

Informe del Presidente del Patronato

Este año tenemos la satisfacción de celebrar los 20 años de funcionamiento de nuestra Institución. Cuando empezamos esta iniciativa teníamos la ilusión de comenzar un proyecto que pudiera ser de utilidad para el desarrollo de la mejora de la calidad de la atención en España. Pronto nos dimos cuenta de que era necesario incluir una visión global de la atención a las personas y, desde hace ya quince años, hicimos la apuesta para promover una visión integradora de la calidad en los servicios sociales y de salud para poder mejorar la atención que reciben los ciudadanos.

Nuestra misión de colaborar con todos los implicados y aportar valor en nuestras actuaciones nos han hecho apartar de los protagonismos y apostar por generar la máxima complicidad entre todos para desarrollar iniciativas de mejora de la atención a todos los niveles. Podemos decir con satisfacción que, desde entonces, hemos dado soporte a proyectos estratégicos de calidad a las administraciones, a los proveedores y dispositivos asistenciales, a los profesionales y a los usuarios, que hemos ayudado a extender la filosofía y la metodología de la mejora de la calidad a muchos ámbitos donde no existía cuando nosotros comenzamos.

Además de consolidar las áreas de investigación y docencia, la creación del Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB en el año 2006, nos ha permitido reforzar nuestra visión de acercar el conocimiento y la evidencia a la práctica diaria y a incluir nuestras actividades de colaboración con las instituciones en el contexto de la Universidad Autónoma de Barcelona.

En el capítulo de actividades realizadas este año, es importante destacar el soporte al proyecto de la Alianza para la Seguridad del Paciente de Catalunya en la que han participado este año más de 80 centros y cuyo impacto ha sido muy significativo no sólo por lo que a la implicación de los profesionales y centros se refiere, sino por los resultados conseguidos. Destaca también la continuidad en el proyecto de evaluación de la estrategia de cáncer del Sistema Nacional de Salud en 3 Comunidades autónomas.

También quiero remarcar la adjudicación del proyecto DUQuE (Deepening our understanding of quality improvement in Europe) del 7º Programa marco de investigación de la Unión Europea en el que el Instituto actúa como coordinador. El proyecto explorará la efectividad de las diferentes estrategias de calidad en los hospitales de 8 países y está previsto que se realice un amplio trabajo de campo. Además ha continuado nuestra participación en el Centro de Investigación Biomédica en Red, Epidemiología y Salud Pública (CIBERESP). A nivel de docencia queremos señalar la continuidad de los cursos de pre y postgrado con la UAB y los realizados directamente en los centros, así como el inicio de los primeros cursos *on-line* con la finalidad de introducir cada vez más este medio en nuestra experiencia docente y en la oferta de servicios.

En el ámbito de Servicios sociales, este año se ha registrado un importante aumento de proyectos con alto contenido estratégico para las Comunidades Autónomas que los encargan, entre los que destacan el diseño del sistema de acreditación de Servicios Sociales del Departamento de Acció Social i Ciutadania de Catalunya, el estudio, evaluación y propuestas de criterios de inspección de la atención residencial a personas mayores en la Comunidad de Madrid y el desarrollo de indicadores y evaluación de la atención de las residencias de personas mayores de Extremadura.

A nivel interno del Instituto, se están implantando nuevos sistemas de gestión y de organización interna que han de permitir un trabajo más efectivo y coordinado entre todos.

Como preveíamos el año pasado, este ha sido un año de fuerte crisis, que no ha acabado y que puede durar aún bastante tiempo. Hemos intentado que nuestro soporte fuera útil a profesionales e instituciones y ayudar a fomentar la visión de que éste es el momento para implantar un sistema de trabajo innovador, centrado en las necesidades de las personas y más efectivos y a la vez con un mejor uso de los recursos. Seguro que este será el gran objetivo de los próximos años y nosotros haremos todo lo posible para colaborar en que se pueda cumplir.

