



Memoria
de actividad 2007



**AVEDIS
DONABEDIAN**

INSTITUTO UNIVERSITARIO-UAB



Índice

Informe del presidente del patronato	6
Misión	12
Valores	13
Principios de funcionamiento	14
Patronato	15
Presentación del Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB	16
Comisión Paritaria del Instituto Universitario Avedis Donabedian	17
Recursos Humanos	17
<hr/> Áreas de Actividad del Instituto Universitario	
Investigación	20
Docencia	22
Desarrollo y adaptación de modelos innovadores	24
Seguridad de la atención	25
Efectividad	28
Atención centrada en la persona	29
Dependencia y Servicios Sociales	30
Programas de mejora integrados	32
<hr/> Actividades específicas de la Fundación Avedis Donabedian	
Premios 2007 a la calidad en sanidad	36
Actividades de responsabilidad social	38
Colaboradores del Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB y la FAD	39
Oferta de servicios	42
Docencia	42
Seguridad	43
Efectividad en la atención	44
Atención centrada en la persona	44
Dependencia y Servicios Sociales	45
Actividades de apoyo a los Programas de Mejora de Calidad	45
Instituciones con las que se ha colaborado	46

“... asignamos tres papeles principales a los consumidores (los pacientes y los que pueden hablar en su nombre), el primero el de “colaboradores”, el segundo el de “objetivos” y el tercero y último el de “reformadores”, con papeles específicos para cada función. Los consumidores contribuyen a la garantía de calidad en tres formas: definiendo la calidad, evaluando la calidad y facilitando la información que permite que otros evalúen”.

Avedis Donabedian. The Lichfield lecture. Quality assurance in health care: consumers' role. Qual Health Care 1992; 1: 247-251

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.



Prof. Avedis Donabedian, presidente de Honor de la FAD

Este año tengo la satisfacción de presentar por primera vez la memoria integrada del Instituto Universitario Avedis Donabedian y de la Fundación Avedis Donabedian (FAD).

El Instituto Universitario de Calidad Asistencial y Seguridad Clínica Avedis Donabedian que se creó el año pasado es titularidad de la Fundación Avedis Donabedian y está adscrito a la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) como centro con personalidad jurídica propia. Por este motivo se ha incorporado a nuestro Patronato el Dr. Miquel Vilardell, Vicerrector de la Universidad, que ha sido nombrado Vicepresidente del Patronato de la Fundación y se ha creado una comisión paritaria con la Universidad para establecer los objetivos y prioridades.

Además, se ha cambiado el logo y la imagen de la Fundación para incluir una cruz en forma de aspa que representa la voluntad del Instituto Universitario de ser un punto de encuentro entre el mundo académico, la sociedad, los profesionales, la administración y los centros. Todo ello sin perder la misión de la Fundación de colaborar con los profesionales, centros, Administraciones Públicas, organizaciones de ciudadanos y profesionales y otras instituciones públicas y privadas con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios sanitarios y sociales que reciben los ciudadanos.

En el área de actividades realizadas quiero destacar los proyectos llevados a cabo en el área de investigación como uno de los grupos del CIBERESP (Centro de Investigación Biomédica en Red de Epidemiología y Salud Pública). Se han terminado varios proyectos de investigación, entre ellos uno sobre los mecanismos de participación de los ciudadanos en las decisiones de gestión y planificación de salud y siguen en marcha el proyecto europeo MARQuIS y los proyectos de investigación sobre seguridad del paciente. Además se han publicado diversos artículos en revistas indexadas, informes y manuales de indicadores de calidad.

El área de docencia también ha presentado importantes novedades. Por primera vez se realizó una edición del Diploma de Metodología de Evaluación y Mejora de la Calidad Asistencial en Valladolid y han continuado el Diploma y el Máster de Barcelona y Madrid, así como el curso de pregrado en la Facultad de Medicina. Se han realizado además 35 cursos básicos y avanzados en diferentes instituciones sanitarias y sociales, con más de 1.200 alumnos. En la actualidad

el área de docencia se está preparando para asumir los retos docentes que representa el nuevo modelo de Bolonia, introduciendo metodologías más interactivas para aumentar la implicación de los alumnos.

Otro tema relevante en 2007 ha sido el desarrollo de los temas de seguridad del paciente, como ya adelantábamos el año pasado. En el marco de la "Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya", el Instituto ha coordinado la realización de 23 proyectos de implantación de sistemas de seguridad en hospitales, atención primaria, salud mental, sociosanitarios y otros dedicados directamente a los pacientes, conjuntamente con 12 sociedades científicas y otras entidades. Se ha dado soporte, entre otros, al proyecto de higiene de manos, en el que han participado 51 hospitales de Catalunya. Además se han seguido realizando proyectos muy relevantes en este campo con el Ministerio de Sanidad y otras comunidades autónomas.

Creemos que es fundamental continuar trabajando para que se aborden los problemas de seguridad desde la perspectiva de que la prevención es posible en muchos ámbitos y que es importante hablar de seguridad apartándose de una cultura culpabilizadora del error de un determinado profesional y plantearla como un enfoque de toda la organización para conseguir sistemas más seguros de trabajo, implicando a todos: profesionales, gestores y políticos.

En el área de efectividad destaca el proyecto "Desarrollo de indicadores de proceso y resultado y evaluación de la práctica asistencial oncológica en tres comunidades autónomas", que se ha diseñado y se está llevando a la práctica con un amplio consenso y un gran apoyo por parte de todos los implicados (autoridades, gestores y profesionales).

El Instituto ha estado también presente en los primeros pasos de la aplicación de la ley de Dependencia, ayudando a definir e implantar sistemas de evaluación y siguiendo con la implantación de sistemas consensuados de indicadores tanto en la Comunidad Valenciana como en Catalunya. Hemos trabajado para mejorar la calidad de las personas con dependencia desde hace más de 12 años cuando se realizó la apuesta estratégica de abarcar las áreas sanitarias y sociales. Desde entonces hemos realizado proyectos con diversas comunidades autónomas en los que han participado más de 700 centros. Este año han continuado estas actividades estableciendo indicadores de calidad para centros residenciales y centros de día de personas mayores, servicios prelaborales

de personas con enfermedad mental y criterios de buenas prácticas para comunidades terapéuticas de personas con problemas de drogadicción, residencias y pisos con apoyo para personas afectadas por VIH/SIDA, etc. Ponemos desde aquí a disposición de todos los interesados nuestra experiencia en este campo y nuestro compromiso de avanzar conjuntamente para mejorar la atención de todas estas personas.

En el desarrollo de Planes de Calidad destacamos especialmente la implantación del Plan de Calidad de la Consejería de Sanidad del Principado de Asturias que se basa en la formulación de PCAI (programas clave de atención interdisciplinar) de forma articulada con el Plan de Salud. Además, hemos realizado el soporte a 18 centros de todo tipo y a 9 corporaciones para desarrollar su plan de calidad. También han continuado los proyectos sobre el estudio de la satisfacción de pacientes (este año especialmente en el área de familiares de personas ingresadas en centros socio-sanitarios), y se ha dado soporte al desarrollo del sistema de acreditación de SANITAS.

Además, se ha seguido apoyando a los centros tanto para desarrollar su proyecto de acreditación, como para la implantación de sistemas basados en el EFQM y la ISO. Como cada año, se ha continuado la realización de proyectos y actividades de responsabilidad social, que permiten empezar proyectos a grupos o entidades que lo solicitan o el pago total o parcial de matrículas a cursos a profesionales, incluyendo algunos de países en vías de desarrollo.

Todas estas actividades han requerido un crecimiento importante en el número de personas y en los sistemas de gestión para consolidar el Instituto Universitario y los proyectos para los próximos años que representan un reto muy importante.

Este ha sido también el año de nuestra mayoría de edad (cumplimos 18 años) con la ilusión de seguir sirviendo a todos los que cada año nos confían sus experiencias y nos permiten seguir aprendiendo y mejorando. Quiero agradecer muy especialmente el compromiso y la dedicación de todos los profesionales que trabajan y colaboran con nosotros. Dieciocho años parecen muchos para una Institución como la nuestra, pero nos sentimos jóvenes y con energía y ganas para continuar el compromiso que adquirimos al principio.

