

# Memoria 2011





## Informe del Presidente del Patronato

Es para mí una satisfacción presentar un año más la memoria de nuestra Fundación. Este ha sido un año complicado para muchas personas y entidades, que nos ha planteado todavía más la necesidad de establecer como máxima prioridad el cumplimiento de nuestra misión de ser un punto de encuentro de todos aquellos que quieren trabajar en calidad, facilitando su interacción y colaboración para mejorar la calidad de la atención sanitaria y social. Además, creemos que hay que hacerlo basándonos en nuestros valores que incluyen: el compromiso de generalizar la calidad en todos los ámbitos, el alto nivel científico de nuestras aportaciones y la ayuda a generar una cultura de calidad y seguridad en el mejor clima posible en las entidades con las que trabajamos y en nuestra propia organización.

En los momentos difíciles es cuando es importante no perder de vista la misión y valores de la organización y recordar que la calidad de la atención debe ser el elemento más básico en la toma de decisiones. Trabajar en calidad no responde solamente a una exigencia ética, sino que nos permite diferenciar entre aquellas acciones que aportan valor a los ciudadanos y las que son menos útiles y que, por lo tanto, se podrían suprimir.

Las situaciones de crisis obligan a reinventarse y eso es lo que hemos intentado hacer durante este año para poder ofrecer una ayuda más efectiva y eficiente a las entidades. En relación al uso de las tecnologías de la información queremos destacar especialmente la consolidación de los cursos *on-line*, que ya han realizado más de 30.000 personas.

Además, este año el Patronato decidió ofrecer una red gratuita de apoyo a los profesionales que estuvieran realizando proyectos de calidad (e-pract profesionales, [www.e-pract.net](http://www.e-pract.net)) que se puso en marcha en el mes de julio. En este momento, participan en este proyecto más de 1.300 profesionales. También, partiendo de una amplia reflexión sobre qué acciones pueden ser más efectivas en la mejora de la atención y en la eficiencia de los servicios, se ha iniciado un proyecto de excelencia de la atención, e-pract centros [www.e-pract.net](http://www.e-pract.net), basado en proyectos colaborativos con soporte presencial y a distancia de temas que tienen el máximo impacto.

Se han seguido desarrollando los proyectos en las diferentes áreas de trabajo. A nivel de investigación se ha dado continuidad al proyecto DUQuE, del que la FAD es coordinadora y en el que participan más de 200 hospitales de 8 países. También se ha participado en otros dos proyectos europeos: HANDOVER sobre la coordinación entre atención primaria y hospitales y ODEQUS sobre sistemas de calidad para donaciones de trasplantes. A nivel español se ha continuado trabajando en tres proyectos FISS, así como en la Red de Epidemiología y Salud Pública (CIBERESP).

A nivel docente, hay que destacar la continuidad de los cursos de pre y posgrado con la Universidad Autónoma de Barcelona (diploma, máster, pregrado...) y los 16 cursos realizados directamente en los centros.

Es importante seguir destacando el apoyo al proyecto de l'Aliança per a la Seguretat dels Pacients de Catalunya, en el que este año han participado más de 80 centros cuyo impacto ha sido muy significativo tanto por la implicación de los profesionales, como por los resultados conseguidos. También es importante resaltar la continuidad en cuatro comunidades autónomas del proyecto Sistema de Notificación para el Aprendizaje y la Seguridad del Paciente, SINASP, desarrollado por encargo del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (MSPSI).

Además, cabe resaltar el proyecto de evaluación de dos de las Estrategias Nacionales del SNS (cáncer y parto), encargado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, que han representado para nosotros un reto metodológico y logístico y que han producido resultados de gran interés a nivel global como de las diferentes comunidades autónomas adheridas al proyecto.

En el ámbito de los Servicios Sociales seguimos siendo "Centro de referencia europea para la atención a personas mayores con problemas de salud mental y en el ámbito de los servicios sociales de la *European Society for Quality in Healthcare (ESQH)*". Este ha sido un año en el que se han realizado numerosos



proyectos entre los que destacan especialmente, el apoyo al Plan de Calidad de la DGAIA (Direcció General d'Infància i Adolescència) y a la certificación ISO de las residencias de personas mayores del Institut Català de Serveis Socials (ICASS). Hemos continuado con el proyecto de integración laboral para las personas con problemas de salud mental del programa INCORPORA, la evaluación del impacto percibido del Programa de Enfermedades avanzadas y cuidados paliativos y el proyecto "Miremos por sus derechos, con ojos de niño", para apoyar la atención emocional de los niños hospitalizados, de la Obra Social de "la Caixa". En cuanto a publicaciones se han publicado diversos libros de buenas prácticas e indicadores que se han puesto a disposición de todos los interesados.