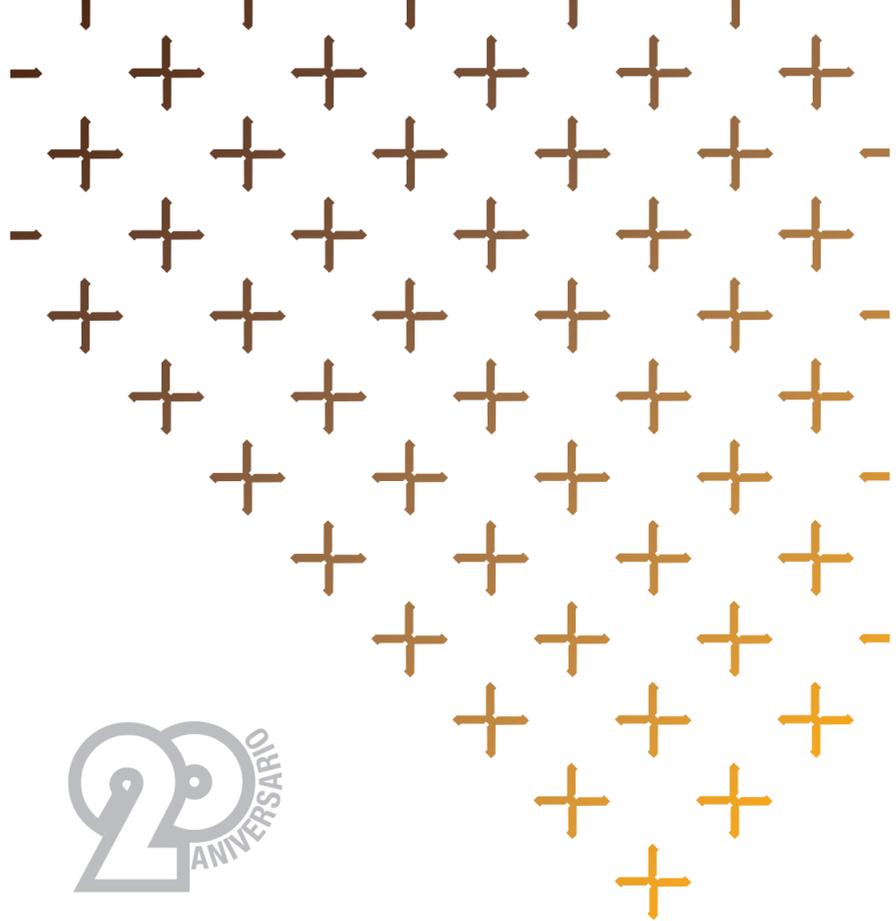
Muchas gracias a todos los que nos han acompañado en los últimos 20 años. Os deseo un 2010 de paz y trabajo para todos. ■

Aquest any hem tingut la satisfacció de celebrar els 20 anys de funcionament de la nostra institució. Quan varem començar aquesta iniciativa teníem la il·lusió de portar a terme un projecte que pogués ser d'utilitat per al desenvolupament de la millora de la qualitat de l'atenció a Espanya. Ben aviat varem veure que calia incloure una visió global d'atenció a les persones i ja fa quinze anys que varem fer l'aposta per promoure una visió integradora de la qualitat en els serveis socials i de salut per tal de millorar l'atenció que reben els ciutadans.

La nostra missió de col·laborar amb tots els implicats i aportar valor en les nostres actuacions ens ha fet fugir dels protagonismes i apostar per generar la màxima complicitat entre tots els implicats per a desenvolupar iniciatives de millora de l'atenció a tots els nivells. Podem dir amb satisfacció que, des de llavors, hem donat suport a projectes estratègics de qualitat a les administracions, als proveïdors i dispositius assistencials, als professionals i als usuaris i que hem col·laborat a estendre la filosofia i la metodologia de la millora de qualitat a molts àmbits on no existia quan varem començar.

A més de consolidar les àrees de recerca i docència, la creació de l'Institut Universitari Avedis Donabedian - UAB l'any 2006 va permetre reforçar la nostra visió d'acostar el coneixement i la evidència a la pràctica diària i incloure les nostres activitats de col·laboració amb les institucions en el context de la Universitat Autònoma de Barcelona.

En les activitats portades a terme aquest any, cal continuar destacant el suport al projecte de l'Aliança per la Seguretat dels Pacients de Catalunya en la que han participat aquest any més de 80 centres l'impacte del qual, ha estat molt significatiu tan pel que fa a la implicació dels professionals i centres com dels resultats assolits. Destaca també en la continuació del projecte d'avaluació de l'Estratègia de Càncer del Sistema Nacional de Salut en 3 CCAA.