Nuestro plan estratégico para los próximos 4 años se plantea, además de mantener los esfuerzos actuales

que añadan valor a las organizaciones, trabajar en la traslación de la evidencia a la práctica facilitando la implantación de cambios, estudiar como mejorar la implicación y motivación de los profesionales, desarrollar instrumentos para mejorar la atención centrada en la persona, continuar el trabajo en las áreas de dependencia y ayudar a implantar la continuidad asistencial y la integración de los servicios sanitarios y sociales que reciben los ciudadanos. Retos, pues, no van a faltar y esperamos poder afrontarlos todos juntos.

Os deseo un 2008 de paz y alegría para todos.
Álvar Net, Presidente

Enguany tinc la satisfacció de presentar per primer cop la memòria integrada de l'Institut Universitari Avedis Donabedian i de la Fundació Avedis Donabedian (FAD).

L'Institut Universitari de Qualitat Assistencial i Seguretat Clínica Avedis Donabedian, que es va crear l'any passat, és titularitat de la Fundació i està adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) com a centre amb personalitat jurídica pròpia. Per aquest motiu s'ha incorporat al nostre Patronat el Dr. Miquel Vilardell, Vicerector de la Universitat, que ha estat nomenat Vicepresident de la Fundació, i s'ha creat una comissió paritària amb la Universitat per establir els objectius i prioritats.

A més, s'ha canviat el logotip i la imatge de la Fundació, per incloure una creu en forma d'aspa que representa la voluntat de l'Institut Universitari de ser un punt de trobada entre el món acadèmic, la societat, els professionals, l'administració i els centres. Tot això sense perdre la missió de la Fundació de col·laborar amb els professionals, centres, Administracions Públiques, organitzacions de ciutadans i professionals i altres institucions públiques i privades amb l'objectiu de millorar la qualitat dels serveis sanitaris i socials que reben els ciutadans.

En l'àrea d'activitats realitzades, vull destacar els projectes que s'han dut a terme en l'àrea de recerca com a grup del CIBERESP (Centre d'Investigació Biomèdica en Xarxa d'Epidemiologia i Salut Pública). S'han acabat diversos projectes de recerca, entre els quals un sobre els mecanismes de participació dels ciutadans en les decisions de gestió i planificació de salut, i segueixen en marxa el projecte europeu MAR-QUIS i els projectes de recerca sobre seguretat del pacient. A més, s'han publicat diversos articles en revistes indexades, informes i manuals d'indicadors de qualitat.

L'àrea de docència també ha presentat novetats importants. Per primer cop, s'ha realitzat una edició del Diploma de Metodologia d'Avaluació i Millora de la Qualitat Assistencial a Valladolid i han continuat el Diploma i el Màster de Barcelona i Madrid, com també el curs de pregrau a la Facultat de Medicina. S'han realitzat, a més, 35 cursos bàsics i avançats en diferents institucions sanitàries i socials, amb més de 1.200 alumnes. En l'actualitat, l'àrea de docència s'està preparant per assumir els reptes docents que representa el nou model de Bolonya, introduint metodologies més interactives per augmentar la implicació dels alumnes.

Un altre tema rellevant el 2007 ha estat el desenvolupament dels temes de seguretat del pacient, com ja avançàvem l'any passat. En el marc de l'"Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya", l'Institut ha coordinat la realització de 23 projectes d'implantació de sistemes de seguretat en hospitals, atenció primària, salut mental, sociosanitaris i altres centres dedicats directament als pacients, conjuntament amb 12 societats científiques i altres entitats. S'ha donat suport, entre d'altres, al projecte d'higiene de mans, en què han participat 51 hospitals de Catalunya. A més, s'han seguit realitzant projectes molt rellevants en aquest camp amb el Ministeri de Sanitat i altres comunitats autònomes.

Creiem que és fonamental continuar treballant per tal que s'abordin els problemes de seguretat des de la perspectiva que la prevenció és possible en molts àmbits i que és important parlar de seguretat deixant de banda una cultura culpabilitzadora de l'error d'un professional determinat i plantejar-la com un enfocament de tota l'organització per aconseguir sistemes més segurs de treball, i implicar-hi tots els professionals, gestors i polítics.

En l'àrea d'efectivitat, destaca el projecte "Desenvolupament d'indicadors de procés i resultat i avaluació de la pràctica assistencial oncològica en tres comunitats autònomes", que s'ha dissenyat i s'està duent a terme a la pràctica amb un ampli consens i un gran suport per part de tots els implicats (autoritats, gestors i professionals).

L'Institut ha estat també present en els primers passos de l'aplicació de la llei de Dependència i ha ajudat a definir i a implantar sistemes d'avaluació i seguir amb la implantació de sistemes consensuats d'indicadors tant a València com a Catalunya. Hem treballat per millorar la qualitat de les persones amb dependència des de fa més de 12 anys, quan es va realitzar l'aposta estratègica d'abraçar les àrees sanitàries i socials. Des de llavors hem realitzat projectes amb diverses comunitats autònomes en els quals han participat més de 700 centres. Enguany han continuat aquestes activitats establint indicadors de qualitat per a centres residencials i centres de dia de gent gran, serveis prelaborals de persones amb malaltia mental i criteris de bones pràctiques per a comunitats terapèutiques de persones amb problemes de drogoaddicció, llars residència i pisos amb suport per a persones afectades per VIH/SIDA, etc. Posem des d'aquí a disposició de tots els interessats la nostra experiència en aquest camp i el nostre compromís

d'avançar conjuntament per millorar l'atenció de totes aquestes persones.

En el desenvolupament de Plans de Qualitat, destaquem especialment la implantació del Pla de Qualitat de la Conselleria de Sanitat del Principat d'Astúries, que es basa en la formulació de PCAI (programes clau d'atenció interdisciplinària) de manera articulada amb el Pla de Salut. A més, hem donat suport a 18 centres de tota mena i 9 corporacions per desenvolupar el seu pla de qualitat. També han continuat els projectes sobre estudi de la satisfacció de pacients (aquest any especialment en l'àrea de familiars de persones ingressades en centres socio-sanitaris), i s'ha donat suport al desenvolupament del sistema d'acreditació de SANITAS.

A més, s'ha seguit donant suport als centres tant per desenvolupar el seu projecte d'acreditació com per a la implantació de sistemes basats en l'EFQM i la ISO. Com cada any, s'ha continuat la realització de projectes i activitats subvencionades que permeten començar projectes a grups o entitats que ho sol·liciten, o el pagament total o parcial de matrícules a cursos a professionals, incloent alguns de països en vies de desenvolupament.

Totes aquestes activitats han requerit un creixement important en el nombre de persones i en els sistemes de gestió per consolidar l'Institut Universitari i els projectes per als pròxims anys, que representen un repte molt important.

Aquest ha estat també l'any de la nostra majoria d'edat (fem 18 anys), amb la il·lusió de seguir servint tots els que cada any ens confien les seves experiències i ens permeten seguir aprenent i millorant. Vull agrair molt especialment el compromís i la dedicació de tots els professionals que treballen i col·laboren amb nosaltres. Divuit anys semblen molts per a una institució com la nostra, però ens sentim joves i amb energia i ganes per continuar el compromís que vam adquirir al principi.

El nostre pla estratègic per als pròxims 4 anys es planteja, a més de mantenir els esforços actuals que afegeixin valor a les organitzacions, treballar en la translació de l'evidència a la pràctica facilitant la implantació de canvis, estudiar com millorar la implicació i motivació dels professionals, desenvolupar instruments per millorar l'atenció centrada en la persona, continuar treballant en les àrees de dependència i ajudar a implantar la continuïtat assistencial i

la integració dels serveis sanitaris i socials que reben els ciutadans. Reptes, doncs, no en faltaran i esperem poder-los afrontar tots plegats.

Us desitjo un 2008 de pau i alegria per a tothom.
Àlvar Net, President

This year I have the pleasure to present for the first time the integrated report of both the Avedis Donabedian University Institute and the Avedis Donabedian Foundation (FAD).