Un año más lleno de actividades, pero sobre todo guiado por el compromiso de estar junto a todos los que, en estos tiempos difíciles, hacen de la calidad el elemento más importante en su toma de decisiones y una oportunidad de ofrecer unos servicios mejores y más eficientes. Éste seguirá siendo el gran reto en los próximos años y nosotros haremos todo lo posible para contribuir a conseguirlo.

Os deseo un 2012 de paz, trabajo y serenidad para todos.  
Alvar Net. Presidente

## Informe del President del Patronat

És per a mi una satisfacció presentar un any més la memòria de la nostra institució. Aquest ha estat un any complicat per a moltes persones i entitats, que ens ha plantejat encara més la necessitat de posar com a màxima prioritat aconseguir la nostra missió de ser un punt de trobada de tots els que volen treballar en qualitat facilitant la seva interacció i col·laboració per millorar la qualitat de l'atenció sanitària i social. A més, creiem que cal fer-ho basant-nos en els nostres valors, que inclouen: el compromís de generalitzar la qualitat a tots els àmbits, l'alt nivell científic de les nostres aportacions i l'ajut a generar una cultura de qualitat i seguretat en el millor clima possible en les entitats amb les quals treballem i a la nostra organització.

És en els moments difícils quan és més important no perdre de vista la missió i valors de l'organització i recordar que la qualitat de l'atenció ha d'ésser l'element cabdal en la presa de decisions. Treballar en qualitat no respon solament a una exigència ètica, sinó que ens permet diferenciar entre aquelles accions que aporten valor als ciutadans i les que són menys útils i que, per tant, es podrien suprimir.

Les situacions de crisi obliguen a reinventar-se i això és el que hem intentat fer durant aquest any per oferir un suport més efectiu i eficient a les entitats. En relació a l'ús de les tecnologies de la informació volem destacar especialment la consolidació dels cursos *on-line* que ja han realitzat més de 30.000 persones.

A més a més, enguany el Patronat va decidir oferir una xarxa *on-line* gratuïta de suport als professionals que realitzin projectes de qualitat (e-pract professionals, [www.e-pract.net](http://www.e-pract.net)), que es va posar en marxa el mes de juliol. En aquest moment hi participen més de 1.300 professionals. També, i a partir d'una àmplia reflexió sobre quines accions poden tenir més efecte en la millora de l'atenció i en l'eficiència dels serveis, s'ha iniciat un projecte d'excel·lència de l'atenció que hem anomenat e-pract centres [www.e-pract.net](http://www.e-pract.net), basat en projectes col·laboratius amb suport presencial i a distància de temes que tenen el màxim impacte en l'atenció.

També s'han seguit desenvolupant les tasques de les diferents línies de treball. A nivell de recerca s'ha continuat amb el projecte DUQuE del qual en som coordinadors i en el qual participen més de 200 hospitals de 8 països i s'ha participat en dos altres projectes europeus: HANDOVER, sobre la coordinació entre atenció primària i hospitals, i ODEQUS, sobre sistemes de qualitat per a donacions de trasplantaments, i en tres projectes FISS a nivell espanyol, així com en la Xarxa d'Epidemiologia i Salut Pública (CIBERESP).

A nivell de docència cal assenyalar la continuïtat dels cursos de pre i postgrau amb la UAB (diploma, màster, pregrau, etc.) i els realitzats directament als centres (16 cursos).



Cal continuar destacant el suport al projecte de l'Aliança per a la Seguretat dels Pacients de Catalunya en el qual han participat aquest any més de 80 centres i l'impacte del qual ha estat molt significatiu tant pel que fa a la implicació dels professionals i centres, com pels resultats assolits, així com la continuïtat en quatre comunitats autònomes del "Sistema de Notificación para el Aprendizaje y la Seguridad del Paciente (SiNASP)", desenvolupat per encàrrec del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (MSPSI).

També ha estat molt rellevant el projecte d'avaluació de dues de les Estratègies Nacionals del SNS (càncer i part), encarregat pel Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, i que han representat un repte metodològic i logístic i han produït resultats de gran interès a nivell global com de les diverses comunitats autònomes que s'hi varen adherir.