MEMORIA 2009

× × × × ×
× × × × ×
× × × × ×
× × × × ×
× × × × ×
× × × × ×
× × × × ×
× × × × ×

AVEDIS DONABEDIAN
INSTITUTO UNIVERSITARIO-UAB

Recursos humanos

Rosa Suñol
Directora general

Joaquim Bañeres
Subdirector general

Álvaro Melero
Àrea econòmico-financiera

Pilar Hilarión, Rosa Mª Saura
Directoras de Àrea

Oliver Groene, Carola Orrego, Paula Vallejo *(Madrid)*
Directoras de proyectos

Elisabeth Herrera, Pilar Moreno, Jordi Sobrequés, Mariona Secanell
Coordinadores de proyectos

Genís Carrasco
Asesor docente

Núria Mora
Estadística

Cesar Ricón
Informàtica y gestión de base de datos

Pilar Ivern
Àrea de comunicació

Assumpta Pons
Responsable Àrea administrativa

Meritxell Cot, Carme Díaz, Neus Gabà, Elisenda Grau, Núria Hidalgo, Ester Llach
Equipo administrativo

Comisión mixta FAD-UAB

Por parte de la Universidad Autónoma de Barcelona

Dr. Francesc Godia
Comisionado del rector para Biotecnología y Biomedicina

Dr. Jordi Marquet
Vicerrector de Proyectos Estratégicos

Dr. Miquel Vilardell
Vicerrector de Relaciones con las Instituciones Sanitarias

Por parte de la Fundación Avedis Donabedian

Dr. Carlos Humet
Secretario del Patronato

Dr. Rafael Matesanz
Vocal del Patronato

Dr. Àlvar Net
Presidente del Patronato

Patronato

Àlvar Net
Presidente

Miquel Vilardell
Vicepresidente

Carlos Humet
Secretario

Albert Cañis
SEDISA

José Andrés Gorricho
Consejero general igualatorio médico-quirúrgico

Enrique Bernal-Delgado
Presidente de la Asociación de Economía de la Salud

Rafael Matesanz
Director general Organización Nacional de Trasplantes

Pedro Parra
Presidente Sociedad Española de Calidad Asistencial

Colaboradores

Colaboradores

També vull remarcar l'adjudicació del projecte DUQuE (Deepening our understanding of quality improvement in Europe) del 7è programa marc de recerca de la Unió Europea en el que l'Institut actua com a coordinador. El projecte explorarà l'efectivitat de les diferents estratègies de qualitat en els hospitals de 8 països i està previst que realitzi un ampli treball de camp. A més, ha continuat la nostre participació amb el Centre de Recerca Biomèdica en Xarxa, Epidemiologia i Salut Pública (CIBERESP). A nivell de docència cal assenyalar la continuïtat dels cursos de pre i postgrau amb la UAB i directament als centres, així com l'inici dels primeres cursos *on-line* amb la finalitat d'introduir cada cop més aquest mitjà en la nostra experiència docent i en l'oferta de serveis.

En l'àmbit de Serveis socials aquest any s'ha registrat un important augment de projectes amb alt contingut estratègic per les CCAA que els encarreguen, entre els que destaquen el disseny del sistema d'acreditació de Serveis Socials del Departament d'Acció Social i Ciutadania de Catalunya, l'estudi, avaluació i propostes de criteris d'inspecció de l'atenció residencial a persones grans en la Comunitat de Madrid i el desenvolupament d'indicadors i l'avaluació de l'atenció de les residències de persones grans d'Extremadura.

A nivell intern de l'Institut, s'estan implantant nous sistemes de gestió i d'organització interna que han de permetre un treball més efectiu i coordinat entre tots.

Com preveïem l'any passat, aquest ha estat un any de forta crisi, que no ha acabat i que pot durar encara bastant temps. Hem intentat que el nostre suport fos útil a professionals i institucions i fomentar la visió de que aquest és el moment per assolir uns sistemes de treball innovadors, centrats en les necessitats de les persones i més efectius i a l'hora amb un millor ús dels recursos. Ben segur que aquest serà el gran repte dels propers anys i nosaltres farem tot el possible per col·laborar en que es portin a terme

Moltes gràcies a tots els qui ens han acompanyat en els darrers 20 anys. Us desitjo un 2010 de pau i treball per a tothom. ■

This year we have had the pleasure to celebrate our Institute's 20th anniversary. When we started our work we hoped to support the development of quality improvement efforts in health care in Spain. We quickly realized that we needed to address quality in a broad perspective, and since then it has been fifteen years that we have been endorsing an integrative vision to quality improvement in health and social care to improve the services provided to citizens.

