

# BOLD WorkPlanner, un antes y un después en la gestión de personal del Hospital de Bellvitge



## El cliente

El **Hospital Universitario de Bellvitge (HUB)** es un centro hospitalario y universitario de titularidad pública, que pertenece al Instituto Catalán de la Salud (ICS). Está situado en el término municipal de L'Hospitalet de Llobregat.

El **Hospital Universitario de Bellvitge** tiene una plantilla de profesionales de más de 3.000 personas, entre médicos, enfermeras y personal no asistencial.

El **Hospital Universitario de Bellvitge** se ha caracterizado siempre por ofrecer una línea asistencial a todos los niveles: ingresa anualmente más de **31.000 pacientes**, y atiende casi **126.000 urgencias**, visita más de **320.000** pacientes en **Consultas Externas** y realiza más de **130.000 pruebas** complementarias en consultas.

## Situación Anterior

Hasta el año 2006, el elevado número de incidencias diarias provocaba un esfuerzo de gestión importante en el área de recursos humanos. La planificación de presencia se efectuaba de forma totalmente manual y los continuos cambios dificultaban enormemente una consolidación de los datos fiable en un horizonte razonable, con lo cuál asegurar que los servicios estuvieran cubiertos de forma óptima suponía un desafío continuo.

Así, en el año 2006 deciden implantar **BOLD WorkPlanner**. La nueva solución tenía que dar respuesta a aspectos claves como:

- Ayudar a resolver las incidencias de forma ágil y de un vistazo.
- Garantizar una mayor estabilidad de la planificación del personal en un horizonte configurable.
- Proporcionar una visión global intuitiva y en tiempo real de todo el personal disponible y los puestos de trabajo definidos con su ubicación pasada, presente y futura.
- Facilitar la selección de las personas más adecuadas para cada puesto o su reubicación y la gestión de los contratos.

El personal del **Hospital de Bellvitge** confió desde un primer momento en la profesionalidad de **GLOBAL PLANNING SOLUTIONS (GPS)**, cuyo equipo formó parte de grupos de investigación de la Universidad Politécnica de Cataluña hasta principios de los años 90 y lleva años desarrollando soluciones avanzadas de planificación de recursos humanos y productivos.

## El Proyecto

El proyecto de implantación de **BOLD Workplanner** se inició en Mayo del 2006 y finalizó en Noviembre del mismo año, por lo que tuvo una duración de 6 meses aproximadamente y fue realizado por equipos mixtos de trabajo formado por profesionales del **HUB** y de **ICE**, empresa consultora propietaria del software.

La solución se ha instalado en dos CPU usando el Sistema Operativo Windows Server 2003 y una Base de Datos SQL Server 2005.

El número de usuarios que emplean diariamente la herramienta es aproximadamente 110.

Hay dos tipos de usuarios:

- a) Los jefes de equipo o supervisión (aproximadamente 100 usuarios)
- b) En Dirección de RRHH existen en estos momentos 3 usuarios, aunque la intención es que aumenten a 10 o 15 una vez se incorporen nuevas unidades a la planificación global.

## Beneficios

Desde la implantación de la solución, **HUB** ha experimentado importantes beneficios en cuanto a la metodología de trabajo. Entre los más relevantes se pueden citar:

### *A corto plazo*

- ✓ Eliminación del 100% de las "planillas" hechas a papel y la consiguiente reducción de errores.
- ✓ Reducción en un 5% de costes de personal gracias a un dimensionamiento óptimo de la plantilla (sobre una plantilla de unas 2500 personas planificadas se conseguiría una reducción de entre 75 y 125 personas)
- ✓ Reducción en un 80% del tiempo empleado en planificación. Desde que utilizan **BOLD WorkPlanner** disponen de más tiempo para realizar tareas de mayor valor añadido.
- ✓ Reducción en un 80% del total de los errores que se solían cometer, tanto en las contrataciones como en las asignaciones de servicios y horarios (mayormente debido a incumplimientos de restricciones de convenio).

### DE UN VISTAZO...

- **Solución:** BOLD WorkPlanner
- **Plantilla a planificar:** 2.400 aprox.
- **Plataforma Hardware:** 2 CPU
- **Sistema Operativo:** Windows Server 2003
- **Base de Datos:** SQL Server 2005
- **Nº de Usuarios:** >100
- **Implanta:** Global Planning Solutions

✓ Reducción en un 80% del número de llamadas diarias que se recibían en Dirección de Enfermería desde las diferentes unidades debido a las diversas ausencias que se producen a lo largo de la jornada. Antes del proyecto recibían aproximadamente 30 llamadas al día con una media de 3 minutos por llamada. Actualmente tan solo reciben unas 5 llamadas (ahorro de 75 minutos diarios).

✓ Reducción del grado de incertidumbre de las planificaciones fiables a futuro. Antes del proyecto se disponía como mucho de un horizonte de planificación estable para los próximos dos días teniendo en cuenta las necesidades reales de servicio. Con **BOLD WorkPlanner** se ha estabilizado una semana.

✓ La agilidad y simplificación en la resolución de las peticiones de vacaciones, formación y otras ausencias programadas gracias al workflow informatizado y a su rápida evaluación sobre las necesidades de servicio.

### *A largo plazo*

✓ Aceleración y simplificación de la gestión contractual de las nuevas incorporaciones.

✓ Redistribución óptima del personal en función de las necesidades reales de servicio.

✓ Asignación de personal óptimo en cada puesto de trabajo.

✓ Optimización del número de contratos de sustitución necesarios.

✓ Permitirá asumir una mayor flexibilidad horaria sin penalizar las necesidades de servicio.

### Nuevo modelo de Gestión

El nuevo método de trabajo ha cambiado la forma de hacer muchas cosas en el **Hospital de Bellvitge** lo que ayudará a la consecución de sus objetivos, como reorientar los recursos de dirección hacia una gestión más estratégica y no tanto del día a día y, por ende, a mejorar la cobertura de los servicios, al tiempo que se optimizan los recursos disponibles.