En l'àmbit de Serveis Socials seguim essent "Centre de referència europeu per a l'atenció a persones grans, amb problemes de salut mental i en l'àmbit dels serveis socials" de la *European Society for Quality in Healthcare* (ESQH). Aquest any s'han realitzat nombrosos projectes entre els quals destaquen especialment: el suport al Pla de Qualitat de la DGAIA (Direcció General d'Infància i Adolescència), la continuació del suport a la certificació ISO de les residències de gent gran de l'Institut Català de Serveis Socials (ICASS), i els projectes sobre integració laboral de les persones amb problemes de salut mental del programa INCORPORA, l'avaluació de l'impacte percebut del Programa de Malalties avançades i cures paliatives i el projecte "Mirem pels seus drets amb ulls de nen", per recolzar l'atenció emocional dels nens hospitalitzats, de l'Obra Social de "la Caixa". A més s'han publicat diversos llibres de bones pràctiques i indicadors que s'han posat a disposició de tots els interessats.

Un any, doncs, més ple d'activitats, però sobretot guiat pel compromís d'estar al costat de tots els qui en aquests temps difícils fan de la qualitat l'element cabdal de la seva presa de decisions i una oportunitat d'oferir serveis millors i més eficients. Aquest seguirà essent el gran repte dels propers anys i nosaltres farem tot el possible per contribuir a assolir-ho.

Us desitjo un 2012 de pau, treball i serenor per a tothom.  
Alvar Net. President

## Report of the President of the Board of Trustees

Again this year, I have the pleasure of presenting our Foundation's Annual Report. For many people and organisations it has been a difficult year, further stressing the need to award the highest priority to the fulfilment of our mission of providing a meeting point for all those involved in quality improvement efforts and of facilitating their interaction and cooperation to improve the quality of healthcare and social care. Furthermore, we believe that the accomplishment of these goals should be based on our values, which include: our commitment to establishing grounds of quality in all levels, the scientific excellence of our contributions, and creating a culture for quality and safety and a pleasant environment, both at the organizations we work with and in our own.

In such testing times, it is important not to lose sight of the mission and values of our organisation and to recall that the most essential aspect in decision making must be the quality of care. Striving for quality is not just a moral imperative - it also helps us distinguish the actions that bring added value for citizens from those that are less useful and that could, therefore, be cancelled.

Crisis settings force organisations to reinvent themselves, and this is what we have sought during the year in order to provide organisations with a more effective and efficient support. As regards the use of information technologies, we would especially like to point out the consolidation of our online courses, which have now been taken by more than 30,000 people.



Adding to this, this year the Board of Trustees decided to offer care professionals working on QA projects a knowledge network free of charge - the e-pract network, [www.e-pract.net](http://www.e-pract.net), which was rolled out in July. Over 1,300 professionals are currently taking part in this project. In addition, following extensive reflection on the most effective actions for the improvement of the quality and efficiency of care delivery, we have launched another project, called e-pract care centres ([www.e-pract.net](http://www.e-pract.net)), which aims to achieve excellence in care delivery practices based on cooperative projects, with on-site and distance support on the most influential issues in care provision.

We have also continued to conduct activities in our different lines of work. In the field of research, we continued to coordinate the DUQuE project, which involves over 200 hospitals in 8 countries. We also took part in two more European projects: HANDOVER, on the coordination between primary care centres and hospitals, and ODEQUS, dealing with quality management systems in organ donation. In Spain, we continued to work on three FISS projects and to participate in the Epidemiology and Public Health Network (CIBERESP).

Salient points in the educational field included the continuity of the undergraduate and postgraduate courses with the Autonomous University of Barcelona (diplomas, postgraduates, undergraduates...) and the 16 in-company courses provided.

I would also like to highlight our continued support to the Catalan Patient Safety Alliance. With more than 80 health centres taking part during the year, the project had a very considerable impact, both in terms of the involvement of healthcare professionals and of the results achieved. Another major highlight was the continued participation of four autonomous communities in the Reporting System for Learning and Patient Safety, SINASP, commissioned by the Ministry of Health, Social Policy and Equality (MSPSI).

Another highly relevant project was the assessment, commissioned by the Ministry of Health, Social Policy and Equality, of two Nationwide Strategies (cancer and childbirth) implemented by the National Health Service. The assessment, which posed methodological and logistical challenges, has returned extremely interesting results both on a nationwide scale and for the autonomous communities involved in the project.

In the Social Services field, we continued to be the "European Centre of Reference for Quality Improvement in Elderly Care, Mental Health and Social Services" for the *European Society for Quality in Healthcare (ESQH)*. During the year, we carried out a large number of projects, including support for the Quality Improvement Programme of the Department of Childhood and Adolescence of Catalonia (DGAIA) and for the ISO certification of the residencies for the elderly run by the Catalan Institute of Social Services (ICASS). Work also continued on the INCORPORA supported employment scheme for people with mental health problems, on the assessment of the perceived impact of the programme on advanced diseases and palliative care, and the "Promoting children's rights, through the eyes of a child" project, focused on providing emotional support for children in hospital all them supported by "la Caixa" Welfare Foundation. Several books on good practices and indicators have been published and made available to all of the stakeholders.