Our mission to work closely with all stakeholders and to maximize value of our activities (without taking centre stage) helped us accomplishing collaboration and partnerships in developing quality improvement at all levels of care. We can be pleased to say that, since the beginning of our work we have provided strategic support for quality improvement to the public administration, to health care providers and facilities, to professionals, and to users and patients; all of which we supported in extending the philosophy and methodology of quality improvement to contexts where it was previously unknown.

Apart from consolidating our research and education, the creation of the Avedis Donabedian University Institute at the Autonomous University of Barcelona in 2006 allowed us to reinforce our vision to bring knowledge and evidence closer to clinical practice, and to increase collaboration with those institutions in the context of the University.

Within the activities carried out we must continue highlighting the support to the Catalan Patient Safety Alliance, in which more than 80 centres have been involved and whose impact has been very significant both with regards to professional implication and the results obtained. The continuation of the evaluation of the Cancer Strategy in three Autonomous Communities of Spain also stands out.

Moreover, I would like to emphasize the research project "Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe (DUQuE)" coordinated by the Institute that is financed through an EU research grant in the 7th Framework Programme. The project aims at exploring the effectiveness of different quality strategies in hospitals in eight different countries involving extensive fieldwork. We are also still participating in the Network for Biomedical Research, Epidemiology and Public Health (CIBERESP). With regard to teaching activities it is worth mentioning the continuation of our under and postgraduate courses at the Autonomous University of Barcelona and our courses directly provided at facility level. At last, I would like to point to the initiation of online-learning courses on quality improvement in order to expand our teaching experience and other services to new contexts.

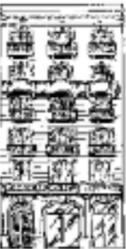
With regard to the field of social services, we have experienced this year a considerable increase in the number of projects, many of which address strategic issues of those Autonomous Communities that entrusted us with this work. Among these the following should be emphasized: first, the design of a system for the accreditation of social services for the Department of Social Action and Citizens in Catalonia; secondly, the design, evaluation and development of criteria for the inspection of residential care for elderly people in Madrid and finally, the development of indicators and subsequent evaluation of residential facilities for the elderly in Extremadura.

Internally, we are implementing new management and organization systems at the Institute that will enable more effective and coordinated work processes.

As we foresought last year, this has been a hard year due to the financial crisis which probably still takes some time before it is overcome. We have tried to provide useful support to professionals and institutions and to create the vision that it is the right time to experiment with innovative ideas centred on the needs of the users, on increased effectiveness and better use of resources. Surely this will be our greatest challenge in the upcoming years and we will do our best to make it work.

Many thanks to all those that have been with us these last 20 years. I wish you a 2010 of peace and full of work for everyone. ■

Àlvar Net, President



Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB

Barcelona
Provença, 293
E-08037 Barcelona
T +34-932 076 608
F +34-934 593 864

Madrid
Paseo de la Castellana, 141
E-28046 Madrid
T +34-917 498 046

fad@fadq.org
www.fadq.org



Prof. Avedis Donabedian.

Presidente de Honor de la FAD

Beirut (Líbano) 1919-2000. El Dr. Donabedian fue Profesor Emérito de Salud Pública por la Universidad de Michigan. Su dilatada labor en la sistematización de conocimientos dentro de las ciencias de la salud, especialmente centrada en la mejora de la calidad asistencial, ha sido reconocida mundialmente y merecedora de diversos galardones.

