

ACCESS CONSULTING



Datos de ACCESS



- Inicio de actividad: 2003
- Cartera de clientes actual: más de 200 clientes.
- Más de 2000 proyectos realizados con empresas en diferentes sectores.
- Cobertura nacional e internacional.
- Trabajamos con las principales empresas públicas y privadas.
- Oficinas en Barcelona y Tarragona.

ACCESS

NUESTROS VALORES



COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

PERSONALIZACIÓN DE SOLUCIONES

ASESORAMIENTO

INNOVACIÓN

- Socios de nuestros clientes
- Trabajo a través de indicadores / KPIs
- Consultores especializados por sectores

- Consultoría previa
 - Trabajos de campo
 - Trabajo conjunto con la línea
- Orientación a la mejora del desempeño

- Visión global de proyecto
- Reuniones post-proyecto
- Entrenamiento sobre el terreno

- I+D
- Creación herramientas operativas



Área de consultoría especializada en soluciones para el Sector Sanitario tanto hospitalario como social de Access Consulting.



Áreas de consultoría y formación en Gran Consumo, Retail y Distribución Comercial .



Área de consultoría organizacional y formación en los sectores Químicos, Automoción y Producción Industrial.



La línea vehicular que dirige todas nuestras marcas y que nos posibilita dotar de entidad teórica a todos nuestros procesos de formación y consultoría, es Access Academy.

Nuestros profesionales y expertos de cada una de las áreas de actuación nos mantienen siempre al día de la innovación y avance en los sectores en que nos movemos.



ACCESS CONSULTING



ACCESS HEALTH



¿QUÉ ES ACCESS HEALTH?

Access Health es una de las áreas de **consultoría y formación especializada en soluciones para el Sector Sanitario** de las que disponemos en **Access Consulting**.

El enfoque novedoso y eminentemente práctico que tenemos en este campo ha derivado, tanto del esfuerzo de **nuestro equipo de profesionales** como de la **experiencia de más de 15 años** que hemos desarrollado en el sector con clientes de referencia que han confiado en nuestros servicios y nos han permitido convertirnos en auténticos **partners** de sus Centros.



¿CON QUIÉN TRABAJAMOS?



HOSPITALES



SALUD MENTAL



SOCIOSANITARIOS



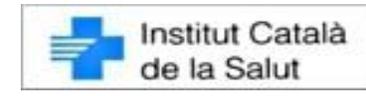
**CENTROS DE
ATENCIÓN PRIMARIA**



FUNDACIONES



RESIDENCIAS



CONSULTORÍA RRHH

DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Desarrollo de Competencias.

Diseño de Planes de Formación

Itinerarios Formativos

Modelo de evaluación del desempeño

Estrategia del Departamento
de Formación y Desarrollo

FORMACIÓN

FORMACIÓN ESTANDAR



Contamos con amplio abanico de acciones formativas útiles y consolidadas para el sector sanitario. Además tramitamos y gestionamos tu formación.

PROYECTOS FORMATIVOS



Preparamos itinerarios formativos completamente adaptados a las necesidades de tu Centro y las características específicas de tu personal.

**ACCESS
HEALTH**

CATÁLOGO: FORMACIÓN ESTÁNDAR



SECTOR SANITARIO

CATÁLOGO FORMACIÓN ESTÁNDAR

FORMACIÓN PARA EL CENTRO SANITARIO

| | |
|--|---|
| Gestión de RRHH | Preparación para obtención de la ISO 9001 |
| Desarrollo por proyectos | Implantación de metodología Lean en Centros Sanitarios |
| Auditoría económica y financiera | Actuación en caso de Emergencia |
| Servicios y suministros: negociación y logística | Proyecto de optimización de zonas comunes |
| Sistema de Gestión de Calidad | Optimización de programas de gestión sanitaria: SALUS, TESIS, Unit4, AEGERUS... |

FORMACIÓN PARA EL PROFESIONAL SANITARIO

| | |
|--|--|
| Metodología de presentación de un trabajo de investigación | Programa APFE para gerocultoras (Atención al Paciente y al Familiar Excelente) |
| Metodología de la investigación clínica en enfermería | Programa APFE para técnicos (Atención al Paciente y al Familiar Excelente) |
| Gestión de conflictos técnicos-auxiliares | Comunicación eficaz inter e intracolectivos |
| Potenciando la relación facultativos-enfermería | Aumentando mi Inteligencia Emocional |
| Desarrollo de habilidades para el cambio | Introducción a las RRSS en el sector sanitario |
| Desarrollo de proyectos (nivel básico) | Ofimática (nivel medio) |
| Gestión emocional en la atención telefónica | Gestión de conflictos con pacientes y familiares |
| Técnicas para reducción del estrés | Comunicación con el usuario en el ámbito sanitario |

CATÁLOGO FORMACIÓN ESTÁNDAR

FORMACIÓN PARA DIRECCIÓN DE PERSONAL SANITARIO

ITINERARIO FORMATIVO ÁREA DE GESTIÓN: Programa de desarrollo de directivos

ITINERARIO FORMATIVO ÁREA DE HABILIDADES: Desarrollo de competencias para mandos de personal sanitario

ÁREA DE GESTIÓN

ÁREA DE HABILIDADES

Gestión eficaz del tiempo (parte 1): priorización y planificación en gestión hospitalaria

Liderazgo situacional o cómo hacer crecer a tu unidad y/o planta

Gestión eficaz del tiempo (parte 2): reuniones efectivas y eficaces

Trabajo en equipo: unidades y colectivos

Creación de equipos de alto rendimiento para Unidades y/o Plantas

Desarrollo e implementación de un plan de delegación para tu Unidad o Planta

Diseño de proyectos de mejora para el Centro Sanitario, Unidades y/o Plantas

La comunicación como herramienta motivacional en el colectivo sanitario

Establecimiento y/o implantación de indicadores sanitarios

Aplicación de la Inteligencia Emocional al personal sanitario

Evaluación del desempeño como herramienta de potenciación de tu equipo para Centros Sanitarios Públicos o Privados