It has once again been a year of intense activity, guided, above all, by our commitment to working alongside all those who, in these difficult times, view quality as the main guiding principle for decision making and as an opportunity to provide better and more efficient services. This will continue to be a major challenge in the coming years and we will do everything in our hands to contribute to its being met.

Wishing you a 2012 full of peace, work and serenity.  
Alvar Net. President.



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 de la atención, ha sido reconocida mundialmente y merecedora de diversos galardones.

## Presentación

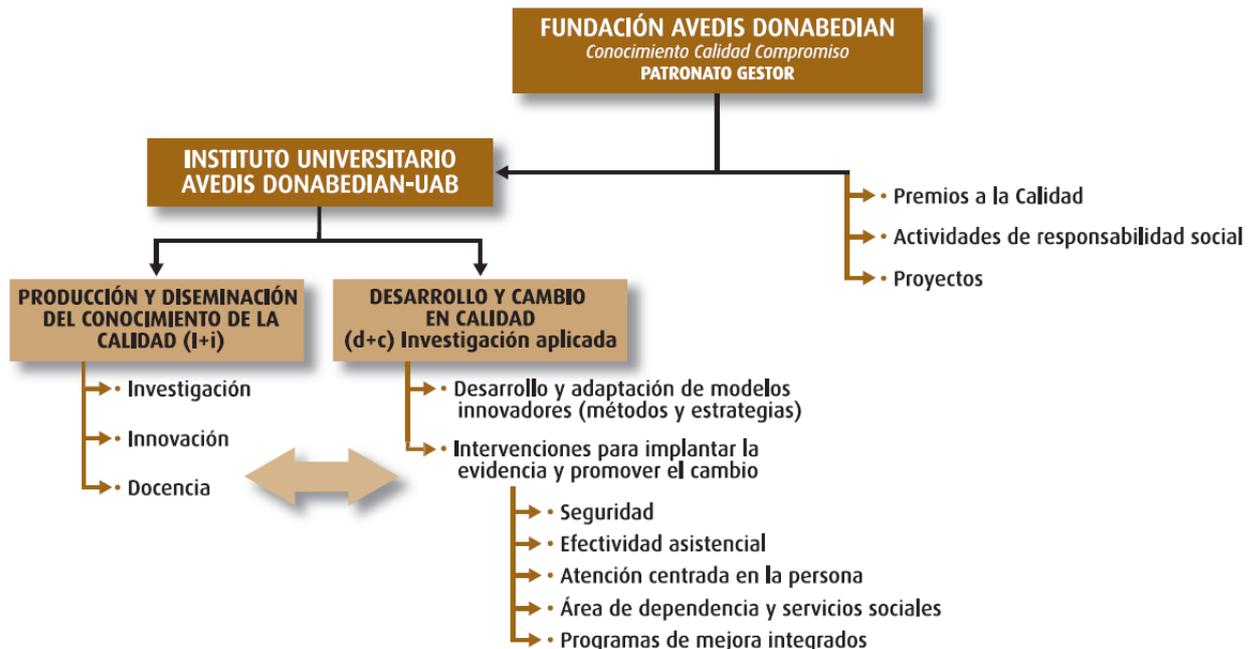
El **Instituto Universitario Avedis Donabedian UAB** es titularidad de la Fundación Avedis Donabedian y está adscrito a la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) como centro con personalidad jurídica propia.

### 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.

## Actividades específicas de la Fundación Avedis Donabedian

### ❖ Premios Avedis Donabedian 2011 a la excelencia en calidad asistencial

Los premios a la calidad en sanidad se conceden desde el año 1990 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.

**PREMIOS AVEDIS DONABEDIAN a la Excelencia en Calidad:**

- FAD. Hospitales. **Hospital alta resolución de Benalmádena**
- FAD. Atención Primaria. **ABS Cambrils. Grup SAGESSA**
- Lundbeck España. Psiquiatría y Salud Mental. **Fundació Orienta**
- Fundació Unió Catalana d'Hospitals. Atención Sociosanitaria y a personas con dependencia. **Badalona Serveis Assistencials. Centre Sociosanitari el Carme**
- Grup Assistència. Sociedades Científicas. **Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidades Coronarias (SEMICYUC)**
- Consorci de Salut i Social de Catalunya. Integración Asistencial. **Banc de Sang i Teixits**
- Agència de Protecció de la Salut de Catalunya. Proyectos de Salud Pública. **Ajuntament de Granollers**
- FAD-TODO HOSPITAL. Mejor Memoria de una institución sanitaria y social. **Empresa pública de Emergencias Sanitarias EPES 061 de Andalucía**
- FAD Mejor página web de una institución sanitaria y social. **Gestió de Serveis Sanitaris de Lleida**