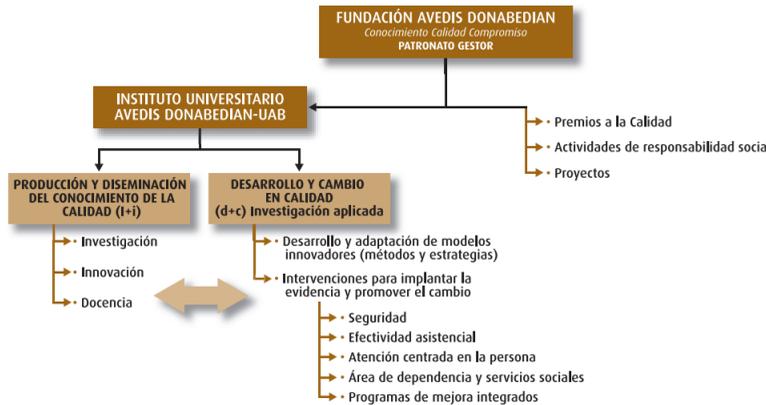
El **Instituto Universitario Avedis Donabedian - UAB** es titularidad de la Fundación Avedis Donabedian y está adscrito a la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) como centro con personalidad jurídica propia.

Misión

Actuar como punto de encuentro entre el mundo universitario y académico, los ciudadanos, los profesionales y los centros y la administración para facilitar la interacción y colaboración entre ellos, mejorando la calidad en la atención sanitaria y social.



La **Fundación Avedis Donabedian (FAD)** es el órgano gestor del Instituto Universitario. La Fundación sigue desarrollando proyectos gratuitos y con financiación parcial (como parte de su responsabilidad corporativa), promoviendo los premios anuales de calidad, la gestión de donaciones y diversos proyectos. El Instituto y la Fundación se organizan en las diferentes áreas de trabajo.



Valores

- Compromiso para generalizar la calidad a todos los ámbitos.
- Alto nivel científico y aportación de valor en nuestras acciones.
- Compartir conocimientos y sinergias.
- Innovación.
- Independencia y credibilidad.
- Ayudar a generar ambientes laborales amigables, tanto en los centros con los que trabajamos como en nuestra propia organización.

Código Deontológico

- No intervenir en los conflictos de intereses que puedan existir en los centros en los que efectúe sus trabajos.
- Ser estrictamente neutral en la evaluación de los datos y resultados obtenidos.
- Respetar todas las obligaciones éticas y deontológicas a las que puedan estar sometidos los profesionales en el ejercicio de su trabajo.
- Informar periódicamente del funcionamiento y adelantos de los programas, si así ha sido acordado con la institución que los encarga.
- Preservar la confidencialidad y no difundir las informaciones recogidas en los centros.
- No difundir los informes de resultados sin la autorización expresa de la institución que haya encargado el trabajo, y siempre preservando el anonimato del centro en cuestión y de sus profesionales.
- Respetar la confidencialidad de los datos y el anonimato de los pacientes y usuarios incluidos en cualquier tipo de estudio, tal como establece la normativa legal vigente.

Investigación

La investigación se realiza en el contexto de la Cátedra de Investigación Avedis Donabedian, adscrita a la Facultad de Medicina de la UAB y dirigida por la Dra. Rosa Suñol. Nuestras líneas de investigación prioritarias abarcan la efectividad de las estrategias de cambio, la atención centrada en la persona y la implicación y motivación de los profesionales. El instituto forma parte del CIBERESP (Centro de investigación Biomédica en Red de Epidemiología y Salud Pública) El Instituto ha recibido una beca de la Comisión Europea (CE) del Séptimo Programa Marco para coordinar un proyecto Europeo que pretende evaluar la efectividad de los sistemas de calidad en hospitales Europeos (DUQuE). Colaboramos también como *partner* en otro proyecto del Séptimo Programa Marco Europeo, en tres proyectos de investigación del Fondo de Investigación Sanitaria (FIS) y en un proyecto de investigación en Evaluación de Tecnologías Sanitarias y Servicios de Salud (ETES). Además se ha iniciado un Estudio sobre las causas concretas de satisfacción/insatisfacción de los profesionales médicos de Catalunya (IES). En este año 2009, se han publicado 12 artículos en revistas internacionales con factor de impacto.

Docencia

El Instituto dispone de un programa docente diseñado para satisfacer las demandas y necesidades de formación a nivel de los diferentes ámbitos de la mejora de calidad.

El programa formativo ofrece un abordaje interdisciplinar y va dirigido a profesionales con diferente formación, desde el nivel básico a niveles de especialización avanzada.

El programa incluye formación reglada de pre y postgrado con una asignatura optativa en pregrado de la Facultad de Medicina, un diploma, un master y varias asignaturas de doctorado adaptadas a las necesidades de los profesionales y centros que lo han solicitado. Este año se han realizado además 30 cursos externos (in company).