The Avedis Donabedian University Institute on Quality and Safety in Health Care was founded in the last year and is associated with the Autonomous University of Barcelona (UAB) as a centre with independent legal status. For this reason a Vicerector of the UAB, Professor Miquel Vilardell has been incorporated to the board of trustees and was also nominated vice-president of the Foundation. A paritary commission with the University was established to set up objectives and priorities for the University Institute. Furthermore, the logo and image of the Foundation was changed to include a x-shaped cross to represent the aim of the University Institute as a meeting point of academia, society, professionals and government. These important changes; however, will not alter the mission of the Foundation to improve the quality of health and social services that are provided to the citizens in collaboration with professionals, health and social services, the public administration, consumer organizations, professionals and other public and private institutions.

Special attention deserves the research projects that are being realized within Network of Biomedical Research Centres in Epidemiology and Public Health (CIBERESP). Various research projects came to end this year, such as the project on mechanisms of citizen participation in health care decision-making and planning, while other projects are still running, such as the EC funded project on Methods of Assessing Response to Quality Improvement (MARQuIS), as well as the research projects related to patient safety. The results of this work were published in various articles in indexed journals and in a number of quality indicator manuals.

In the field of education we also observe important innovations. For the first time the Diploma in "Methodology of Evaluation and Healthcare Quality Improvement" was held in Valladolid, and the Diploma and Master continue to be offered in Barcelona and Madrid, as well as the undergraduate teaching module at the Faculty of Medicine of the Autonomous University of Barcelona. Furthermore 35 courses on basic and advanced methods of quality and safety improvement were offered in different health and social care institutions, with a total of 1200 students. At the moment the education strategies are being

updated to reflect the requirements as stipulated in the Bologna criteria and to introduce a more interactive teaching methodology to improve student involvement.

Another important landmark of 2007 was the further development of topics related to patient safety, which were already anticipated in the past year. Under the umbrella of the "Catalan Alliance for Patient Safety" the Institute coordinates 23 projects to implement patient safety in hospitals, primary care, mental health care, social care and other services directly dedicated to patient care. These projects are carried out in cooperation with 12 scientific societies and other entities. Support was provided to a project on improving hand hygiene in 51 Catalan hospitals. Furthermore, important activities were realized in this field jointly with the Ministry of Health and with other Autonomous Communities in Spain.

We believe that it is crucial to continue the work to approach the issue of patient safety from the viewpoint that prevention is possible in a wide range of contexts. In order to improve among other patient safety, it is also important to address this issue not from a culture of blaming individuals, but to focus on the system issues that cause the problem and involving all stakeholders.

In the area of effectiveness the project on developing process and outcomes indicators to evaluate oncology care in three Autonomous Communities deserves attention. The project was designed and is being implemented with broad consensus and support of all stakeholders (authorities, managers and professionals).

The Institute was also involved in the beginning from applying the new law on autonomy and dependence (ley de promoción de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, 2006) and helped to define and implement an evaluation system using consensus indicators for quality improvement in Valencia and Catalonia.

The Foundation has been working on improving the quality of care for persons with autonomy and social problems for more than 12 years when the strategic plan to address these issues in health and social care was first established. Since then we carried out projects in several autonomous communities in which more than 700 institutions participated.

This year these activities were continued, establishing quality indicators for residence homes and day care services for the elderly, supported labour service for persons with mental disease, criteria of good practice for therapeutic communities for persons with drug addiction, and for residences and flats to provide supported living for persons affected by HIV/AIDS. The Foundation continues its commitment to offer these services and share the experience gained with all those working towards improving the quality of health and social services.

With regard to the development of quality plans the implementation of the interdisciplinary action plan of the Autonomous government of Asturias (key program for interdisciplinary care, PCAI) deserves to be highlighted. Furthermore, support was provided to 18 centres and 9 corporations to develop their quality plans. We also continued the research projects on patient satisfaction (this year with a special focus on families of persons admitted to social-care services) and support was also provided for the development of the SANITAS accreditation system. Moreover, through the FAD continued support was provided to centres to develop their accreditation projects, such as the implementation of EFQM and ISO systems.

As every year additional activities were made possible through subsidies for projects or professionals from low and middle income countries, either for projects that otherwise would not have been possible or to facilitate the participation in professional courses.

All these activities required a significant growth in the number of staff and modernization of the management systems to consolidate the University Institute and to meet the challenges imposed by the activities planned for the next years.

This has also been the last year of coming to maturity age (we turned 18 years) with the hope to serve all that - year after year - have trusted us with their experience and that permitted us to continue learning and improving. I would like to thank especially all those professionals that work and collaborate with us for their commitment and dedication. Eighteen years appears a long time for an institution like ours, but we still feel young and full of energy and eager to continue the commitment that we made at the beginning.

Our strategic plan for the next 4 years is focused on maintaining the current momentum, working on

translating evidence into clinical practice and facilitating change, studying how to increase the involvement and motivation of professionals, develop instruments to improve patient-centeredness, continue to work in the area of drug dependence and provide support to improve the continuity of care and the integration of health and social services.

I am sure that we will jointly manage all the challenges that we may face in realizing these goals.

My best wishes for a peaceful and happy new year to all.
Álvar Net, President

La Fundación Avedis Donabedian tiene como misión colaborar con los profesionales, centros, Administraciones Públicas, organizaciones de ciudadanos y profesionales y otras instituciones públicas y privadas con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios sanitarios y sociales que reciben los ciudadanos.

La Mejora de la Calidad es una actitud profesional y científica que utiliza elementos de la teoría de la evaluación, de las ciencias de la gestión clínica y de la atención y otras ciencias cuantitativas y cualitativas, para lograr que el trabajo de los profesionales sea cada vez de mayor calidad científica y técnica y que los usuarios reciban unos servicios adecuados a sus necesidades y deseos.

Los sectores de servicios a las personas se encuentran inmersos en cambios profundos que requieren mejorar la gestión y la productividad de los servicios en un contexto de recursos limitados. En esta situación es urgente desarrollar actividades, técnicas e

instrumentos para preservar y mejorar la calidad de la atención y para incorporar la calidad como objetivo y prioridad central de los gestores y políticos.

La Fundación Avedis Donabedian ha desarrollado en el pasado y seguirá haciéndolo en el futuro, actividades de investigación y educativas para formar a profesionales en los conceptos de Mejora de la Calidad.

La Fundación da soporte a centros, a Administraciones Públicas y a entidades privadas en el desarrollo de programas de mejora de la calidad, publicando y difundiendo informes, estudios y realizando proyectos que sean útiles para fomentarla.

Valores

Los valores por los que nos regimos han sido ampliamente discutidos entre todos los profesionales. Son los siguientes:

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

La Fundación Avedis Donabedian establece el Código Deontológico que respetará en la realización de todas sus actividades de soporte de Programas de Mejora de la Calidad.

La FAD se compromete a:

- 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.

Patronato

Presidente

Àlvar Net

Vicepresidente

Miquel Vilardell

Secretario

Carlos Humet

Secretario Federación Española de Gestión Sanitaria

Albert Cañis

Consejero Director General Igualatorio Médico Quirúrgico S.A.

José Andrés Gorricho

Presidente de la Asociación de Economía de la Salud

Pere Ibern

Presidenta de la Sociedad Española de Calidad Asistencial

Susana Lorenzo (hasta octubre 2007)

Director General Organización Nacional de Trasplantes

Rafael Matesanz

Presidente de la Sociedad Española de Calidad Asistencial

Pedro Parra (desde octubre 2007)

El Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB tiene como misión actuar de punto de encuentro entre el mundo universitario y académico, los ciudadanos, los profesionales y los centros y la Administración para hacerlos interaccionar y ser un nexo de colaboración y acercamiento entre ellos para la mejora de la calidad en la atención sanitaria y social.