- IMQ-ADESLAS. Mejor información sobre actuaciones en Responsabilidad Social en instituciones sanitarias. **Área Hospitalaria Juan Ramón Jiménez de Huelva**
- Ferrer Internacional. Homenot Nacional. **Dr. Josep Toro**
- Fundación SAR. Homenot Internacional. **Sir Michael Marmot**
- Todo Hospital. Innovación y mejora de la calidad de un producto o servicio aplicado al Hospital. **VYGON**

Desde hace 22 años, contamos con una serie de Instituciones, caracterizadas por tener la calidad como principio, que esponsorizan los diferentes 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 de calidad, 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 continua.

En el presente año se ha dado apoyo a los siguientes centros y organismos: Hospital Povisa, Igualatorio Médico Quirúrgico, Instituto de Oftalmología Avanzada, Instituto Oftalmológico Clinsafa, Caser Residencial y SAGESSA.

También se ha dado apoyo a los centros residenciales y de atención diurna de personas mayores con discapacidad intelectual del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, así como al Programa de Recursos Propios del que dependen, para la realización de la auditoría interna en el marco de la certificación y recertificación según la Norma ISO 9001:2008.

### ❖ Responsabilidad social

El Instituto tiene una política interna de responsabilidad social que incluyen horarios de entrada y salida flexibles y formación permanente vinculada al puesto de trabajo. Durante este año los miembros de la plantilla han realizado actividades de formación externa con un coste de 11.157 €.



En relación a las actividades de respeto medioambiental existe un grupo de trabajo interno que promueve diversas acciones de sensibilización y formación del personal como la reducción de recursos, reutilización y reciclaje de todo tipo de residuos y el desarrollo sostenible.

En cuanto a las actividades de soporte para la mejora de calidad que incluyen subvenciones de matrículas en los cursos impartidos por el Instituto seminarios gratuitos y soporte a planes de calidad de diferentes entidades, este año se han realizado por un valor de 16.500 €.

Además y para dar apoyo a los grupos profesionales interesados en trabajar en la mejora de la calidad de procesos clínicos asistenciales y organizativos específicos en estos momentos difíciles, el Instituto ha desarrollado la red de profesionales e-pract net ([www.e-pract.net/e-pract-profesionales](http://www.e-pract.net/e-pract-profesionales)), con una inversión de 26.928 €.

Se trata de una red profesional gratuita para favorecer la excelencia en la práctica clínica, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias entre profesionales interesados en mejorar su práctica y la atención a pacientes y personas usuarias. La red e-pract net de profesionales, está basada en la formación de Comunidades de práctica o de aprendizaje en diferentes temas, en función del interés generado. En este momento hay constituidos 18 grupos, con la participación de más de 1.300 profesionales.

También tenemos presencia en redes sociales con nuestras cuentas de Facebook y Twitter. [www.e-pract.net](http://www.e-pract.net)



La investigación se realiza en el contexto de la Cátedra de Investigación Avedis Donabedian de la UAB, 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 coordina un proyecto de la Comisión Europea (CE) del Séptimo Programa Marco que pretende evaluar la efectividad de los sistemas de calidad en hospitales Europeos "Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe" (DUQuE) en el que intervienen más de 200 centros de 8 países. Colaboramos también como partner en otro proyecto Europeo "Improving the Continuity of patient care Through Identification and Implementacion of Novel patient handoff processes in Europe" (HANDOVER) y como expertos y asesores científicos en el proyecto "European Quality System Indicators and Methodology on Organ Donation" (ODEQUS) sobre donación de órganos. Además participamos en el proyecto australiano "Strengthening organizational performance through accreditation research: the ACCREDIT project".



A nivel español participamos en tres proyectos de investigación del Fondo de Investigación Sanitaria (FIS).

Se han publicado 7 artículos en revistas internacionales con factor de impacto y se han realizado numerosos productos de transferencia como 3 manuales, recopilación de recomendaciones de práctica y participación en grupos expertos internacionales.



El Instituto dispone de un programa docente diseñado para satisfacer las demandas y necesidades de formación en calidad incluyendo acciones formativas de nivel básico, de especialización y avanzado.



