

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

PLAN DE BIENVENIDA DEL HOSPITAL DE MANISES

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La falta de un plan que recogiese el procedimiento de incorporación de nuevos trabajadores en un centro de nueva creación.

SOLUCIÓN GLOBAL:

La implementación de un plan de acogida en el Hospital que permita a los nuevos profesionales familiarizarse con la institución y una correcta incorporación al puesto.

TERRITORIO:

Área L'Horta Manises (13 municipios valencianos: Manises, Buñol, Alborache, Macastre, Yàtova, Cheste, Chiva, Quart de Poblet, Godella, Turís, Loriguilla, Riba-roja y Aldaia)

PÚBLICO DESTINATARIO:

Nuevas incorporaciones al Hospital de Manises.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Hospital de Manises.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La apertura del Hospital de Manises en Mayo de 2009 supuso la realización de un proceso de selección masivo de unos 700 puestos de trabajo que comprendían todos los puestos de la organización.

Una vez superado ese primer reto debía realizarse la contratación e integración de un gran volumen de personas que se incorporaban al Hospital en un periodo muy corto de tiempo. De esos 700 puestos de trabajo previstos, 454 se contrataron entre los meses de marzo, abril y mayo de 2009. Se llegaron a superar las 83 contrataciones diarias. Fue por tanto preciso planificar adecuadamente este proceso de acogida de los empleados a la nueva organización.

Los objetivos que se plantearon en este punto del proyecto fueron los siguientes:

- Facilitar la formalización del proceso de contratación de los nuevos empleados.
- Dar a conocer a los nuevos empleados la cultura de la organización, formada por una misión, visión, valores y políticas de empresa que debían de ser conocidas e interiorizadas para la consecución de los objetivos de la compañía.
- Informar sobre el funcionamiento organizacional que va a conllevar ser empleado del Hospital de Manises, con cuestiones que van desde el plano físico del edificio, a la normativa interna, horarios, código de conducta etc.
- Formar en las competencias de partida que deben tener al inicio los profesionales que integren la organización y que integrarán competencias técnicas (Prevención de Riesgos, Herramientas Informáticas, etc.) y competencias genéricas (por ejemplo Atención al Cliente).

Para conseguir los objetivos definidos en el punto anterior, se optó por una fórmula Blended estableciendo un conjunto de actividades on-line en torno a un portal de Bienvenida www.empezamoscontigo.hospitalmanises.es y otras actividades presenciales, con unos objetivos y alcance muy determinado y acotado a través de tres bloques.

Bloque I: Formalización

Cuando el candidato pasaba a ser seleccionado se formalizaba su contrato. Para facilitar este trámite tanto al propio candidato como al departamento de RRHH, dicho candidato debía de realizar una serie de actividades a través del portal de bienvenida, www.empezamoscontigo.hospitalmanises.es. Los atributos se presentan de forma cronológica y secuencial, esto es, el futuro empleado debía completar unas actividades para ir pasando a las siguientes. Los contenidos se adaptan en función del puesto que se vaya a desempeñar (sanitario, no sanitario) y al ámbito que se pertenezca (primaria – especializada).

Este bloque incluye los siguientes apartados:

- Datos Personales para la Contratación
- Política de privacidad
- Recordatorio para la firma del Contrato
- Instrucciones de Convocatoria

Bloque II: Comunicación.

En este bloque se le da al empleado información general sobre la compañía con la finalidad de que empiece a conocer la organización en la que está a punto de integrarse

Este bloque incluye los siguientes apartados:

- Mensaje del gerente
- Visita virtual al Hospital de Manises
- Estructura organizativa
- Normativa interna
- Información corporativa

Bloque III: Formación.

En este bloque se incluye la formación inicial que el empleado puede realizar on line. Esta parte incluye, según los perfiles, los siguientes cursos on-line:

- Prevención de Riesgos Laborales para personal sanitario
- Prevención de Riesgos Laboales para personal no sanitario
- Atención al cliente en Sanidad
- Historia Clínica Electrónica

Algunos de estos cursos incluyen un examen cuyo resultado quedaba recogido en la intranet. Los cursos on-line son muy dinámicos e interactivos e incluían ejercicios prácticos y preguntas tipo test.

En la última parte de este bloque se informaba de la realización de los cursos presenciales. Con los cursos de Prevención de Riesgos se cumplía un doble objetivo:

- Cumplir con la legislación
- Favorecer el comienzo de la actividad a los profesionales en un entorno más seguro.

Con el curso de Atención al Cliente en Sanidad se transmitía a los profesionales la importancia de la atención al cliente incluyendo al cliente interno y al externo y del trato humano y personalizado que constituye uno de los valores de la entidad.