Gestión de conflictos inter e intracolectivos

Programa de Detección del Talento. Sistematización y métricas

Coaching en la gestión de personal sanitario como potenciador del cambio

Revisión y optimización de protocolos sanitarios

Cómo hacer una buena presentación en público



LIDERAZGO SITUACIONAL O CÓMO HACER CRECER TU UNIDAD Y/O PLANTA

Código: 001

PERSONAL SANITARIO CON PERSONAS A SU CARGO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SERVICIO, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, COORDINACIÓN...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Sensibilizar sobre la importancia de la aplicación de un estilo de liderazgo adaptado a tu equipo de trabajo.
- Conocer los modelos, conceptos, metodologías y herramientas esenciales para el desarrollo de las competencias de un directivo profesional.
- Capacitar al participante en la elección del estilo de liderazgo apropiadas para cada situación.

CONTENIDOS

- Conocer los distintos estilos de liderazgo situacional. Autoevaluación de tu propio estilo personal y nivel de efectividad del mismo con los colectivos con los que trabajas.
- Establecimiento de criterios para evaluar a tu equipo y realizar tomas de decisiones sobre el estilo de liderazgo a utilizar en cada caso.
- Análisis de tus áreas de mejora en el liderazgo
- La comunicación como herramienta de gestión de actitudes. Habilidades para afrontar con éxito diferentes situaciones.
- Técnicas específicas de feedback con PNL
- Creación de planes de acción como proyecto de desarrollo personal.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Cuestionario Liderazgo Situacional
- Cuestionario Comunicación
- DAFO individual
- Plan de acción individual

HERRAMIENTAS:

- Análisis de identificación de interlocutores
- Programación Neurolingüística (PNL). Identificación de dominancia sensorial.



TRABAJO EN EQUIPO: UNIDADES Y COLECTIVOS

Código: 002

UNIDADES O PLANTAS HOSPITALARIAS

PRESENCIAL

COLECTIVOS SANITARIOS: MÉDICOS, ENFERMERAS, TÉCNICOS, AUXILIARES O ADMINISTRATIVOS.

OBJETIVOS

- Conocer las bases técnicas y teóricas que hacen que el grupo funcione como Equipo.
- Entrenar en las técnicas de Trabajo en Equipo.
- Analizar dificultades y reforzar comportamientos, obteniendo feedback individual sobre la puesta en práctica.

CONTENIDOS

- Características de un equipo eficaz.
- Fases del desarrollo del equipo.
- La motivación en el trabajo en equipo.
- Dinámica de los equipos de trabajo.
- El compromiso: área clave del éxito del equipo.
- Habilidades interactivas para trabajar en equipo.
- Gestión de conflictos y toma de decisiones.
- Autoevaluación personal: cuestionario, interpretación de datos y áreas de mejora.
- Herramientas de aplicación inmediata.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Cuestionario Trabajo en Equipo
- DAFO individual
- Role-Playing para habilidades

HERRAMIENTAS

- Software Quizbox: 4 ejes del trabajo en equipo:
 - Productividad
 - Bienestar
 - Responsabilidad
 - Actitudes



COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA MOTIVACIONAL EN EL COLECTIVO SANITARIO

Código: 003

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, ENFERMERAS...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Describir la importancia de la comunicación como herramienta de interacción clave en el entorno profesional.
- Conocer los elementos básicos del proceso de comunicación y las técnicas para realizar una comunicación de calidad.
- Análisis de las carencias personales y los beneficios que se pueden obtener con una mejora de habilidades comunicativas

CONTENIDOS

- La Comunicación en el trabajo: Identificar las principales causas y efectos de una comunicación deficiente entre colectivos
- Herramientas fundamentales: Prácticas de preguntas, escucha activa, empatía, feedback.
- Habilidades básicas: Asertividad, Empatía, Comunicación no verbal
- Cómo implicar a los colaboradores: participación y motivación.
- Cómo dar feedback y mejorar la autoestima del personal sanitario.
- Plan de motivación para personas del departamento (proceso, acciones, indicadores)

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Cuestionario Comunicación
- DAFO individual
- Role-playing para practicar la habilidad
- Plan de acción para aumentar la motivación del equipo

HERRAMIENTAS

- Tipología comunicativa. Análisis por colectivos.
 - Directo
 - Entusiasta
 - Metódico
 - Considerado



APLICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL AL ÁMBITO SANITARIO

Código: 004

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, ENFERMERAS...

PRESENCIAL 10 H.

OBJETIVOS

- Conseguir un estilo de auto-liderazgo profesional y personal capaz de gestionar eficazmente las emociones propias y de los otros, facilitando recursos para la gestión del cambio.
- Aumentar el rendimiento y la satisfacción profesional y personal.
- Conseguir un clima laboral más motivador y con mayor resistencia al síndrome de burnout.

CONTENIDOS

- Alfabetización emocional: concepto de emoción y comprensión de las emociones básicas.
- La inteligencia emocional: concepto, competencias emocionales.
- Autoevaluación según las cinco áreas de la inteligencia emocional.
- Análisis de fortalezas y debilidades tanto en el área del yo, como en el área de “los otros”.
- Elaboración de un plan de acción individual para cada una de las áreas de mejora.
- Aprender a generar autoestima

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Cuestionario Inteligencia Emocional
- DAFO individual
- Plan de acción para aumentar la IE en el yo y en los miembros de mi equipo

HERRAMIENTAS

- Software multimedia para la detección y el control de riesgos psicosociales. (Burnout)
- Herramienta de desarrollo de la IE por competencias emocionales



GESTIÓN DE CONFLICTOS COMO INSTRUMENTO POTENCIADOR PARA EL CAMBIO

Código: 005

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, ENFERMERAS...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Analizar por qué ocurren los conflictos en los equipos de trabajo e identificar los conflictos más habituales en el ámbito sanitario.
- Conocer las distintas formas de gestionar conflictos dentro de tu equipo de trabajo e implementar herramientas para evitarlos.
- Conocer tu papel como mediador en la resolución de conflictos.