El programa formativo ofrece un abordaje interdisciplinar y va dirigido a profesionales de diferentes ámbitos. El programa incluye formación reglada de pre y postgrado con una asignatura optativa en pregrado de la Facultad de Medicina, un diploma y un máster. Este año se han realizado diferentes cursos externos (*in company*) adaptados a las necesidades de los profesionales y centros que lo han solicitado.

El Instituto ofrece además varios cursos a distancia (e-learning) dirigidos a profesionales de atención sanitaria o social que han realizado más de 30.000 profesionales. La formación a distancia está acreditada por el Consejo Catalán de Formación Continuada de las Profesionales Sanitarias; los cursos están vinculados al itinerario formativo que hemos desarrollado.

#### Cursos realizados

- ⊕ Diploma en metodología y Mejora de la Calidad Asistencial (18 edición)
- ⊕ Máster de Especialización en Gestión y Métodos de calidad (11 edición)
- ⊕ Cursos básicos de gestión y metodología para ámbitos: hospitalario, sociosanitario, salud mental, seguridad del paciente y servicios sociales:
  - curso básico de mejora continua de la calidad
  - curso avanzado de mejora continua de la calidad
  - curso de herramientas para la mejora de la calidad: diseño de estudios y evaluación de indicadores
  - curso de gestión de comisiones clínicas
  - curso de introducción a la seguridad de los pacientes
  - curso avanzado de seguridad clínica
  - curso de herramientas para la mejora de la seguridad de los pacientes
  - curso de seguridad del medicamento
  - curso de seguridad en quirófano
  - curso de seguridad en enfermería



- o curso taller de medicina basada en la evidencia
- o curso taller de enfermería basada en la evidencia
- o curso de gestión por procesos
- o curso de diseño e implantación de vías clínicas
- o curso de diseño, adaptación e implantación de protocolos y guías de práctica clínica
- o curso de economía de la calidad
- o curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia asistencial
- o curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia en Unidad de Cuidados Intensivos
- o curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia en urgencias
- o curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia en quirófano
- o curso de atención centrada en las personas
- o curso de modelos internacionales de acreditación Joint Comission, EFQM e ISO



La seguridad de la atención, es uno de los ejes estratégicos de nuestra institución. Nuestro objetivo es mejorarla mediante la prevención de los eventos adversos evitables y contribuir al diálogo entre profesionales, directivos y ciudadanos, introduciendo métodos de análisis de incidentes y errores, formación e investigación y acciones para lograr una mayor sensibilización para que la sociedad pueda abordar la seguridad de forma positiva.



Destacan especialmente este año, los proyectos que se han realizado en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (MSPSI) y con el Departament de Salut, en el marco de la Alianza para la Seguridad del Paciente en Cataluña. Se ha conseguido, en colaboración con múltiples centros asistenciales y las Sociedades Científicas, llevar a cabo los siguientes proyectos:

- ⊕ Proyecto de prevención de caídas (78 centros)
- ⊕ Cirugía segura (27 hospitales)
- ⊕ Currículo formativo para la comunicación de errores

Por cuarto año consecutivo hemos colaborado con el MSPSI para el desarrollo del Sistema de Notificación para el Aprendizaje y la Seguridad del Paciente (SiNASP), consolidando la implantación del sistema en hospitales de cuatro comunidades autónomas, Castilla la Mancha, Catalunya, Galicia y Murcia, donde han realizado el curso de seguridad 21.650 personas, e iniciando la prueba piloto para la adaptación del sistema al ámbito de atención primaria. Además hemos participado en numerosos Congresos y Foros Nacionales e Internacionales de seguridad clínica.



De acuerdo con su misión el Instituto ha consolidado este año su sistema de Análisis de procesos y resultados de la atención.

Entre los proyectos realizados cabe destacar la evaluación de la Estrategia de Cáncer y de la Estrategia de Atención al Parto Normal, financiada por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. En ambos casos se ha realizado un estudio a nivel nacional, con participación de las 17 Comunidades autónomas y las Ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Se han evaluado más de 1.300 casos de 105 hospitales en la estrategia de atención al parto normal. En la evaluación de la estrategia de cáncer nos hemos centrado en el cáncer de mama (1.345 casos y 93 hospitales), cáncer colorrectal (1.300 casos y 97 hospitales) y finalmente cáncer de pulmón con 96 hospitales. Los resultados han permitido conocer la calidad de la práctica asistencial en cada uno de los procesos y se utilizan como punto de partida para la actualización de ambas estrategias por parte del Ministerio.



