

El compromís de la transparència: la visió des d'una associació empresarial



Dra. Helena Ris, directora general de La Unió



Definició

▶ La transparència és un compromís amb la ciutadania.



▶ Rendir comptes és un exercici saludable que ha d'implicar a totes les institucions i empreses, públiques o privades que donen servei de cobertura pública.






Definició

- ▶ La transparència és un exercici que s'emmarca en la responsabilitat social corporativa de les empreses.



Problemes

- És un veritable repte, perquè sovint, la publicació de dades es viu com un risc atès la por de que se'n faci un ús inapropiat per part:
 - de ciutadans  “no hi entenen”
 - de grups d'interès  “objectius propis”
 - dels mitjans de comunicació  “a la recerca del titular”

Propostes

- Convé avançar en un **Codi de Bones Pràctiques** en atenció i servei als ciutadans, més enllà de la carta de drets i deures.



Una de les àrees a prioritzar dins aquest codi és el de la *comunicació*.

Un dels actors principals: el *consell de govern* de l'entitat.



Propostes II

- En els propers anys haurem de concedir major importància dins les **estratègies de seguretat del pacient** a aprendre i practicar sobre reconeixement dels propis errors.





Propostes III

- **Central de resultats**



Hi ha un abans i un després respecte a la seva publicació





Propostes IV

- **Central de resultats**



Cal incentivar la publicació de les dades: la pròpia aparició dels informes ja representa un estímul, un incentiu per les institucions, per millorar la seva qualitat i els seus resultats.

Propostes V

- **Central de resultats**



Cal fer pedagogia a tothom, professionals, ciutadans, premsa i polítics sobre les dades de resultats assistencials, no només per afavorir la comprensió tècnica, sinó també per matisar-los i relacionar-los correctament.



Propostes VI

- **Central de resultats**



Les dades que es publiquen sobre activitat i resultats han de ser sentides com a pròpies per part dels centres.

Propostes VII

- Accions de **Benchmarking**, a més de retre comptes les dades han de servir per la comparació i l'aprenentatge mutu. L'esforç que representa recollir-les i treballar-les ha de tenir el major rendiment possible per les institucions.



Propostes VIII

- Caldria aprofitar millor el Plaensa: explorar la seva utilització com a eina de benchmarking entre entitats proveïdores, i en especial sobre com treballar col·laborativament en el marc d'una aliança territorial per a modificar i millorar l'experiència del ciutadà amb els serveis.





Propostes IX

- Incorporar i donar suport a les experiències innovadores.

III Edició dels Premis La Unió a la Innovació en Gestió 2012

El Pla estratègic de La Unió 2010-2015 inclou la Innovació en gestió com a aportació estratègica de les organitzacions i els professionals a la creació de valor en el sector sanitari i social.

Premis a la Innovació en Gestió

Responen a la voluntat de La Unió de reconèixer i atorgar valor al treball de les organitzacions sanitàries i socials en aplicar innovacions a la gestió de les seves institucions, de destacar el valor que aporten en la gestió de les persones i de premiar les innovacions que es tradueixen i impacten positivament en resultats per als ciutadans.

**INN
+
GE**





Conclusió



La transparència i el retiment de comptes no són només un deure de les empreses i un dret dels ciutadans atesos i dels ciutadans contribuents, sinó que també funcionen i són útils com una eina de millora continua de la qualitat dels serveis prestats.