CONTENIDOS

- Concepto, características, tipología y fases del conflictos.
- Mapeo de los conflictos más habituales en tu equipo de trabajo.
- Distintas formas de gestionar un conflicto: análisis e intervención.
- La mediación en la solución de un conflicto. Tú en el rol del mediador.
- Breve introducción al análisis de problemas y toma de decisiones
- Técnicas para la generación de ideas
- Los proyectos de mejora como herramienta para el cambio.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Práctica de técnicas para análisis de problemas
- Técnicas de generación de ideas.
- Planes de acción

HERRAMIENTAS

- Los 5 porqués de Toyota
- Análisis de causas de Ishikawa
- El paso del Brainstorming al Brainswarming
- Programa de entrenamiento en los 6 sombreros de Bono



COACHING PARA SUPERVISORES

Código: 006

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA Y COORDINACIÓN.

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Conocer la competencia de Coach y su aplicación en la práctica del entorno profesional sanitario.
- Preparar a los participantes para aplicar la técnica en su equipo de trabajo.
- Potenciar al máximo las capacidades de tu equipo de trabajo.

CONTENIDOS

- Definición de Coaching. Barreras y ventajas del Coaching
- Áreas habituales de aplicación en el ámbito sanitario.
- La figura del Coach. Estilo de comunicación interpersonal.
- La práctica del coaching: definición y proceso.
- Primera entrevista.
- Jornada de entrenamiento
- Feedback y plan de acción.
- Detección de áreas de Mejora al servicio del equipo

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Role-playing: Práctica de técnica
- Planes de acción

HERRAMIENTAS

- Software Notegraphy
- Feedback 360º



CÓMO HACER UNA BUENA PRESENTACIÓN EN PÚBLICO

Código: 007

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA Y COORDINACIÓN.

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Identificar las claves para orientar las presentaciones hacia la venta de soluciones y aporte de beneficios.
- Desarrollar una actitud “vendedora” en las presentaciones internas
- Transmitir una correcta imagen corporativa y personal.
- Conocer y practicar las Técnicas de Presentación más persuasivas según los contenidos y el auditorio.

CONTENIDOS

- Las habilidades comunicativas. Definiendo los objetivos de una presentación.
- La preparación como garantía de éxito: Análisis de la audiencia. El lugar y tiempo de la presentación: desvíos más habituales y cómo solucionarlos. Cómo superar el miedo escénico. Los medios de apoyo.
- La puesta en escena: generando interés y solventando situaciones difíciles.
- Captar la atención: La comunicación verbal, no verbal y paralingüística.
- Las objeciones. Cómo afrontar situaciones difíciles. La seguridad y la confianza como claves del éxito.
- Cómo cerrar la presentación: el broche de oro.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Role-playing presentaciones y análisis en vídeo
- Symposium de presentaciones

HERRAMIENTAS

- PowerPoint, Page, KeyNote
- Vídeo



GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO (PARTE 1): PRIORIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARIA

Código: 025

PERSONAL SANITARIO CON PERSONAS A SU CARGO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, COORDINACIÓN...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Identificar el estado actual de la gestión de mi tiempo y modificar comportamientos con alto consumo de energía.
- Potenciar las áreas de rentabilidad y mejorar la productividad propia y la de mi equipo.
- Entrenar mi habilidad comunicativa al servicio de la eficacia.

CONTENIDOS

- Gestión del tiempo. La rentabilidad empieza por uno mismo. El cambio.
- Funciones y tareas. Aportando valor a mi puesto
- Urgente vs. Importante. Conocimiento de nuestro propio cuadrante. La urgencia hospitalaria.
- Ladrones del tiempo: cómo identificarlos y ponerles medida.
- Tareas de alto rendimiento: aprendiendo a ser jefes de nuestro propio tiempo.
- La comunicación como base para la eficacia: autovaloración de estilo de comunicación. Debilidades y fortalezas de los estilos.
- Un caso especial para la comunicación eficaz: Técnicas asertivas
- Plan de delegación: ¿cuál es la delegación ideal en el sector sanitario?
- Agenda semanal: Planificando la urgencia.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Cuestionario Comunicación
- DAFO individual
- Plan de delegación
- Trabajando con agenda

HERRAMIENTAS

- Excel: Making Planning Delegation
- GLIP



GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO (PARTE 2): REUNIONES EFICACES.

Código: 026

PERSONAL SANITARIO CON PERSONAS A SU CARGO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, COORDINACIÓN...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Conocer los elementos clave para la realización de reuniones eficaces.
- Entrenar las habilidades y técnicas que posibiliten la conducción y el óptimo aprovechamiento de las reuniones.
- Reforzar comportamientos, obteniendo feed-back individual sobre la actuación puesta en práctica, analizando dificultades y recogiendo posibles áreas de mejora personal.