A través de los módulos de Historia Clínica Electrónica se consigue un primer acercamiento a la herramienta que va a ser utilizada para la actividad asistencial: HIS de HP. Esta herramienta tenía que ser utilizada por el personal de admisión, enfermería, técnicos, médicos y era desconocida totalmente para casi un 100% de las personas que se iban incorporando. Por este motivo consideramos fundamental dar la opción de poder descargarse los módulos de dicha RP de Historia Clínica.

Se crearon unos módulos descargables donde se explicaba detalladamente y con un enfoque muy pedagógico las diferentes utilidades de la herramienta. Se estableció un sistema que dejaba activos unos módulos u otros según el perfil de la persona, por ejemplo, los módulos que veía el personal de Admisión eran exclusivamente los referidos a su actividad y diferentes a los que veía el personal facultativo.

Dada la importancia de que los profesionales conocieran lo mejor posible y previamente a la incorporación la herramienta de la Historia Clínica, se reforzó con varios talleres intensivos y presenciales impartidos por personas ya incorporadas a la organización y futuros usuarios de la aplicación: jefa de admisión, facultativos, enfermeras etc.

La formación presencial incluía las siguientes actividades:

- Taller de Misión, Visión y Valores
- Taller de Atención al Cliente
- Curso Formar con Talento

Para la integración de todos los elementos on-line de los bloques I, II y III, se desarrolló un Portal de Bienvenida con tecnología WEB con una Intranet-Gestor de Contenidos que permitió que el departamento de Recursos Humanos tuviera un alto grado de autonomía en la gestión del mismo.

El Portal incluía las siguientes utilidades:

1. Identificación de usuarios, consiste en dar de alta a un nuevo usuario del Portal de Bienvenida, confirmando que pasa de candidato a futuro empleado y se realizaba con un simple click. Esto producía un e-mail automático al candidato (junto con una llamada telefónica) donde se le informaba de que debía acceder a una nueva web. www.empezamoscontigo.hospitalmanises.es. El acceso se realizaba con las

mismas claves de usuario y password que había tenido a lo largo del proceso de selección. Asimismo, en el “área candidato” aparecía el mismo mensaje que informaba de que era es una de las personas seleccionadas y que debe realizar el proceso de bienvenida.

2. Tipo de Navegación. Una vez incorporado usuario y password, se accede al portal de bienvenida, donde se informa sobre cuál es el objetivo del portal y cómo debemos navegar a través de sus apartados. Los bloques tienen una navegación secuencial, en la cual solamente podremos acceder a contenidos del bloque II, cuando hayamos completado el bloque I y a contenidos del bloque III cuando hayamos realizado debidamente en bloque I y II.
3. Utilidades del Portal. El portal de bienvenida incluye las siguientes utilidades.
 - Animaciones en Flash. Integrados en la apariencia web creada, se incorporaron animaciones de forma que el texto aparece de forma animada y consigue captar la atención para dinamizar la presentación.
 - Formularios de recogida de Información. En ocasiones, fue necesario recoger determinada información del nuevo empleado. Esta información se recogía en casillas abiertas, estructuradas o desplegables y era posible su descarga desde el Gestor de Contenidos en formato Excel. En el siguiente ejemplo se recogían los datos de número de seguridad social y de cuenta. Se programó para que no se pudiera pasar de pantalla si dichos datos se introducían de manera incorrecta.
 - Descarga de Documentos Se permitía al usuario descargarse determinados documentos para su información, cumplimentación o consulta.
 - Aceptación de Documentos Esta opción permitía una justificación en determinados documentos que debían de ser aceptados por el empleado por ejemplo en la política de privacidad
 - Videos / Visita Virtual El video con el mensaje del gerente o la visita virtual fueron dos recursos que dinamizaban y hacían más atractiva la página web además del efecto informativo de ambos aspectos.
4. Atención al Empleado. El empleado tuvo abierto un canal de consultas con una respuesta en 24/48 horas.
5. Gestor de Contenidos. El Gestor de Contenidos es la intranet del Portal de Bienvenida. Es el acceso “por detrás” que permitía que el equipo de Recursos Humanos tuviera un nivel importante de autonomía en diferentes aspectos:
 - Dar de alta / baja a usuarios
 - Modificar la información de Novedades, Noticias, Información General, etc.
 - Consultar el grado de avance de los usuarios en las distintas actividades
 - Descargar la información en formato Excel recogida en los formularios.
 - Descargar los archivos adjuntados por los empleados.

- Modificar textos dentro de los bloques (en apartados de leer y aceptar) y los documentos adjuntos.
- Habilitar/Deshabilitar apartados del Portal de Bienvenida.

En 2010 recibió el Premio Cegos por ser uno de los mejores centros de España en la gestión y selección de su plantilla gracias al desarrollo del Plan de Bienvenida.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL

- Proceso de selección.
- Desarrollo del bloque I: Formalización.
- Desarrollo del bloque II: Comunicación.
- Desarrollo del bloque III: Formación

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

- Premios Cegos 2010

<http://www.mejorespracticassrrhh.com/category/premios-cegos-2010/>