La Fundación Avedis Donabedian es el órgano gestor del Instituto Universitario. Además la Fundación sigue desarrollando los proyectos gratuitos y con financiación parcial (como parte de su responsabilidad social corporativa), promoviendo los premios anuales de calidad, la gestión de donaciones y algunos proyectos. El Instituto y la Fundación se organizan en diferentes áreas de trabajo que se exponen a continuación:



El Instituto se rige por una Comisión Paritaria entre la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) y la Fundación Avedis Donabedian cuya función es establecer los objetivos y velar por su cumplimiento. Forman parte de la Comisión Paritaria:

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

Presidente de la Comisión Paritaria

Dr. Àlvar Net

Directora del Instituto Universitario Avedis Donabedian

Dra. Rosa Suñol

Recursos humanos

Dirección General

Rosa Suñol

Asesor Docente

Genís Carrasco

Subdirección General

Joaquim Bañeras

Estadístico

Àlex Amoròs

Administración

Pilar Ivern

Responsable Área Administrativa

Assumpta Pons

Dirección de Áreas

Pilar Hilarión

Rosa M^a Saura

Estadístico

Àlex Amoròs

Dirección de Proyectos. Madrid

Paula Vallejo

Equipo Administrativo

Neus Gabà

Elisenda Grau

Núria Hidalgo

Ester Llach

Laia Segarra

Dirección de Proyectos

Roser Anglés

Oliver Groene

Elisabet Herrera

Carlota Orrego

Mikel Torrontegi

Jordi Sobrequés

Soporte informático y gestión bases de datos

César Ricón

Sergi Alberola

Técnico Investigador

Manuel Romero

Áreas de actividad del Instituto Universitario

01. Investigación

02. Docencia

03. Seguridad de la atención

04. Efectividad

05. Atención centrada en la persona

06. Dependencia y Servicios Sociales

07. Programas de mejora integrados

La investigación se realiza en el contexto de la Cátedra de Investigación Avedis Donabedian, adscrita a la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Barcelona, que dirige la Dra. Rosa Suñol, Directora del Instituto Universitario Avedis Donabedian. Además, a partir de este año somos grupo investigador del CIBERESP (Centro de Investigación Biomédica en Red de Epidemiología y Salud Pública) reconocidos por el Instituto Carlos III. Los CIBER son estructuras estables de investigación en una determinada área cuyos grupos investigadores se coordinan para alcanzar resultados de excelencia que difícilmente serían posibles sin un trabajo de colaboración entre grupos investigadores.

Durante este año se han realizado los siguientes proyectos.

- Proyecto de evaluación del impacto de las estrategias de mejora de la calidad en Europa (MARQUIS, Methods of Assessing Response to Quality Improvement Strategies). Proyecto enmarcado en la convocatoria del "European Commission Research Directorate General", dentro de la prioridad de investigación "proporcionando salud, seguridad y oportunidades a las personas en Europa". Este proyecto está liderado por el Instituto y evalúa las estrategias de calidad más efectivas en los hospitales europeos. Durante este año se han evaluado 89 centros en 8 países y se han analizado los resultados de los 389 cuestionarios para conocer la efectividad de las estrategias de calidad utilizadas. El proyecto está actualmente en fase de análisis final y sus resultados preliminares se han presentado en numerosos foros políticos y científicos internacionales.

Participación ciudadana

- Proyecto FISS sobre "Participación de los ciudadanos en la planificación y la toma de decisiones en los servicios de salud". El proyecto explora el interés y la medida en que los ciudadanos desean implicarse en la toma de decisiones y planificación de los servicios sanitarios, así como identificar las diferencias de patrón entre perfiles de ciudadanos distintos. Se ha realizado un total de 850 encuestas, a ciudadanos y miembros de asociaciones relacionadas con temas de salud de toda Catalunya.

Seguridad de la atención

En el marco de la "Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya", el Instituto Avedis Donabedian ha coordinado la realización de diferentes proyectos de evaluación, de implantación y de mejora de la cultura de la seguridad. A continuación se relacionan las principales líneas de actuación (para más información, pueden consultar la web www.seguridaddelpaciente.org).

Frecuencia de aparición de los problemas de seguridad:

- Identificación y análisis de eventos adversos hospitalarios en Catalunya.
- Factores asociados a los eventos adversos en los hospitales de Catalunya.
- Efectividad de la utilización de los "triggers" como herramienta para detectar problemas de seguridad relacionados con la medicación.
- Estudio de la incidencia de los errores de medicación en los procesos del sistema de utilización de medicamentos: prescripción, validación, preparación, dispensación y administración en el ámbito hospitalario.

Proyectos de mejora de la cultura de seguridad

- Estudio sobre las estrategias de mejora de la cultura de la seguridad y disminución de riesgos en servicios de medicina intensiva.
- Proyecto de mejora de la cultura de la seguridad en servicios de urgencia en hospitales de Catalunya.
- Proyecto de mejora de la cultura de la seguridad en servicios de obstetricia en hospitales de Catalunya.

Proyectos de implantación de mejoras de seguridad basados en evidencia científica

- Elaboración y evaluación de estrategias de mejora de la seguridad hospitalaria.
- Evaluación del impacto de la promoción del lavado de manos y de un programa educativo en centros hospitalarios de Catalunya.
- Evaluación del impacto de la implantación de un programa de colaboración en seguridad clínica, para la prevención de caídas en pacientes pos quirúrgicos de los hospitales de Catalunya.
- Estudio de la efectividad en la prevención de los errores de medicación: conciliación de la medicación.
- Evaluación de la implantación de un programa de colaboración en seguridad clínica, para la introducción de prácticas seguras en pacientes politraumatizados atendidos en urgencias en hospitales de Catalunya.
- Implantación de un programa de colaboración en seguridad clínica, para la introducción de prácticas seguras en los pacientes quirúrgicos de los hospitales de Catalunya.
- Implantación de un programa de colaboración en seguridad clínica, para la introducción de prácticas seguras en el ámbito de anestesia en los pacientes quirúrgicos de los hospitales de Catalunya.
- Prescripción farmacológica orientada a la seguridad (PREFASEG).

Publicaciones realizadas durante 2007

Artículos

Vallejo P, Ruiz-Sancho A, Domínguez M, et al Improving quality at the hospital psychiatric ward level through the use of the EFQM model. *Int J Qual Health Care*. 2007 Apr;19(2):74-9. Epub 2007 Feb 2.

Tonnesen H, Christensen ME, Groene O, O'Riordan A, Simonelli F, Suurorg L, Morris D, Vibe P, Himel S, Hansen PE. An evaluation of a model for the systematic documentation of hospital-based health promotion activities: results from a multi-centre study. *BMC Health Services Research* 2007, 7:145 doi:10.1186/1472-6963-7-145.

Polluste, K., Alop, J., Groene, O. Härm, T., Merisalu, E., Suurorg, L. Health Promoting Hospitals Network in Estonia: are they doing differently? *Health Promotion International* 2007; doi: 10.1093/heapro/dam032.

Saura RM, Suñol R, Vallejo P, Lahoz S, Atxotegui J, El Manouari, M. Estudio del marco sanitario y el entorno psicosocial de la población inmigrante magrebí en Cataluña (aceptado para publicación en *Gaceta Sanitaria*).

Suñol, R. J The challenge to overcome language barriers in scientific journals. Announcing a new initiative from the ISQua. (aceptado para publicación en *Int J Qual Health Care*).

Chaulk CP, Kazandjian VA, Vallejo P. Evaluación en Salud Pública: lecciones aprendidas de la gestión de tuberculosis pulmonar (aceptado para publicación en *Gaceta Sanitaria*).

Estancias profesionales extranjeros

El Dr. Frantisek Vicek, realizó una estancia de dos meses en el Instituto Universitario Avedis Donabedian, para la realización de un estudio sobre los sistemas de acreditación europeos y la evaluación de competencias de los profesionales de la salud.

El Dr. Vicek es el Director Técnico del Sistema de Acreditación de la República Checa.

Durante el año 2007 el Instituto Universitario Avedis Donabedian ha ampliado su oferta docente incorporando diversas iniciativas formativas, prioritariamente en el área de la Seguridad del Paciente. Destaca la realización de la octava edición del Máster de Especialización en Gestión y Metodología de la Calidad Asistencial. En este Máster se pretende proporcionar una formación de carácter universitario de especialización en el campo de la calidad asistencial.

Además del Máster, se han realizado diferentes cursos que se consolidan en nuestro Programa de formación en calidad y que se pueden ver en la presente memoria en la sección "oferta de servicios del Instituto Universitario Avedis Donabedian". A continuación se presentan los cursos realizados dentro de cada modalidad.