CONTENIDOS

- ¿En qué casos son necesarias las reuniones? Revisando mi agenda y la pertinencia de las reuniones allí establecidas.
- Reuniones de trabajo y trabajo en equipo: implicaciones e impacto de las reuniones de trabajo en la eficacia de los equipos.
- Aspectos formales de una reunión: elementos clave, tipología, fases, convocatoria y acta de la reunión.
- Metodología para el desarrollo de reuniones eficaces.
- Roles del dinamizador de la reunión. El director como facilitador: cualidades y actitudes.
- Habilidades de dirección de reuniones: Centrar al grupo. Estimular la discusión. Atender a la dinámica grupal.
- Entrenando mi habilidad como coach para aumentar la eficacia de mi equipo.
- Plan de acción. La clave para el éxito de mis reuniones de trabajo.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Role-playing para entrenar las habilidades
- Actas de reunión
- Planes de acción

HERRAMIENTAS

- Doodle
- GLIP
- Scheduleonce



CREACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

Código: 027

PERSONAL SANITARIO CON PERSONAS A SU CARGO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, COORDINACIÓN...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Determinar las bases para la creación de equipos de alto rendimiento en el sector sanitario.
- Entrenar las técnicas y habilidades para la creación de tu propio equipo de alto rendimiento.
- Diseñar la puesta en marcha de tu equipo.

CONTENIDOS

- Definición de equipo de alto rendimiento.
- Análisis de la pertinencia para tu Centro Sanitario. Evaluación en términos de satisfacción/rendimiento para tu equipo de trabajo.
- Creación de una radiografía de tu propio equipo: Análisis de resistencias.
- ¿Grupo o Equipo? Buscamos la diferencia con indicadores sanitarios. Fases y desarrollo.
- Autoconocimiento. Cómo sacar el máximo potencial a mi estilo de liderazgo. Liderazgo situacional como clave del éxito.
- Análisis de mis colaboradores: objetivos e interacción.
- Desarrollo de planes de acción para la consecución de mi objetivo.
- Evaluación, diagnóstico e intervención sobre el equipo.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Cuestionario de Liderazgo
- Planes de acción individuales

HERRAMIENTAS

- Thinkingfree
- GLIP
- Google+



DISEÑO DE PROYECTOS DE MEJORA: ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

Código: 028

PERSONAL SANITARIO CON PERSONAS A SU CARGO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, COORDINACIÓN...

PRESENCIAL

OBJETIVOS

- Entender cómo realizar una definición del problema.
- Conocer y practicar distintas técnicas para el análisis de causas.
- Disponer de diferentes herramientas para la generación de ideas.
- Aprender a realizar un proyecto de mejora.

CONTENIDOS

- Presentación de todas las fases para el análisis del problema y la consecución de un proyecto de mejora.
- Fase 1: La definición del problema y su justificación.
- Fase 2: Análisis de causas. Técnicas de Toyota e Ishikawa. Priorización de causas. Ley de Pareto.
- Fase 3: Proceso de Generación de ideas: del brainstorming al brainwarming. Utilización de los 6 sombreros de Bono.
- Fase 4: Toma de decisiones y plan de acción
- Fase 5: Cómo crear un plan de contingencias.
- Presentación de todos los proyectos realizados en un Symposium.

METODOLOGÍA

- Documentación teórica
- Modelo de análisis de datos
- Modelo de presentación de proyecto

HERRAMIENTAS

- Excel: Priorización Automática de Pareto
- PowerPoint: Plantilla Proyecto de Mejora
- Twproject: Seguimiento

**ITINERARIO FORMATIVO ÁREA DE GESTIÓN:
PROGRAMA DE DESARROLLO DE DIRECTIVOS Y MANDOS DE PERSONAL SANITARIO**SEMIPRESENCIAL
Código: 000/01

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA Y COORDINACIÓN.

Presencial

OBJETIVOS

- Potenciar las competencias propias de un puesto de gestión
- Mejorar las competencias de tu equipo desarrolladas en este itinerario formativo
- Diseñar planes de mejora para tu Centro, Unidad o Planta
- Crear potentes herramientas de evaluación y desarrollo para tu equipo

CONTENIDOS SESIONES PRESENCIALES

- PRESENTACIÓN (3h.): Presentación del itinerario formativo. Planteamiento del trabajo en aula y metodología del campus virtual.
- SESIÓN 1 (5h.): Gestión eficaz del tiempo (parte 1): priorización y planificación en gestión hospitalaria.
- SESIÓN 2 (5h.): Gestión eficaz del tiempo (parte 2): reuniones efectivas y eficaces.
- SESIÓN 3 (5h.): Creación de equipos de alto rendimiento para unidades y/o plantas.
- SESIÓN 4 (5h.): Diseño de proyectos de mejora para el Centro Sanitario, Unidades y/o Plantas.
- SESIÓN 5 (5h.): Evaluación del desempeño como herramienta de potenciación de tu equipo para Centros Sanitarios Públicos o Privados
- SESIÓN 6 (5h.): Estudio de indicadores sanitarios y adaptación a las características de tu Centro.

CONTENIDOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- UNIDAD 1: Crear un plan de delegación eficaz
- UNIDAD 2: Diseñar tu propia agenda semanal en base a tareas de alto rendimiento
- UNIDAD 3: Propuesta de diseño de un equipo de alto rendimiento.
- UNIDAD 4: Detección de áreas de mejora y diseño de un proyecto para subsanarla
- UNIDAD 5: Creación de un protocolo de evaluación del desempeño de mi equipo
- UNIDAD 6: Establecimiento y/o implantación de indicadores sanitarios.
- CIERRE DEL CURSO: Evaluación final, feedback, y descarga de materiales didácticos utilizados en el curso.



ITINERARIO FORMATIVO ÁREA DE HABILIDADES: DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA MANDOS SANITARIOS

SEMIPRESENCIAL
Código: 000/02

PERSONAL SANITARIO QUE GESTIONEN EQUIPOS DE TRABAJO: JEFES DE PLANTA, JEFE DE SECCIÓN, FACULTATIVOS, SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA, ENFERMERAS Y COORDINACIÓN.

