

Dinamització participativa dels Processos d'autoavaluació i plans de millora (EFQM)

[S3.05]

Objecte del servei

L' **EFQM** (European Foundation Quality Model) és un model d'autoavaluació per fer una diagnosi de l'estat actual d'una organització, detectant punts forts i àrees de millora, amb l'objectiu d'elaborar un Pla de Millora per desplegar en un horitzó de 2 anys, moment en que es repeteix l'autoavaluació i es reinicia el cicle de qualitat. És un model homologat, que atorga puntuacions comparables intra i entre centres, i premis a la qualitat de prestigi Europeu.

Descripció del servei

Dissenyar i implementar un procés de participació que enriqueixi l'autoavaluació EFQM durant les diferents fases: **diagnosi**, elaboració de les **directrius i accions** del Pla de Millora, l'**aprovació** final i la **implantació** del pla.

Objectius del servei

- Incrementar l'**agilitat i eficiència** del Comitè d'autoavaluació.
- Posar a l'abast els instruments necessaris per **facilitar la participació** de tothom.
- Realitzar l'**autoavaluació** EFQM i elaborar un **pla de millora consensuat deliberativament** que compti amb el màxim acord sobre les directrius, objectius i accions del pla mitjançant un procés que sigui representatiu dels diferents serveis, unitats o departaments de l'organització.

Requisits

- Polítics:** Comptar amb el lideratge de l'equip directiu per endegar i aplicar el pla de millora.
- Tècnics:** Consultoria especialitzada en metodologia EFQM i experiència en el sector de l'organització, que lideri el contingut conceptual de l'autoavaluació i del pla de millora per cada una de les fases.
- Materials:** Disposar de connexió a intranet o Internet.

Clients

Qualsevol organització o institució pública o privada que es vulgui aplicar el model de qualitat EFQM i pretengui millorar l'efectivitat i la sostenibilitat.

Participants a Implicar

En l'autoavaluació tots els membres de l'equip directiu ampliat.
En l'elaboració del pla uns 12 – 20 membres per cada Area de Millora, implicant a comandaments intermitjos, caps de servei/unitat i buscant la màxima representativitat participativa i estratègica.

Fases del servei

- 1a Fase: Diagnosi: 1a autoavaluació EFQM**
- 2a Fase: Elaboració del pla de millora**
- 3a Fase: Desplegament del pla de millora**
- 4a Fase: 2ª avaluació EFQM - Avaluació del 1er Pla de Millora**
- 5a Fase: Devolució i avaluació del procés**

Eines
participatives

Delibera web intranet

Facilita la deliberació i avaluació a distància perquè permet mostrar el grau de consens o de prioritat sobre diferents temes, argumentar les pròpies posicions, fer comentaris i esmenes, així com proposar noves idees. Útil per a col·lectius dispersos i per preparar amb antelació trobades presencials.

Targes Delibera

Gràcies a un joc de colors i d'icones, les targes permeten que els participants explicitin de manera simultània els seus posicionaments durant les reunions, agilitant la comunicació, facilitant el diàleg i garantint que tothom es pugui expressar.

Formulari Delibera

Durant les sessions presencials, permet que cada participant, -si cal en petits grups-, pugui contribuir a elaborar i consensuar diagnosis i propostes que, en ser prioritzades, facilita la deliberació, -en les plenàries-, de manera àgil i eficient, tot garantint que tots els presents han tingut l'oportunitat de participar.

Delibera directe

Programari que permet recollir les posicions expressades amb els formularis o amb les targes, per poder visualitzar-les de més a menys grau de consens o de prioritat, tot facilitant la deliberació sobre els temes identificats com a més controvertits.

Compromisos
del Servei

Informes de participació:

De cada sessió presencial i consulta que es faci es realitza un informe de participació i resultats.

Informes d'Avaluació:

Es fa una avaluació de la qualitat de la participació del procés

Assessorament i Seguiment:

Durant tot el procés l'equip tècnic està a disposició del grup impulsor i vetllà per la qualitat de la participació.

Directes:

- Facilitació, major agilitat i millora de l'efectivitat del funcionament del Comitè d'autoavaluació i dels grups de treball de les Àrees de Millora.
- Pla de millora que gaudeix d'un consens compartit de les actuacions a desenvolupar en el futur.
- Millora de l'efectivitat de les accions executades.
- Major implicació dels membres del col·lectiu en el compliment de les accions proposades en el pla.

Indirectes:

- Increment de la cultura participativa i deliberativa del col·lectiu.
- Major legitimitat de les decisions directives .

Exemples

Hospital Universitari Vall d'Hebron des.2004 – des.2006