Cursos específicos para hospitales e instituciones sanitarias y sociales

Los cursos específicos de Mejora de la Calidad para hospitales y otros centros sanitarios y sociales tienen el objetivo de dinamizar y prestar apoyo a los programas de calidad del centro, formando a sus profesionales (médicos, enfermeras, trabajadores sociales, psicólogos, personal administrativo, etc.) para llevar a la práctica el programa más adecuado en cada caso. Destaca este año especialmente la realización de cursos sobre Seguridad del Paciente en diferentes instituciones. Se han realizado uno o más cursos en las siguientes instituciones:

- Ajuntament del Prat de Llobregat
- Clínica Molins de Barcelona
- Centre Sociosanitari Francolí
- Clínica Universitaria de Navarra
- Consorci Sanitari de Terrassa
- Consorci Sanitari del Maresme
- Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA)
- Fundació Quatre Vents de Barcelona
- Fundació Matia de Pamplona
- Hospital Bernat Jaume de Figueres
- Hospital Clínico Universitario de Santiago
- Hospital Clínico Universitario de Valladolid
- Hospital de Figueres
- Hospital de la Axarquía de Málaga
- Hospital General de Ceuta
- Hospital Gutiérrez Ortega de Valdepeñas
- Hospital Juan Grande de Jerez de la Frontera
- Hospital San Juan de Dios de Córdoba
- Hospital Son Sant Llàtzer de Palma de Mallorca
- Hospital Universitario Nuestra Señora de la Candelaria de Tenerife
- Hospital Valle del Nalón de Asturias
- Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS)
- Llar Caixa Terrassa
- Ministerio de Sanidad y Consumo
- Residència de Gent Puig d'en Roca
- Residència de Gent Gran de Terrassa
- Residència Montsacopa d'Olot
- Servicio de Salud de Castilla-La Mancha

Cursos específicos para asociaciones científicas y profesionales

Se ha realizado este año el XXII Curso de Metodología de Calidad Asistencial. Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España Vocalía Nacional de Hospitales (Madrid).

Cursos internos de formación avanzada

La Fundación promueve, asimismo, cursos internos en los que se imparte formación avanzada, dentro de

las diferentes vertientes de la Mejora de la Calidad. Se pueden citar los siguientes:

- XXV Curso de Gestión y Metodología de la Calidad Asistencial. Impartido en Barcelona y en Madrid.
- IX Curso de Metodología de la Calidad de Enfermería impartido en Barcelona.

Diploma de Posgrado en metodología de evaluación y mejora de la calidad

Este Diploma de Posgrado se organiza conjuntamente con la Universidad Autónoma de Barcelona. Está estructurado en cinco módulos que van desde enero a mayo, con una duración de 200 horas lectivas. En esta duodécima edición, el número de alumnos que participó en el Diploma fue de 26, viéndose representadas diversas comunidades autónomas (País Vasco, Canarias, Asturias y Catalunya.) Colaboraron en la realización de las clases 25 profesores.

Este año, por primera vez, se ha impartido en Valladolid, con una asistencia de 25 alumnos.

Máster de especialización en gestión y metodología de la calidad asistencial

En el 2007 se ha realizado la octava edición del Máster en la que han participado 33 alumnos. Todos ellos ex alumnos del Diploma que han ampliado sus estudios mediante la realización del Máster. El acceso a la titulación de Máster lo pueden realizar los alumnos mediante la realización de cursos monográficos y de una tesina. Este año 2007, se ha realizado también la segunda edición en Madrid.

Comunicación y salud

El Curso de Entrevista Clínica se dirige a profesionales de atención directa. En su temario se contemplan aspectos como la metodología básica de observación de entrevistas, las habilidades de comunicación verbal y no verbal, las pautas para evitar los errores frecuentes en la relación asistencial, así como las estrategias concretas para informar, persuadir, negociar, acomodar y averiguar los problemas aportados por los pacientes en las consultas habituales.

Formación de pregrado

Este ha sido el quinto año en que se ha impartido la formación de pregrado en calidad en la Facultad de Medicina. Es una asignatura optativa de 4,5 créditos: Eva-

luación y mejora de la calidad asistencial, que permite introducir conceptos básicos de calidad y seguridad del paciente e iniciar a los futuros médicos en la cultura de la autoevaluación y mejora.

Siguiendo nuestra finalidad fundacional hemos apoyado el desarrollo o adaptación de instrumentos de investigación y formación que están a disposición de los profesionales. Algunos pueden obtenerse directamente en nuestro Instituto y otros deben solicitarse a la entidad titular de los mismos (ver www.fadq.org).

Instrumentos de investigación y formación que ponemos a disposición de todos los profesionales

- Cuestionario de investigación de las expectativas de ciudadanos y pacientes en relación con la atención hospitalaria.
- Cuestionario de evaluación de la satisfacción de los residentes ingresados en las residencias de ancianos del Ayuntamiento de Barcelona.
- Cuestionario de evaluación de la satisfacción de los residentes en las residencias de ancianos del ICASS.
- Traducción española autorizada del Appropriateness Evaluation Protocol (AEP) y de las razones de inadecuación.

- Principales trabajos del Profesor Avedis Donabedian, traducidos al español, conjuntamente con la Sociedad Española de Calidad Asistencial.
- Manual para equipos de Mejora de Calidad.
- Manual para equipos de Mejora de Calidad en Servicios Sociales.

Conjuntamente con Fundación SAR:

- Documentación asistencial para centros asistidos y sociosanitarios.
- Manual y protocolos asistenciales en residencias para personas mayores.

Desde el año 2000 la seguridad clínica se ha convertido en un eje estratégico en nuestra Institución. Tenemos como objetivos mejorar la seguridad de los pacientes mediante la prevención de los accidentes asistenciales y contribuir al diálogo entre ciudadanos, profesionales, centros y Administración, introduciendo métodos de análisis de accidentes y errores, formación e investigación para su prevención y sensibilización, para que la sociedad pueda abordar el tema de forma positiva.

Durante este año se han realizado numerosas actividades, entre las que destacan, en el campo de la formación:

- Veinte cursos básicos sobre la mejora de la seguridad en el ámbito asistencial.
- Dos cursos avanzados ligados a la estrategia sobre seguridad de los pacientes del Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Dos cursos avanzados sobre temas de metodología de análisis de casos.

Se ha incorporado la formación en seguridad de los pacientes a los cursos básicos que realizamos y se han establecido módulos específicos de seguridad clínica en la Diplomatura y en el Máster de calidad asistencial impartido por el Instituto Universitario Avedis Donabedian y la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).

Además, se ha participado en diferentes jornadas nacionales e internacionales y los trabajos del centro han sido publicados en la prensa médica especializada, y se ha continuado la ampliación del grupo de personas e instituciones interesadas en los temas de seguridad clínica, que incluye más de 3.000 personas a las que se envía información periódica.

Se ha continuado con la elaboración de las Alertas de Seguridad, boletines informativos que refieren y aconsejan sobre las prácticas seguras demostradas con la evidencia que se pueden consultar en la web www.seguridadelpaciente.org.

Los proyectos de investigación relacionados con la **seguridad del paciente** están detallados en el apartado de investigación.

Se ha realizado también la elaboración de una página web, específica de seguridad: www.seguridadelpaciente.org, que tiene como objetivo difundir información relacionada con la mejora de la seguridad y estimular a los profesionales a una participación activa en el tema.

El Instituto Universitario Avedis Donabedian ha colaborado con el Departamento de Salut de la Generalitat de Catalunya para impulsar la "Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya".

La alianza quiere ser un referente en el desarrollo y aplicación de los conocimientos científicos y la metodología de calidad y seguridad más avanzadas, y aglutinar y apoyar los esfuerzos de profesionales, gestores y Administración para conseguir la mejora de la seguridad clínica, e informar y promover la implicación de los ciudadanos para que se pueda abordar de manera constructiva. Se ha realizado un **plan estratégico de la alianza** con la participación de un amplio número de profesionales y líderes del sector en el que se han definido los siguientes objetivos estratégicos:

1. Promover la sensibilización e implicación de los profesionales sanitarios en relación con la mejora de la seguridad.

- 1.1. Difundir las iniciativas para fomentar la seguridad de los pacientes.
- 1.2. Colaborar con las instituciones académicas y las organizaciones sanitarias en la formación de profesionales, directivos y alumnos de pregrado.