Presencial

OBJETIVOS

- Conocer las competencias propias de un puesto de responsable de personas
- Autoconocimiento y evaluación para cada una de las competencias desarrolladas en este itinerario formativo
- Diseñar planes de mejora para cada una de las habilidades.
- Conseguir un crecimiento personal y profesional en la gestión de personas.

CONTENIDOS SESIONES PRESENCIALES

- PRESENTACIÓN (3h.): Presentación del itinerario formativo. Planteamiento del trabajo en aula y metodología del campus virtual.
- SESIÓN 1 (5h.): Liderazgo situacional o cómo hacer crecer a tu unidad y/o planta.
- SESIÓN 2 (5h.): Trabajo en equipo: unidades y colectivos.
- SESIÓN 3 (5h.): La comunicación como herramienta motivacional en el colectivo sanitario.
- SESIÓN 4 (5h.): Aplicación de la Inteligencia Emocional al personal sanitario.
- SESIÓN 5 (5h.): Gestión de conflictos inter e intracolectivos.
- SESIÓN 6 (5h.): El coaching en la gestión de personal sanitario como potenciador del cambio.

CONTENIDOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- UNIDAD 1: Desarrollo de un plan de acción personal para aumentar mis dotes de liderazgo
- UNIDAD 2: Diseño de proyectos de mejora continua aplicables en mi equipo de trabajo
- UNIDAD 3: Realización de planes de acción en mi equipo de trabajo para mejorar mis carencias comunicativas
- UNIDAD 4: Aumentando mi Inteligencia Emocional con acciones enfocadas a mi equipo de trabajo
- UNIDAD 5: Análisis de un conflicto habitual en mi unidad y creación de un proyecto para subsanarlo
- UNIDAD 6: Desarrollo de mis propias capacidades
- CIERRE DEL CURSO: Evaluación final, feedback, y descarga de materiales didácticos utilizados en el curso.



Consultora en ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS aplicando la mejora tanto en los Procesos como en las Personas.



SEDE BARCELONA

Rambla Catalunya, 38 1ªPlanta

08007 Barcelona

902 09 03 49

www.accessconsulting.es

SEDE TARRAGONA

Carrer Sant Francesc, 16 3ªPlanta

43003 Tarragona

access@accessconsulting.es

**ACCESS
HEALTH**

PROYECTOS FORMATIVOS:



SECTOR SANITARIO

MODELO DE ACTUACIÓN



EJEMPLOS DE METODOLOGÍAS



METODOLOGÍA TÁNDEM

1. CREACIÓN EQUIPOS TÁNDEM INTERCOLECTIVOS
2. FORMACIÓN Y DISEÑO DE PROYECTOS
3. ELABORACIÓN DE PLANES DE CONTINGENCIA
4. COMUNICACIÓN AL CENTRO
5. IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN



METODOLOGÍA PROYECTO-CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN A PROYECTOS
2. DISEÑO DE PROYECTO DE MEJORA
3. APROBACIÓN E IMPLICACIÓN DEL PERSONAL POR ÁREAS DE DESARROLLO
4. IMPLEMENTACIÓN EN EL CENTRO
5. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL



METODOLOGÍA LEAN

1. FORMACIÓN EN LEAN
2. DISEÑO DE APLICABILIDAD POR ÁREAS
3. CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE EXPERTOS INTERCOLECTIVOS
4. IMPLEMENTACIÓN EN EL CENTRO
5. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

ALGUNOS CASOS DE ÉXITO

CLIENTES ACCESS HEALTH

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> PROGRAMA DE DETECCIÓN DEL TALENTO | <input type="checkbox"/> COORDINACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO ENTRE SERVICIOS DE PLANTA |
| <input type="checkbox"/> GESTIÓN DE PROYECTOS EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO | <input type="checkbox"/> DESARROLLO DE PROCESOS DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS |
| <input type="checkbox"/> TRABAJANDO CON INDICADORES EN SANIDAD PÚBLICA | <input type="checkbox"/> MEJORA DE LA COMUNICACIÓN POR PLANTAS HOSPITALARIAS |
| <input type="checkbox"/> DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS HOSPITALARIOS | <input type="checkbox"/> PLAN DE ACOGIDA PARA PERSONAL NOVEL |
| <input type="checkbox"/> REUNIONES EFICACES PARA SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA | <input type="checkbox"/> MAPAS DE LA VERDAD PARA AUXILIARES Y ENFERMERAS |
| <input type="checkbox"/> ADECUACIONES Y CRITERIOS PARA LOS CAMBIOS DE TURNO | <input type="checkbox"/> DISEÑO DE DOSSIER DE ORDENACIÓN DE ZONAS COMUNES |
| <input type="checkbox"/> DISEÑO DE DOSSIER DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y EXPERTOS | <input type="checkbox"/> POTENCIACIÓN DE LIDERAZGO PARA ENFERMERÍA |
| <input type="checkbox"/> PROGRAMA MANAGEMENT PARA MANDOS INTERMEDIOS | <input type="checkbox"/> FORMACIÓN EN AEGERUS |
| <input type="checkbox"/> COORDINACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS | <input type="checkbox"/> PROGRAMA GEROCULTORA DEL MES |



HOSPITAL
UNIVERSITARI
DE SANTA MARIA



Institut Català de la Salut
Hospital Universitari
Arnau de Vilanova



INSTITUT
PERE MATA





SECTOR SANITARIO: HOSPITALES

PROYECTO: TRABAJAR POR PROYECTOS HOSPITALARIOS CAPS DE SERVEI Y SUPERVISORAS.

DURACIÓN: 3 MESES/9 SESIONES

METODOLOGÍA: GESTION DE PROYECTOS CON HERRAMIENTA ONLINE.

