personas.

**Resultados:** La puntuación media global tras las reuniones de consenso de los evaluadores fue de 321,48 puntos, de los cuales 183,44 corresponden a los Agentes Resultados. La puntuación en el criterio Resultados en los clientes fue de 31,41, en Resultados en las personas de 10,33, en Resultados en la sociedad de 13,45 y en Resultados clave de 128,25. Valorando de 1 a 100, primero individualmente y después por consenso la importancia y viabilidad de las áreas de mejora, se identificaron dentro de los cinco Agentes resultados 2 áreas de mejora que podrán ser incorporadas al plan de acción. Ordenadas por puntuación según importancia y viabilidad son: mejorar los tiempos de espera de la Unidad del Dolor, subcriterio 9b "Indicadores clave de rendimiento"; realización de encuestas de calidad percibida, subcriterio 6a "Resultados en los clientes. Medidas de percepción".

**Conclusiones:** La autoevaluación ayuda a las organizaciones, grandes y pequeñas, del sector privado o público, a trabajar de un modo más eficaz y eficiente avanzando hacia la excelencia asistencial. La reflexión realizada fue muy positiva para la cohesión e impulso de la organización.