2. Promover la evaluación y el conocimiento de los principales problemas de seguridad de los pacientes en Catalunya.

2.1. Realización de un estudio en Catalunya sobre eventos adversos (EA) relacionados con la hospitalización.

3. Coordinar, favorecer y apoyar la implantación de estrategias de mejora de la seguridad basadas en la evidencia.

3.1. Propuesta de proyectos estrella de la alianza para la seguridad de los pacientes:

- a. Identificación inequívoca de pacientes en los centros.
- b. Promoción de la higiene de las manos.

3.2. Realización de una experiencia piloto en hospitales y sobre un proyecto de mejora de la cultura de la seguridad.

3.3. Realización de proyectos asociados a sociedades científicas y otros agentes relacionados con profesionales y pacientes.

4. Favorecer y contribuir a la participación de los pacientes en la mejora de la seguridad.

4.1. Comunicación con los pacientes y con la sociedad.

De las actividades realizadas destacan más significativamente las siguientes:

- **Estudio catalán sobre la frecuencia de aparición de eventos adversos en centros hospitalarios:** la realización de este estudio permite establecer un punto de partida para la implantación de proyectos de mejora adaptados a la situación real de los centros que va a llevar a cabo la "Aliança per a la Seguretat dels Pacients a Catalunya".

- **Proyectos asociados de investigación y desarrollo de la seguridad:** los resultados del estudio anteriormente citado han sido una base principal para establecer 23 proyectos concretos de mejora que han liderado 12 sociedades científicas mediante un acuerdo del Departament de Salut con la Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i Balears, con el apoyo metodológico del Instituto Universitario Avedis Donabedian. Los proyectos incluyen temas como la disminución de infecciones en ven-

tilación asistida en las UCIs, recordatorios de mejora de prescripción en atención primaria, revisión de la medicación de pacientes en hospital y atención primaria, etc. A continuación se relacionan las sociedades implicadas:

1. Sociedad Catalana de Farmacia Hospitalaria (3 proyectos)

- La utilización de señales de alerta para detectar efectos adversos producidos por los medicamentos (EAM).
- Mejora de la seguridad del paciente a través del desarrollo de un programa de conciliación de la medicación.
- Estudio de la incidencia de los errores de medicación en los procesos del sistema de uso de medicamentos: prescripción, validación, preparación, dispensación y administración en el ámbito hospitalario.

2. Sociedad Catalana de Medicina Intensiva y Crítica (3 proyectos)

- Seguridad y riesgo en el enfermo crítico: identificación de acontecimientos adversos.
- Prevención de la neumonía asociada a la ventilación mecánica.
- Proyecto de mejora de la seguridad en servicio de medicina intensiva en hospitales de Catalunya.

3. Sociedad Catalana de Medicina de Urgencias (2 proyectos)

- Proyecto de mejora de la cultura de la seguridad en servicios de urgencia en hospitales de Catalunya.
- Implantación de un protocolo de reanimación precoz guiado por objetivos para el tratamiento de la sepsis grave en los servicios de urgencias. Código sepsis.

4. Sociedad catalana de cirugía ortopédica y traumatológica (1 proyecto)

- Implantación de un programa de colaboración en seguridad clínica, para la introducción de prácticas seguras en pacientes politraumatizados atendidos en urgencias en hospitales de Catalunya.

5. Sociedad Catalana de Medicina Interna (1 proyecto)

- Proyecto de mejora de la seguridad en servicios de medicina interna en hospitales de Catalunya.

6. Sociedad Catalana de Obstetricia y Ginecología (1 proyecto)

- Proyecto de mejora de la seguridad en servicios de ginecología y obstetricia en hospitales de Catalunya.

7. Sociedad Catalana de Cirugía (2 proyectos)

- Iniciativa para la mejora del proceso asistencial en la cirugía urgente de hernias de la pared abdominal.
- Impacto de las medidas de prevención en la frecuencia de la infección del espacio quirúrgico en cirugía electiva de cáncer de colon y recto.

8. Sociedad Catalana de Anestesiología (1 proyecto)

- Identificación de acontecimientos cardiovasculares en el periodo perioperatorio en Catalunya: estudio multicéntrico prospectivo observacional (ANESCARDIOCAT).
- Prevención de incidentes anestésicos relacionados con el manejo de la vía aérea (QUAVA).
- Estudio multicéntrico prospectivo observacional de las náuseas y vómitos postoperatorios en Catalunya.

9. Sociedad Catalana de Medicina Familiar y Comunitaria (3 proyectos)

- Prescripción farmacológica segura en la atención primaria (PREFASEG).
- Efectividad de una intervención para introducir la cultura de la seguridad entre profesionales de los equipos de atención primaria (PROSEG).
- Gestión de riesgos en pacientes diabéticos.

10. Sociedad de la Salud Pública de Catalunya y Baleares (1 proyecto)

- Impacto de las obras en un hospital y sobre el recuento de partículas inertes en el aire ambiental, las unidades formadoras de colonias de hongos i la incidencia de infección nosocomial de etiología fúngica.

11. Sociedad Catalana de Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica /Asociación Catalana de Enfermeras de Control de Infección (1 proyecto)

- Evaluación del grado de cumplimiento de las medidas de prevención, con evidencia científica de alto nivel, para evitar las infecciones relacionadas con el uso de catéteres vasculares.

12. Sociedad Catalana de Pediatría (1 proyecto)

- Vigilancia epidemiológica de la infección nosocomial en bebés de muy bajo peso (inferior a 1.500 g): influencia de un programa de mejora de la calidad asistencial.

• **Actividades formativas en seguridad en el ámbito sociosanitario, de salud mental y adicciones:** se han iniciado actividades formativas en estos sectores para impulsar la sensibilización de los profesionales y facilitar la metodología de trabajo para la mejora de la seguridad.

• **Identificación inequívoca de pacientes:** se ha realizado una encuesta sobre la situación actual de los hospitales catalanes respecto del grado de implantación de los sistemas de identificación inequívoca de los pacientes y se ha realizado una guía de recomendaciones para la implantación de sistemas de identificación.

• **Diseño e implantación de una campaña para fomentar el uso de soluciones alcohólicas en la higiene de manos:** los hospitales han tenido la oportunidad de desarrollar una campaña para promover el uso de una estrategia que la propia OMS califica como una de las más eficaces para reducir la infección nosocomial.

Además, se han realizado dos proyectos específicamente dedicados a **informar a los pacientes sobre temas de seguridad de la atención y de cómo pueden mejorarla**, así como en el desarrollo de un **currículo formativo para alumnos de pregrado de ciencias de la salud** para fomentar la sensibilización y conocimientos para impulsar la seguridad del paciente.

El Instituto Universitario Avedis Donabedian está colaborando con el Ministerio de Sanidad y Consumo (MSC) para la realización de un estudio que ha sido publicado por el MSC con el título de **"Prototipo de sistemas de registro y notificación de incidentes y eventos adversos"**, cuya primera fase se realizó en el año 2006 y que ha tenido continuación en el 2007 para la realización de su segunda fase. Además el Instituto forma parte del Consell Assessor de Prevenció d'Errors de Medicació del Departament de Salut.

Los proyectos de efectividad cubren un amplio rango de temas, desde temas clínicos y de implantación de la evidencia al desarrollo de indicadores para evaluar la atención en su conjunto en determinados ámbitos.

Durante este año se ha realizado el proyecto “Desarrollo de indicadores de proceso y resultado y evaluación de la práctica asistencial oncológica”. Este proyecto ha obtenido la financiación del Ministerio de Sanidad y Consumo en el marco de colaboración previsto en el Plan de Calidad para el SNS. Al amparo del convenio suscrito de colaboración por el Instituto de Salud Carlos III y la Agència d’Avaluació de Tecnologies i Recerca Mèdiques (AATRM), ésta ha delegado en nuestro Instituto la dirección y ejecución de este proyecto.