Paralelamente algunas CCAA, decidieron ampliar la muestra de casos estudiados en su Comunidad a fin de disponer de datos propios estadísticamente potentes para hacer inferencia. En la estrategia de Atención al Parto Normal, han sido las CCAA de Andalucía, Aragón, Baleares, Canarias, Catalunya, Galicia y País Vasco y en la Estrategia de Cáncer las de Andalucía, Baleares, Canarias, Castilla León, Catalunya, Extremadura, País Vasco y Valencia.

Siguiendo la colaboración habitual con la Sociedades Científicas, este año se ha iniciado el proyecto de "Indicadores de Calidad en la Sociedad Española de Urología". En él participan más de 10 profesionales de la especialidad, liderados por su presidente. Está prevista la finalización para el primer trimestre de 2012.

Uno de los aspectos más relevantes de la misión del Instituto es la de apoyar a profesionales, tanto asistenciales como gestores. En este capítulo y continuando con su sistema de "Análisis de proceso y resultado de los servicios clínicos", este año se ha realizado un estudio de evaluación en un servicio asistencial, del Hospital Universitario de Nuestra Señora de la Candelaria de Tenerife. El estudio combina técnicas de "peer review", evaluación con indicadores, y técnicas cualitativas de observación directa y entrevistas. El resultado es un análisis crítico de la práctica asistencial y la gestión del servicio acompañado de propuestas de mejora. Como siempre en este tipo de estudios, se ha contado con la Sociedad Científica implicada.

También se ha realizado la evaluación externa de Indicadores de Calidad en diferentes entidades de iniciativa social.



Desde el trabajo del profesor Donabedian sobre el rol de los clientes 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 es una área estratégica y de investigación muy 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 su propia atención y su autocuidado.

Dentro de esta línea destacan: la evaluación de la implicación de los usuarios y su relación con los resultados de salud, y la integración del enfoque al paciente como eje transversal en el desarrollo de programas de mejora de la calidad.

Este año destaca especialmente el proyecto realizado a partir de los resultados del estudio cualitativo sobre las vivencias y sentimientos de los niños, niñas y adolescentes durante la hospitalización, promovido por la Obra Social de "la Caixa", en el que hemos elaborado un conjunto de 4 Guías de recomendaciones para mejorar el bienestar emocional, dirigidas a los propios niños/as, a sus familias, al voluntariado y al personal de los hospitales.



El Instituto es Centro de referencia europeo para la atención a personas mayores, a personas con problemas de salud mental y servicios sociales de la *European Society for Quality in Healthcare* (ESQH), que tiene el objetivo de crear una red de grupos interesados y facilitar el desarrollo metodológico de la calidad en los servicios sociales y sociosanitarios en Europa. Este año se han realizado los siguientes proyectos:



- ⊕ Soporte en el despliegue del Plan de Calidad de Servicios Sociales en Madrid (Estudio, evaluación y criterios de inspección de las residencias de mayores).
- ⊕ Soporte en el despliegue del Plan de Calidad de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Benestar Social i Família.
- ⊕ Manual de qualitat del Servei bàsic d'ajuda a domicili. Xarxa local SAD. Diputació de Barcelona
- ⊕ Recomanacions de bona pràctica. Centres del sistema de protecció d'acolliment i residencials d'acció educativa. Direcció general d'atenció a la infància i l'adolescència (DGAIA).
- ⊕ Proyecto de impulso a la inserción laboral de las personas con trastorno mental en España, del Programa Incorpora de la Obra Social de "la Caixa".
- ⊕ Soporte a planes de inclusión social en el ámbito local.
- ⊕ Proyecto de elaboración de indicadores consensuados para la evaluación de la calidad asistencial en los hospitales psiquiátricos penitenciarios del Ministerio del Interior
- ⊕ Evaluación del impacto percibido del Programa de Enfermedades Avanzadas y Cuidados Paliativos de la Obra Social de "la Caixa", considerando la visión de los diferentes grupos de interés.

Asimismo se ha participado en numerosas jornadas nacionales e internacionales.



Nuestro Instituto ofrece apoyo metodológico para el diseño, implantación y seguimiento de los planes de calidad, adaptándose a las peculiares características de cada organización y a sus objetivos de gestión. Para el diseño de un nuevo plan de calidad, se realiza un diagnóstico de situación, se desarrolla de forma conjunta con la dirección 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. Este año se han realizado los siguientes proyectos:

- Soporte y seguimiento del Plan de Calidad de SAGESSA
- Soporte al sistema de gestión de la calidad de la Fundació Acció Social i Infància - FASI, dedicada a la atención y la protección de la infancia y la adolescencia en situación de riesgo o de desamparo en Cataluña, mediante un programa residencial de tipo preventivo.