Desde este año, el Instituto ofrece cursos a distancia dirigidos a profesionales de atención sanitaria o social. La formación a distancia está acreditada por el Consejo Catalán de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias; los cursos están vinculados al itinerario formativo que hemos desarrollado.

Cursos realizados

- Diplomatura en metodología y Mejora de la Calidad Asistencial (Barcelona 16 edición).
- Master de Especialización en Gestión y Métodos de calidad (9ª edición) y 2 asignaturas en el doctorado en salud Pública (4rta. Edición).
- Cursos básicos de gestión y metodología para ámbitos: hospitalario, sociosanitario, enfermería y salud mental, Seguridad del paciente y servicios sociales.
- Cursos Monográficos *in-company*: Diseño y gestión de programas de calidad: Gestión por procesos. Modelo de acreditación Joint Commission, ISO y EFQM, Seguridad clínica; medicina basada en la evidencia; Guías de Práctica clínica y Vías Clínicas.

Seguridad de la atención

La seguridad de la atención, se ha convertido en un eje estratégico de nuestra institución.

Nuestro objetivo es mejorar la seguridad mediante la prevención de los eventos adversos evitables y contribuir al diálogo entre profesionales, directivos y ciudadanos, in-

truyendo métodos de análisis de incidentes y errores, formación e investigación para su prevención y sensibilización de manera que la sociedad pueda abordar la seguridad de la atención de forma positiva.

Destacan especialmente este año, los proyectos que se han realizado en colaboración con el Ministerio de Sanidad y Política Social y con el Departament de Salut. Estos últimos en el marco de la Alianza para la Seguridad del Paciente en Cataluña, en colaboración con múltiples centros asistenciales y las Sociedades Científicas. Se detallan a continuación los proyectos más relevantes:

- Proyecto de Gestión de la seguridad de cuatro áreas hospitalarias: urgencias, hospitalización, quirófano y servicios de medicina intensiva. Han participado 23 hospitales de agudos.
- Programa de promoción de la higiene de manos (58 hospitales).
- Proyecto de identificación inequívoca de pacientes (57 hospitales).
- Proyecto de prevención de caídas (81 centros: 52 hospitales y 29 centros sociosanitarios).
- Cirugía segura (39 hospitales).
- La infección quirúrgica en pacientes con cáncer de colon y recto (32 hospitales).



- La seguridad en anestesia (complicaciones cardiovasculares y vía aérea difícil) (41 hospitales). Como en el último año, también hemos colaborado con el Ministerio de Sanidad y Política Social para el desarrollo del Sistema de Notificación para el Aprendizaje y la Seguridad del Paciente (SiNASP), iniciando un estudio piloto de aplicación en dos comunidades autónomas. Además hemos participado en diversos Congresos y Foros Nacionales e Internacionales de seguridad clínica.

Efectividad

El Instituto proporciona los instrumentos, metodología y apoyo necesarios a cualquier organización de servicios de salud o sociales que quiera evaluar y mejorar su efectividad. En el apoyo a la efectividad tratamos un amplio espectro de cuestiones que van desde temas clínicos a los de carácter básicamente metodológico.

Dentro de esta área, se colabora con las sociedades científicas para desarrollar actividades ligadas a la Mejora de la Calidad y se realizan proyectos de implantación y/o evaluación de la práctica asistencial en diferentes ámbitos. Destacan este año los siguientes:

Proyectos

- Diseño y elaboración de indicadores de calidad de la práctica asistencial en la atención de los pacientes de SIDA. GESIDA.
- Evaluación de la práctica asistencial oncológica en cáncer de mama, cáncer colorrectal y cáncer de pulmón en

3 comunidades autónomas (Estrategia de cáncer del Sistema Nacional de Salud. Ministerio de Sanidad y Política Social).

- Finalización de la evaluación de los Servicios de rehabilitación comunitaria y centros de día para personas con problemas de salud mental. Pla Director de Salut Mental i addiccions. Departament de Salut de Catalunya.

Estos proyectos permiten el análisis de situación y el desarrollo de políticas y proyectos de mejora específicos.