El proyecto aborda el estudio de la práctica oncológica a nivel de cáncer de mama y cáncer colorrectal. En una primera etapa se han diseñado los indicadores necesarios para el trabajo de campo, previsto en 3 comunidades autónomas. Para ello se ha contado con la participación de profesionales de los Servicios de Salud de cada una de las comunidades, así como de expertos de las agencias de evaluación. Han participado directamente en todo el desarrollo, las sociedades científicas implicadas en estas dos patologías, que son: Asociación Española de Cirujanos, Sociedad Española de Oncología Médica, Sociedad Española de Oncología Radioterápica, Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia, Sociedad Española de Gastroenterología, Sociedad Española de Anatomía Patológica y Sociedad Española de Diagnóstico por Imagen de Mama. Se han elaborado y consensado 17 y 15 indicadores, respectivamente, para cada una de las patologías. Está previsto evaluar su cumplimiento durante el próximo año.

Habitualmente el Instituto Universitario Avedis Donabedian colabora con las sociedades científicas para desarrollar actividades ligadas a la Mejora de la Calidad en el ámbito de la efectividad de la atención.

Durante el año 2007 se ha continuado el estudio con la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES) y la Sociedad Catalana de Medicina de Emergencias para analizar la **fiabilidad y validez de los indicadores de calidad** de la especialidad. Para ello se han seleccionado los indicadores considerados relevantes. En el proyecto participan 37 hospitales con Servicio de Urgencias Hospitalarias de las comunidades de Canarias, Catalunya, Madrid, Murcia, País Vasco y Valencia.

Se ha realizado además el **Estudio Delphi para identificar tipos de resultados en personas con adicción a drogas** en Catalunya. Este estudio pretende identificar lo que se considera un resultado de la atención en un centro de atención y seguimiento para drogodependencias, como paso preliminar para la confección de indicadores. Los resultados incluyen áreas de salud física y mental, reducción de consumo, reducción de daños, adherencia al tratamiento, adquisición y mejora de competencias personales, calidad de vida, integración social y laboral, etc.

En relación con la implantación de las prácticas basadas en la evidencia, destaca especialmente, por realizarse en el ámbito de una comunidad autónoma, el proyecto: **Implantación de las estrategias de calidad de la Consejería de Salud y Servicios Sanitarios del Principado de Asturias.**

El proyecto incluye el desarrollo e implantación de los PCAI (Programas Claves de Atención Interdisciplinaria) y actividades de evaluación externa de hospitales y equipos de atención primaria de la comunidad. Este año se han continuado desarrollando más PCAI, como los de embarazo, parto y puerperio, hipertensión, depresión y demencia.

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.

Al principio el tema se desarrolló predominantemente por motivaciones morales o políticas (a través, por ejemplo, de los derechos de los pacientes/usuarios) y recientemente ha incorporado además una motivación de efectividad. Cada vez tenemos más evidencia sobre el importante papel que los pacientes y en especial los pacientes crónicos pueden jugar en la mejora de la relación de atención y en los resultados específicos y de calidad de vida. Además, el conocimiento clínico es cada vez más asequible y los pacientes esperan más información y diálogo que antes con los profesionales.

Los procesos de comunicación, información y mejora del papel de los usuarios en la toma de decisiones de atención compartida es un tema complejo que no depende sólo de la voluntad y las habilidades de los profesionales, sino también de la capacidad de las personas afectadas y de los ciudadanos de entender el proceso de información de temas relacionados con la salud y servicios sociales (*health literacy*) para tomar decisiones y de las características y organización de los sistemas de atención.

Existe, pues, un importante potencial para mejorar el papel de los usuarios y ciudadanos en la atención social y de salud, y por ello en los próximos años el Instituto tiene como una de sus prioridades estratégicas el desarrollo de instrumentos de investigación y herramientas para ayudar a desarrollar la atención centrada en la persona.

El Instituto Universitario Avedis Donabedian ha trabajado intensamente en los últimos años desarrollando proyectos que ayuden a implantar la atención centrada en la persona. En todos los indicadores de calidad consensuados del área de Dependencia y Salud Mental y Drogas se ha incorporado la participación de los usuarios en la elaboración de los objetivos asistenciales y la implicación en la toma de decisiones tanto de la persona atendida como de su familia.

Además, se han realizado los siguientes proyectos:
Estudio sobre "Estado de opinión, percepciones y

expectativas de las familias y/o referentes de personas atendidas en las líneas de atención sociosanitaria y de atención psiquiátrica y de salud mental con internamiento" de los asegurados de CatSalut. Para ello se han realizado 12 grupos focales con familiares de pacientes de estas 3 líneas de atención y 15 entrevistas en profundidad a distintos profesionales de estos ámbitos, finalizando el trabajo de investigación con 2 rondas Delphi a todos los participantes.

Estudio de Satisfacción de los Usuarios de las Residencias de Grandes Discapacitados Físicos de l'ICASS.

Se ha realizado el estudio que incluye 14 residencias de grandes discapacitados físicos con un total de 256 entrevistas realizadas.

Las entrevistas se han realizado con un encuestador desplazado a cada una de las residencias para realizar la entrevista personalizada.

Estudio de Satisfacción a los Usuarios de las Consultas Externas de la Fundación ALTHAIA de Manresa.

El estudio se ha realizado sobre una muestra estadísticamente potente y representativa de los pacientes atendidos en todas las especialidades de consulta externa de la Fundación Althaia.

Las entrevistas se han realizado a través de contacto telefónico sobre pacientes atendidos en los tres meses anteriores al comienzo de la campaña.

En todos los casos se identifican las potenciales áreas de mejora y se establecen las recomendaciones para su implantación.

En el ámbito de la participación en las decisiones de gestión a nivel de centros de atención primaria, hospitales y de comunidad autónoma, se ha realizado el proyecto "**Participación de los ciudadanos en la planificación y toma de decisiones de los servicios de salud**", que identifica los elementos facilitadores y limitantes de la participación y que pensamos puede ser de gran utilidad para apoyar la participación en estos ámbitos.

Han continuado en este campo muchas de las actividades de apoyo a los programas de calidad en el ámbito de las personas con dependencia, que incluyen documentos de buenas prácticas, diseño y evaluación de indicadores consensuados de evaluación externa y apoyo a planes de calidad. Destacamos especialmente:

Implantación del Plan de Calidad del Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS).

En el desarrollo del plan, este año se ha finalizado un documento de buenas prácticas para la mejora de la atención a personas con problemas de drogodependencias, comunidades terapéuticas y pisos con apoyo y actualmente se están evaluando indicadores de calidad para este tipo de dispositivos.

También se ha finalizado el documento de buenas prácticas para las residencias y pisos con apoyo para personas afectadas por el VIH/SIDA, y actualmente se están evaluando los indicadores de calidad para este tipo de dispositivos.

También se ha proporcionado apoyo metodológico a la realización de las siguientes actividades:

- Diseño de indicadores de calidad para centros de día para personas mayores.
- Revisión del manual de indicadores de calidad para residencias asistidas de personas mayores.
- Diseño de indicadores de calidad de servicios prelaborales.
- Diseño de indicadores para servicios prelaborales de salud mental.
- Realización de encuestas de satisfacción para personas con una gran discapacidad física que viven en un entorno residencial.

El programa compagina diferentes enfoques de calidad y en este sentido se ha realizado el soporte a la certificación y recertificación con normativa ISO 9001:2000 de las residencias de personas mayores de Mataró, la residencia de personas mayores de Terrassa, la residencia Puig d'en Roca, la residencia asistida y centro de día especializado para personas con discapacidad Can Ruti y el Centro de Atención Especial CAE Oràlia.

Se ha finalizado el proceso de evaluación de indicadores de calidad de los hogares residencia para Salud Mental concertados por el ICASS, del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Se han evaluado un total de 17 centros.

Revisión de los indicadores de mejora de la atención residencial de las residencias de personas mayores de la Comunidad Valenciana.

Se ha finalizado el proceso de revisión en los centros residenciales para personas mayores de la Comunidad Valenciana de los 33 indicadores elaborados de forma consensuada con el sector. Se han evaluado 34 centros, incluyendo tanto los centros de gestión directa como de gestión integral de la Administración. En este mismo proyecto se evaluaron los centros pertenecientes al grupo LARES que solicitaron el proceso de evaluación.

Evaluación de los indicadores de calidad de los servicios sociosanitarios del Pla Director Sociosanitari y la Direcció General de Planificació i Avaluació Sanitària del Departament de Salut.