Como nuevo instrumento de mejora para los centros, el Instituto ha desarrollado durante 2011 la Red para la Excelencia en la práctica ([www.e-pract.net](http://www.e-pract.net)) como una estrategia que se ofrece a los centros interesados en trabajar en la mejora de la calidad de procesos clínicos asistenciales y organizativos específicos.

Los objetivos de la Red para la Excelencia en la Práctica son:

- Promover la mejora de la práctica estimulando la aplicación generalizada de las estrategias y prácticas recomendadas para el abordaje de procesos clínicos y organizativos.
- Crear y favorecer sinergias y trabajo colaborativo entre centros y profesionales que tienen intereses similares en temas específicos.
- Favorecer el intercambio de conocimiento e innovaciones entre profesionales y organizaciones interesados en la mejora de la atención.



e-pract tiene dos líneas de trabajo: La red de centros y la red de profesionales (ver responsabilidad social). La red de centros se basa en la metodología de carácter colaborativo, estimulando la creación de redes de aprendizaje, la formación de los profesionales, la puesta en marcha actividades de mejora y la evaluación de la práctica asistencial en temas específicos.

Este año se ofrece la oportunidad de trabajar en tres temas:

- Más tiempo de enfermería en presencia del paciente
- Lesiones por presión: un problema de seguridad
- El control y manejo del dolor agudo: un derecho del paciente



## Patronato

**Àlvar Net**  
*Presidente*

**Ramon Carreras**  
*Vicepresidente*  
*Representante UAB*

**Carlos Humet**  
*Secretario*

**Albert Cañís**  
*Representante SEDISA*

**Nuria Carrera**  
*Degana, Col·legi Oficial de*  
*Treball Social de*  
*Catalunya*

**María Casado**  
*Observatori de Biètica i*  
*Dret de la Universitat de*  
*Barcelona*

**José Andrés Gorricho**  
*Consejero-Delegado del*  
*Grupo Igualatorio Médico*  
*Quirúrgico*

**Rafael Matesanz**  
*Director general*  
*Organización*  
*Nacional de Trasplantes*

**Miquel Vilardell**  
*Presidente Col·legi Oficial*  
*de Metges de Barcelona*

### Colaboradores

El Instituto cuenta con más de 100 destacados colaboradores que integran los diferentes equipos de asesores, profesores, investigadores y evaluadores. La relación completa de profesionales está disponible en la web de la Fundación Avedis Donabedian [www.fadq.org](http://www.fadq.org)

## Comisión Mixta FAD-UAB

*Universidad Autónoma de*  
*Barcelona*

**Ramón Carreras**  
*Delegado de la Rectora*  
*para Instituciones*  
*Sanitarias (UAB)*

**Carles Jaime**  
*Vicerrector de Proyectos*  
*Estratégicos y*  
*Planificación (UAB)*

**Manuel Antonio López**  
*Vicerrector de*  
*Investigación (UAB)*

*Fundación*  
*Avedis Donabedian*

**Àlvar Net**  
*Presidente del Patronato*

**Carlos Humet**  
*Secretario del Patronato*

**Rafael Matesanz**  
*Vocal del Patronato*

## Recursos humanos

**Rosa Suñol**  
**Joaquim Bañeres**  
*Directores*

**Emili Villaró**  
*Área económico-financiera*

**Pilar Hilarión**  
**Rosa M<sup>a</sup> Saura**  
*Directoras de Área*

**Carola Orrego**  
**Paula Vallejo (Madrid)**  
*Directoras de Proyectos*

**Anna Fité**  
**Elisabeth Herrera**  
**Débora Koatz**  
**María Andrée López**  
**Pilar Moreno**  
**Mariona Secanell**  
*Coordinadoras de*  
*proyectos*

**Genís Carrasco**  
*Asesor docente*

**Núria Mora**  
*Estadística*

**César Ricón**  
*Informática y gestión de*  
*bases de datos*

**Pilar Ivern**  
*Área de comunicación*

**Assumpta Pons**  
*Responsable Área*  
*administrativa*

**Meritxell Cot**  
**Caterina Fernández**  
**Neus Gabà**  
**Elisenda Grau**  
**Núria Hidalgo**  
**Ester Llach**  
*Equipo administrativo*



---

**Instituto Universitario  
Avedis Donabedian-UAB**  
Barcelona  
Provença, 293  
E-08037 Barcelona  
T. 932 076 608  
F. 934 593 864

Madrid  
Paseo la Castellana, 141  
E-28046 Madrid  
T. 917 498 046

[fad@fadq.org](mailto:fad@fadq.org)  
[www.fadq.org](http://www.fadq.org)