NECESIDAD DETECTADA

- Caps de servei sin formación para trabajar por proyectos.
- Falta de cultura en trabajar pro proyectos de mejora entre servicios.
- Falta de metodología y herramientas para trabajar por proyectos-
- Necesidad de generar valor en los servicios y fomentar el trabajo transversal entre servicios y colectivos.

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Formar el equipo de jefes de servicio en gestión por proyectos
- Nombrar un equipo de mejora de Projects managers
- Seleccionar los proyectos y los equipos para la implementación.
- Selección de los proyectos con más impacto para conseguir mantener la iso.
- Seguimiento durante 6 meses de los equipos para la implementación.
- Creación de herramienta de comunicación entre equipos.
- Introducción de herramienta de gestión por proyectos.
- Ligar todos los proyectos con indicadores de mejora continua.

OUTPUTS OBTENIDOS

- Consolidación de la certificación de calidad.
- Transmitir la cultura de trabajar por proyectos en el centro hospitalario.
- Formar a un equipo de mejora continua como Project managers
- Realización de 6 proyectos e implementación durante 6 meses con el 90% de éxito.
- Trabajar con una herramienta online que gestiona los proyectos y mejora la comunicación.

EJEMPLO DE PROYECTOS FORMATIVOS



SECTOR SANITARIO: HOSPITALES

PROYECTO: COORDINACIÓN EFICAZ EN LA SEGUNDA PLANTA DE UN CENTRO HOSPITALARIO

DURACIÓN: 3 MESES/9 SESIONES

NECESIDAD DETECTADA

- Problemas de coordinación de Servicios de Planta: geriatría, medicina, traumatología, enfermería, farmacia, cocina, mantenimiento, administración, etc. Para realizar una correcta gestión por parte de supervisión.
- Baja calidad en el trato al paciente e inseguridad y tensión en los familiares.
- Utilización adecuada de los recursos (gestión de las 41 camas de esta planta) y creación de una cultura de optimización de costes.

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Gestión de altas: Clarificar los criterios para las altas, ofrecer una visión global del servicio y optimizar el tiempo medio de ingreso de los pacientes.
- Comunicación dentro y fuera del servicio: chequeo de las líneas de comunicación, revisión de herramientas informáticas (i.e. farmacia), aumentar el liderazgo en algunas personas de un colectivo concreto (i.e. Mantenimiento) e integrar al colectivo de administración en la cultura de atención al paciente.
- Acciones formativas en sala para los colectivos implicados que derivan en distintos proyectos de optimización para cada uno de los colectivos afectados.
- Creación de vínculos, puesta en común y establecimiento de líneas correctas de comunicación en el symposium “Festival de proyectos” llevado a cabo por los mismos trabajadores del Centro.

OUTPUTS OBTENIDOS

- Creación de un sistema de indicadores de calidad
- Establecimiento de criterios estandarizados para la toma de decisiones sobre altas a pacientes
- Optimización de recursos humanos y materiales
- Optimización de procedimientos administrativos
- Aumento de las habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.



SECTOR SANITARIO: HOSPITALES

PROYECTO: PROGRAMA INTEGRAL DE MEJORAS PARA SUPERVISORAS DE ENFERMERÍA EN UN CENTRO HOSPITALARIO

DURACIÓN: 1 MESES/4 SESIONES

NECESIDAD DETECTADA

- Problemas generalizados de comunicación interservicios.
- Baja autoestima del colectivo por falta de visión estratégica del puesto.
- Excesivo desgaste del personal en tareas habituales de relación con otros colectivos del hospital.
- Necesidad de simplificar protocolos de actuación que han quedado anticuados
- Necesidad de crear nuevos mecanismos para aumentar la eficacia del personal.

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Formación aplicada en diseño y desarrollo de proyectos:
 - Análisis de problemas: técnicas de Toyota e Ishikawa.
 - Procesos de toma de decisiones y priorización de causas con análisis de Pareto.
 - Técnicas de generación de ideas: Brainswarming, Brainstorming y 6 sombreros de Bono.
 - Planes de desarrollo y seguimiento de proyectos.
 - Presentación de Proyectos e iniciación al márketing

OUTPUTS OBTENIDOS

- Realización por parte del propio colectivo de supervisores de un Symposium de Proyectos ante la Dirección del Hospital: 5 proyectos diseñados, 3 de ellos puestos en marcha durante la acción de Access Health.
 - Nuevos Protocolos de comunicación con Laboratorio y adecuación de criterios para muestras específicas.
 - Protocolo de coordinación entre centros para la adecuada información del paciente con cateterismo cardiaco.
 - Reorganización de los almacenes de material, estandarización de etiquetaje y revisión de protocolos con los proveedores.
 - Programa de Acogida y formación de personal novel de enfermería. Creación del proyecto “Acompañamiento con Expertos”
 - Proyecto de mejora de la comunicación intracolectivo en el Hospital.

EJEMPLO DE PROYECTOS FORMATIVOS



SECTOR SANITARIO: CAP

PROYECTO: ANALISIS DE CAUSAS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS . MEJORA CIRCUITOS.
METODOLOGÍA: INDICADORES Y PARETO DE PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS. LISTADO DE SOLUCIONES.

DURACIÓN: 3 MESES/ 12 SESIONES

NECESIDAD DETECTADA

- . 1-Unificar criterios (sobretodo administrativos)
- 2-Falta de actividades en Común (sesiones clínicas, bibliográficas, casos clínicos...
- 3-Dificultad en la comunicación con enfermería, en la resolución del triaje por lista de espera médica, respuestas inadecuadas ...
- 4-Separación estructural (no UBAS)
- 5-Reprogramar citas anulación de visita
- 6- Coordinación de las incidencias con calendarios médicos/ enfermería

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Trabajo en equipo con todos los miembros del equipo y colectivos.
- Formación en análisis de problemas y búsqueda de soluciones.
- Detección de las causas del problema:
- Realización de planes de mejora del centro y por colectivo.