Atención centrada en la persona

Desde el trabajo del profesor Donabedian sobre el rol de los consumidores en la mejora de la Calidad, el campo de la participación de los pacientes y ciudadanos se ha desarrollado de forma significativa y para nosotros sigue siendo un área estratégica importante.

Hemos priorizado el diseño de sistemas de atención centrados en la persona enfocados a toda la organización y la implicación de los usuarios en las decisiones de autocuidado y promoción de su autonomía. Dentro de esta línea destaca la evaluación de la implicación de los usu-



rios y su relación con resultados de salud, y la integración del enfoque al paciente como eje transversal en el desarrollo de programas de mejora de la calidad.

A nivel de servicios sociales hemos introducido la conceptualización de calidad de vida de Schalock en todos los proyectos realizados con el Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

En el ámbito de salud hemos desarrollado una revisión de instrumentos disponibles que hemos puesto a disposición de todos los grupos interesados.

Selección de Publicaciones

- GROENE O, KUBESH N, SUÑOL R. *Catálogo de instrumentos para medir la atención sanitaria centrada al paciente. CIBER Epidemiología y Salud Pública*, AE08_035,2008.
- GROENE O, LOMBARIS MJ, KLZINGA N, ALONSO J, THOMPSON A, SUÑOL R. *Is patient-centredness in European hospitals related to existing quality improvement strategies? Analysis of a cross-sectional survey (MARQuIS study). Qual Saf Health Care*. 2009 Feb;18 Suppl 1: i44-50.

Dependencia y Servicios sociales

El Instituto es Centro de referencia europeo para la atención a personas mayores, a personas con problemas de salud mental y en el ámbito de los servicios sociales en general de la European Society for Quality in Healthcare (ESQH), con el objetivo de crear una red de grupos interesados y facilitar el desarrollo metodológico de los ser-

vicios sociales y sociosanitarios en Europa. Este año hemos desarrollado proyectos en numerosas áreas:

Proyectos

- Diseño y evaluación de indicadores de Servicios de atención a las personas con dependencia (Consejería de Familia y Asuntos Sociales de Madrid) y de Servicios de atención residencial para personas mayores (Consejería de Sanidad y Dependencia de Extremadura).
- Soporte en el despliegue del Plan de Calidad de Servicios Sociales en diferentes Comunidades Autónomas: Madrid, Extremadura y Cataluña – Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) y Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).
- Soporte en el diseño del modelo de acreditación del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.
- Evaluación de las iniciativas de calidad 2005-2009 del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.
- Evaluación del proyecto de centros de servicios sociales experimentales del Ayuntamiento de Barcelona.
- Soporte al diseño del modelo de organización y atención a las personas en situación de dependencia en la comunidad (PRODEP).
- Proyecto de impulso a la inserción laboral de las personas con trastorno mental en España, del Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa".
- Soporte a planes de inclusión social en el ámbito local.
- Elaboración de guías de buenas prácticas para dispositivos sociosanitarios de la Generalitat de Catalunya.
- Proyecto TicSalut. Estudio sobre el uso de las TIC en el ámbito sociosanitario y algunos servicios de salud de la Generalitat de Catalunya.

Asimismo se ha participado en Jornadas Nacionales e Internacionales de Calidad, Servicios Sociales, Cuidados Paliativos, Salud mental y Geriátria.

Selección de Publicaciones (HILARIÓN, P. ed. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. 2009).

- Indicadors de qualitat de llars residència i pisos amb suport per a persones amb SIDA.
- Indicadors de qualitat de clubs socials d'atenció a persones amb malaltia mental.
- Indicadors de qualitat de comunitats terapèutiques i pisos amb suport per a persones amb drogedependències.
- Bones pràctiques de comunitats terapèutiques i pisos amb suport per a persones amb problemes de drogedependències.

Planes de mejora integrados

El Instituto Universitario Avedis Donabedian ofrece apoyo metodológico para el diseño, implantación y seguimiento de planes de calidad, adaptándose a las peculiares características de cada centro y a sus objetivos de gestión. Para el diseño de un nuevo plan de calidad, se realiza un diagnóstico de situación del centro, se desarrolla de forma conjunta con la dirección la política de calidad y se establecen Planes de mejora integrados.

El objetivo es ofrecer apoyo para el desarrollo de planes de calidad en cualquier organización de servicios de salud o sociales. Cada plan se diseña ajustándolo a las necesidades específicas de la organización y a los motivos por los que se realiza.