OUTPUTS OBTENIDOS

- . 1-Creación de equipo de mejora para unificar criterios
- 2-Sesiones mensuales para médicos.
- : 3 Cambio de modelo organizativo: Formación de UBAs , ubicando consultas contiguas MC/DUE para propiciar acercamiento y facilitar asistencia al paciente.Tendremos una mañana /semana para revisar HCAP pacientes en ATDOM y así hacer las visitas conjuntas o individualmente y establecer criterios de actuación.
4. 5- No se programará a "3 meses vista" desde consulta de DUE, sino que el paciente cogerá su cita cuando esté próxima a la visita sugerida por profesional.....



SECTOR SANITARIO (SOCIAL) : RESIDENCIAS

**PROYECTO: COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO PARA GEROCULTORES
METODOLOGÍA TÁNDEM**

**DURACIÓN: 2 MESES/3 SESIONES GEROCULTORES
+ 5 SESIONES TÁNDEM**

NECESIDAD DETECTADA

- Problemas para coordinar al colectivo de auxiliares y que realicen una adecuada coordinación con enfermería.
- Mal ambiente de trabajo entre los propios gerocultores y descoordinación entre turnos.
- Baja calidad en el trato al paciente e inseguridad y tensión en los familiares.
- Baja agilidad en la incorporación de las nuevas auxiliares que realizan sustituciones en periodo estival.

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Con el colectivo de auxiliares se realizaron 3 sesiones: Gestión del cambio, Comunicación y Resolución de Conflictos. A lo largo de las sesiones se trabajaron también las bases de una Inteligencia Emocional Sana.
- Se diseñaron 4 equipos tándem formados por una enfermera y una gerocultora que impulsaron distintos proyectos dentro de la residencia que se ocuparon de liderar 7 proyectos para la Residencia.
- Se diseñaron 2 proyectos conjuntos con coordinación para fomentar un liderazgo eficaz.
- Presentación de los proyectos desarrollados, llevado a cabo por los mismos trabajadores del Centro, ante la dirección de la Residencia y los Responsables de Calidad del Hospital al que está asociada.

OUTPUTS OBTENIDOS

- Puesta en marcha de proyectos:
 - Auxiliar del mes
 - Dossier fotográfico de ordenación de materiales y áreas comunes
 - Reuniones de liderazgo enfermería – coordinación
 - Elaboración de un plan de acogida práctico para personal novel
 - Reuniones de trabajo con auxiliares
 - Formación interna en Aegerus
 - Programa de control de calidad interna
 - Programa de gestión eficaz de cambios de turno
 - Dossier de conocimientos técnicos y expertos
- Otros desarrollos: diseño de placa identificativa práctica, creación de algunos protocolos de actuación para gerocultores y guía de *buenas prácticas* para auxiliares.



SECTOR SANITARIO (SOCIAL): SOCIOSANITARIO

PROYECTO: NOS ANTICIPAMOS AL CONFLICTO.

DURACIÓN: 6MESES/10 SESIONES

NECESIDAD DETECTADA

- Rebajar la conflictividad entre colectivos auxiliares / enfermeras.
- Mejorar el indicador de clima laboral.
- Rebajar el número de quejas de familiares y usuarios..
- Necesidad de simplificar protocolos de actuación que han quedado anticuados y que generan conflictos.

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Trabajo previo con la responsable del centro para definir las causas de los conflictos.
- Realizamos un mapa de los conflictos con los responsables.
- Utilizamos las sesiones formativas para determinar dónde y por qué se producían los conflictos.
- Indicador de mejora para cada nuevo protocolo creado.
- Seguimiento de la supervisión durante 3 meses para ayudar a la implementación .

OUTPUTS OBTENIDOS

- Trabajo en equipo en las soluciones con los colectivos de auxiliares y enfermería.
- Desarrollo de soluciones a situaciones habituales consensuadas y aprobadas.
- Redacción escrita de la actuación de los principales protocolos mejorados.
- Consolidación iso 9001 de calidad.
- Implicación máxima del equipo
- Mejora de indicadores de forma constante durante 6 meses.

**SECTOR SANITARIO (SOCIAL): FUNDACIÓN SALUD MENTAL****PROYECTO:** TRABAJO EN EQUIPO PARA TODA LA UNIDAD Y TODOS SUS COLECTIVOS**DURACIÓN:** 2 MESES/6 SESIONES
CON TODO EL EQUIPO + 4 CON
EQUIPO IMPULSOR**NECESIDAD DETECTADA**

- Dificultad en definir las objetivos de la unidad.
- No están definidos algunos aspectos organizativos. Todo el mundo manda.
- Distanciamiento enorme entre colectivos técnicos y no técnicos.
- Falta de tiempo del responsable de la unidad con su equipo.
- Supervisores de la unidad poco preparados son uno mas del equipo.

SOLUCIÓN ACCESS HEALTH

- Sesiones de trabajo conjunta con todos los colectivos en sala.
- Sesiones de trabajo individual con supervisores.
- Herramienta de comunicación para el equipo.
- Realización de 3 proyectos de mejora para el equipo.
- Plan de reuniones de equipo rotatorias con el responsable de la unidad y su equipo.

OUTPUTS OBTENIDOS

- Motivación del equipo.
- Puesta en marcha de 3 proyectos dentro de la unidad:
 - Proyecto de mejora en la actividades con los usuarios.
 - Proyecto de mejora de la información de la unidad.
 - Proyecto elaboración de buenas prácticas para los pads.
- Introducción de herramienta online glip para la implementación y seguimiento del equipo.
- Calendario de reuniones y participación en las mismas como mediadores para mejorar la comunicación del equipo.