- Soporte y seguimiento al Programa de Calidad de los Servicios Asistenciales, Emili Mira i López (CAEMIL).
- Soporte y seguimiento del Plan de Calidad de SAGESSA.
- Diseño del Plan de Calidad de ALATHAIA.
- Diseño del Plan de Calidad de los servicios de Atención Primaria del Consorci Sanitari Integral.

Actividades específicas de la Fundación Avedis Donabedian

Premios Avedis Donabedian 2009 a la excelencia en calidad asistencial

Los premios a la calidad en sanidad se conceden desde el año 1989 con la voluntad de distinguir públicamente el trabajo diario realizado por los profesionales y los centros.

Se otorgan a aquellas instituciones que tienen un Plan de Calidad como camino hacia la excelencia y que pueden demostrar los resultados conseguidos en términos de mejora de la asistencia y la satisfacción de los usuarios.

La denominación de los premios y la relación de los galardonados en el año 2009 han sido:

A la excelencia en calidad en:

- **Intersalus. Hospitales.** Ex - aequo **Hospital Montepíncipe y Hospital Plató.**
- **Agfa Healthcare España. Atención Primaria.** Ex - aequo **Comarca Gipuzkoa Ekialde de Osakidetza y CAPSE Centre de Salut de l'Eixample.**
- **Lundbeck España. Psiquiatría y Salud mental.** **SAP Dreta de l'Eixample.**
- **Fundació Avedis Donabedian. Sociosanitario. Centre Palau.**
- **Grup Assistència. Sociedades Científicas. SEMFyC.**
- **Consorci Hospitalari de Catalunya. Coordinación/Integración. Fundació Sociosanitària de Manresa. Hospital de Sant Andreu.**
- **FAD-TODO HOSPITAL. Mejor Memòria de una institució sanitària y social. Fundació Asil Hospital de Granollers.**
- **Fundació Avedis Donabedian. Mejor página web de una institució sanitària y social. Clínica del Remei.**
- **IMQ-ADESLAS. Mejor información sobre actuaciones en responsabilidad social en instituciones sanitarias. USP Fundación ALEX.**
- **Ferrer Internacional. Homenot Nacional. Alfonso Castro Beiras.**
- **Fundación SAR. Homenot Internacional. Zaven Khachaturian.**
- **Todo Hospital. Innovación y mejora de la calidad de un producto o servicio aplicado al Hospital. COLOPLAST. S.A.**

Desde hace más de 20 años, contamos con una serie de Instituciones, caracterizadas por tener la calidad como principio, que esponsorizan los premios y nos ayudan a hacer más grande este proyecto.

Modelos internacionales de calidad

La Fundación Avedis Donabedian (FAD), dentro de la línea de programas de mejora, ofrece apoyo y asesoramiento a las organizaciones sanitarias y sociales que deciden adoptar un modelo internacional (EFQM, ISO, modelos de acreditación, etc) como eje de su programa de mejora de la calidad.

En el presente año se ha dado apoyo a los siguientes centros y organismos: GESMA, Hospital Povisa, Centro Médico Teknon, Centros Residenciales Municipales del Ayuntamiento de Barcelona, Complejo Asistencial de León, Llar Caixa Tarrasa, Residencia Montsacopa y SAGESSA.

También se ha prestado soporte a la certificación y recertificación según la norma ISO a 8 centros residenciales y de atención diurna de personas mayores y de personas con discapacidad intelectual del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), así como al Programa de Recursos Propios del que dependen.

Responsabilidad social

A nivel interno el Instituto realiza actuaciones internas de responsabilidad social que incluyen horarios de entrada y salida flexibles y formación permanente vinculada al puesto de trabajo. Además, durante este año el 42 % de la plantilla ha realizado actividades de formación externa.

En relación a las actividades de respeto medioambiental existe un grupo de trabajo interno que promueve diversas acciones que incluyen desde el reciclaje de todo tipo de residuos a la formación del personal en estos temas y los mercadillos de intercambio. En cuanto a las actividades de soporte al desarrollo de planes de calidad se han subvencionado matrículas en nuestros cursos por un importe total de 13.800 euros y se ha realizado soporte a planes de calidad por un valor de 24.750 euros.