EJEMPLO DE MAPAS DE LA VERDAD

PRODUCTO ACCESS HEALTH PARA AUMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN SOCIOSANITARIOS, RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA



ELABORACIÓN MAPA DE LA VERDAD CON PACIENTES/USUARIOS

Colectivos

Conflictos



HABITACIÓN

- Higiene
- Medicación
- Aislamiento
- Visita médica

- Auxiliares
- DUI's
- Facultativos

COMEDOR

- La espera
- Dietas especiales
- Distribución

- Auxiliares
- DUI's

RECEPCIÓN

- Acogida
- Huidas

- Administrativos
- Psicólogos

PASILLOS

- Peleas
- Esperas
- Aglomeraciones

- Auxiliares

TALLERES

- Aburrimiento
- Agresiones

- Fisioterapeutas
- Animadores
- Psicólogos

PRUEBAS

- Miedo
- Dolor

- Enfermeras
- Facultativos

- No quiere ducharse
- Esconde la medicación
- Se niega a salir
- Grita por las noches

- Discute con otros
- Se niega a comer
- Se queja de su mesa

- Se intenta escapar
- Se queja del trato

- Gritos
- Volumen de voz alto
- Llantos

- Se niegan a hacer lo que se les pide
- Hacen otras cosas
- Molestan a otros

- Lloran
- Se ponen nerviosos
- Insultan y gritan

ELABORACIÓN MAPA DE LA VERDAD CON FAMILIARES



Colectivos

- Administrativos
- Psicólogos
- Coordinación/Dirección

Conflictos

- Culpabilidad del familiar
- Pena
- Insultos y gritos

- Auxiliares
- DUI's
- Coordinación/Dirección

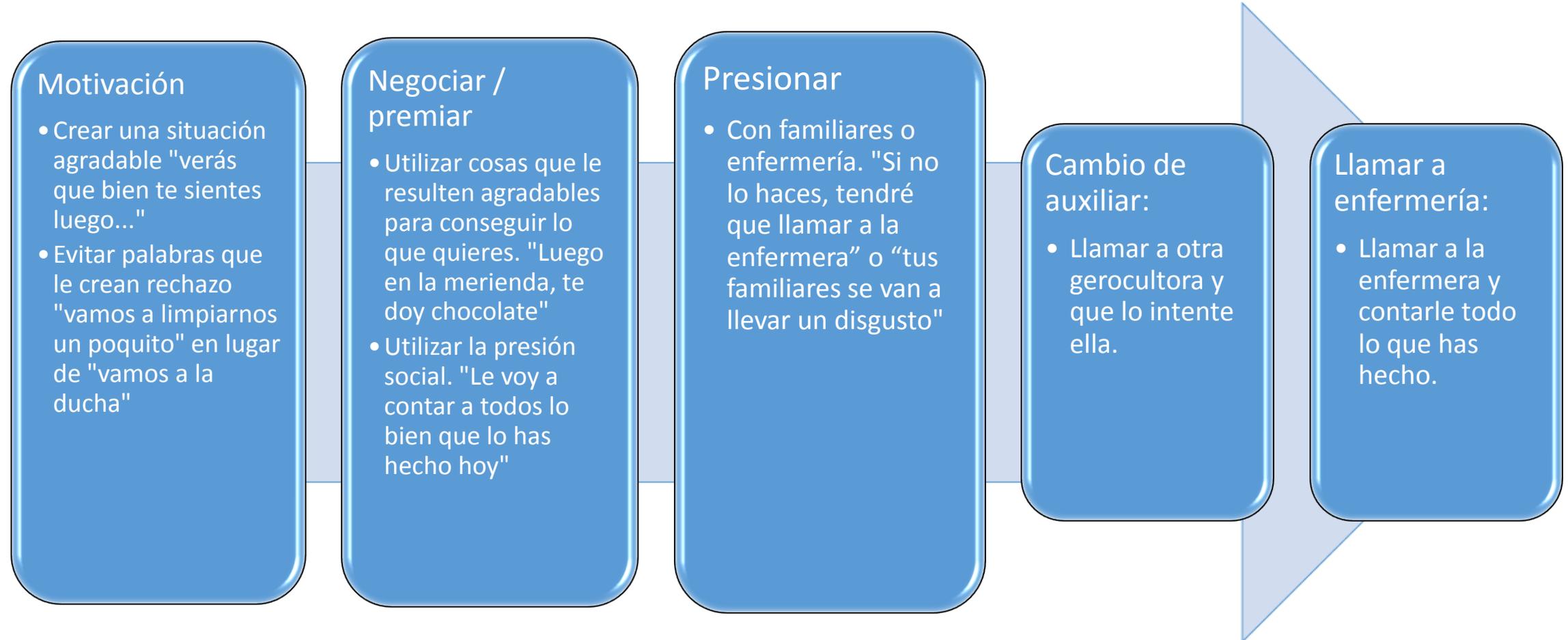
- Se queja con motivos, pero no se puede hacer nada
- Se queja sin motivos aparentes
- Se queja y se puede solucionar

- Coordinación/Dirección
- Administrativos
- Auxiliares

- Quejas con familiares de otros pacientes
- Quejas hacia otros pacientes
- Quejas hacia otros familiares

EJEMPLO DE PROTOCOLO PARA UNA SITUACIÓN CONCRETA

CONFLICTO DETECTADO EN COLECTIVO AUXILIARES CON USUARIO DETERIORO LEVE ANTE UNA ACTIVIDAD (DUCHA)



Consultora en ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS aplicando la mejora tanto en los Procesos como en las Personas.



SEDE BARCELONA

Rambla Catalunya, 38 1ªPlanta

08007 Barcelona

902 09 03 49

www.accessconsulting.es

SEDE TARRAGONA

Carrer Sant Francesc, 16 3ªPlanta

43003 Tarragona

access@accessconsulting.es