Durante el 2007 se ha finalizado la evaluación de indicadores de calidad de los centros sociosanitarios de Catalunya. Es la primera vez que se incluyen indicadores de tipo general, indicadores para cada uno de los dispositivos (media y larga estancia, hospital de día, UFISS, PADES, EAIA), e indicadores para cada una de las líneas de atención (personas mayores, demencias y Alzheimer, enfermedades neurológicas que cursan con discapacidad y cuidados paliativos).

Se han evaluado un total de 76 indicadores que han sido desarrollados de forma consensuada, con la participación de más de 63 organizaciones o instituciones del sector sociosanitario.

La evaluación de los indicadores pretende identificar las dimensiones y aspectos relevantes de la atención sociosanitaria, teniendo en cuenta aspectos como la seguridad de los pacientes, aspectos éticos y de derechos de los pacientes, atención en cuidados paliativos, hospitales de día y unidades de apoyo, para determinar la situación del sector en relación con la calidad de la atención prestada.

Plan de Calidad de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA).

Se está dando soporte a la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA) para la elaboración de su Plan de Calidad. Dentro de este proceso se está realizando la evaluación de los Indicadores normativos de los centros de acogida, centros residenciales de acción educativa y a los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA).

Apoyo a la mejora de los servicios sociales de atención primaria.

Se ha dado apoyo metodológico para la elaboración de un primer diagnóstico del plan de inclusión social del Ayuntamiento del Prat de Llobregat.

También se ha desarrollado un curso taller para la mejora de la calidad de los equipos de atención primaria en servicios sociales.

El Instituto Universitario Avedis Donabedian ofrece apoyo metodológico para el diseño, implantación y seguimiento de los planes de calidad de los centros, adaptándose a las peculiares características de cada centro y a sus objetivos de gestión. Para los planes de calidad de nueva implantación, habitualmente se realiza un diagnóstico de situación del centro, se desarrolla de forma conjunta con la dirección la política de calidad y se establecen las bases organizativas de funcionamiento del mismo.

En los casos en los que se plantea reorientar un programa ya existente, se evalúa su adecuación con las líneas estratégicas del centro, la efectividad de los esfuerzos que se están realizando y se propone un plan de trabajo.

Asimismo, se proporciona la formación y el soporte metodológico para que los profesionales puedan llevar a cabo sus objetivos establecidos y, durante el primer año de implantación, se realiza un seguimiento que permite asumir la total autonomía del centro para desarrollar su programa.

Durante el año 2007 se ha prestado apoyo al inicio o seguimiento de los programas de calidad en los siguientes centros:

Hospitales

- Hospital Universitario de Tenerife. La Laguna.

Centros de Atención Primaria

- ABS Dreta de l'Eixample de Barcelona
- Badalona Gestió Assistencial S.L. Badalona (Barcelona)
- Centre d'Atenció Primària La Selva del Camp (Tarragona)
- Centre d'Atenció Primària Reus

Centros sociosanitarios y sociales

- Centre Sociosanitari Palau de Barcelona
- Centres Assistencials Dr. Emili Mira i López de Santa Coloma de Gramenet
- Hospital sociosanitari Francolí de Tarragona
- Instituto de Religiosas de San José de Girona
- Residència d'Avis Puig d'en Roca (Girona)
- Residència de Gent Gran de Mataró
- Residència de Gent Gran de Terrassa

- Residencias de personas mayores de Ascó y la Selva (Tarragona)
- Ayuntamiento de Sabadell
- Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
- Ayuntamiento de Pineda de Mar

Este año se ha finalizado el proceso de evaluación de indicadores de calidad de 3 centros gerontológicos del grupo AMMA Recursos Asistenciales.

Atención a la salud mental

- Centres Assistencials Dr. Emili Mira i López. Santa Coloma Gramenet
- PAIMM (Programa d'Atenció Integral al Metge Malalt)

Corporaciones y redes asistenciales

En este periodo se ha dado apoyo metodológico y de formación a la elaboración e implantación de la política de calidad de las siguientes organizaciones:

- Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS)
- SAGESSA
- Sant Joan de Deu. Serveis de Salut Mental
- Instituto de Religiosas de San José de Girona
- Fundació Althaia
- Programa per l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció de les persones amb dependència (PRODEP)

Compatibilización de modelos internacionales

Han seguido desarrollándose las actividades de compatibilización y uso conjunto de modelos internacionales (EFQM, ISO, Joint Commission). Se han realizado diferentes cursos sobre modelos mixtos y se ha continuado su aplicación en un centro, concretamente en el Hospital de León.

Otros modelos de acreditación

Servicios de Medicina Intensiva acreditados por el Programa ACMI-FAD:

- Servicio de Medicina Intensiva del Hospital del Mar. Barcelona.
- Servicio de Medicina Intensiva del Centro Médico Delfos. Barcelona.

Soporte a la certificación ISO

En este sentido se han impartido cursos sobre introducción de sistemas de gestión de la calidad con las normas ISO y su aplicación en el sector sanitario y social. Se ha dado apoyo metodológico para la recertificación i/o certificación con la norma ISO 9001:2000 del proceso de atención al usuario y a su familia en los siguientes centros:

- Residència de Gent Gran de Terrassa
- Residència de Gent Gran de Mataró
- Residència per a Gent Gran Puig d'en Roca
- Residencia asistida para personas con disminución psíquica que necesitan apoyo externo y/o generalizado Can Ruti, de Badalona.
- Centro de Atención Especializada para personas con disminución Can Ruti, de Badalona. CAE Oràlia.

Apoyo a la acreditación según el modelo de acreditación catalana de hospitales

Para ello se ha llevado a cabo un programa de formación, y apoyo metodológico para la acreditación con los estándares propuestos por el modelo, así como de las propuestas de mejora derivadas de la autoevaluación en los hospitales:

- Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
- Hospital de Sant Celoni
- Fundació Puigvert
- Clínica del Remei

Sistema de acreditación de Sanitas:

Se ha prestado apoyo metodológico para la elaboración del nuevo sistema de acreditación de centros de Sanitas. Este sistema de acreditación sigue la arquitectura del modelo EFQM e integra estándares e indicadores de los principales sistemas internacionales. Se han realizado dos evaluaciones piloto con este nuevo modelo:

- Hospital La Moraleja
- Centro Milenium Costa Rica

Actividades específicas de la Fundación Avedis Donabedian

Este año hemos celebrado los 18 años que la Fundación Avedis Donabedian instauró los Premios a la Calidad en Sanidad, con la voluntad de distinguir públicamente el trabajo realizado por los profesionales y centros día a día.

Los premios se instauraron conjuntamente con *Todo Hospital* y en el transcurso de estos años ha habido otras instituciones que, teniendo la calidad como principio, nos han ayudado a hacer más grande el proyecto. Desde aquí queremos dar las gracias a todas ellas.

Premio Avedis Donabedian a la excelencia en calidad

Los Premios Avedis Donabedian a la excelencia en calidad se otorgan a aquellas instituciones que tienen un plan de calidad como medio de excelencia y que pueden demostrar los resultados conseguidos en términos de mejora de la asistencia y la satisfacción de los usuarios.

Este galardón, en su apartado de Atención Primaria, patrocinado por AGFA recayó en:

- Servei d'Atenció Primària. Santa Coloma de Gramenet. ICS

El premio, en su apartado de Atención Sociosanitaria, recayó en:

- Fundació Hospital Asil de Granollers

El premio, en su apartado de Hospitales, patrocinado por INTERSALUS, recayó en:

- Clínica Universitaria de Navarra

El premio, en su apartado de Psiquiatría y Salud Mental, recayó en:

- Zamudioko Psikiatri Ospitalea

El premio, en su apartado de Calidad en Sociedades Científicas, recayó en:

- Sociedad Española de Cuidados Paliativos

Premio a las Mejores Memorias de una institución sanitaria y social

Este premio, instituido por la FAD y la revista *Todo Hospital*, tiene como objetivo destacar a aquellas instituciones que se han esforzado en mejorar la transparencia de la información que dan a la sociedad.

El premio FAD/TH a la mejor Memoria recayó en:

- Hospital de Antequera

Premio a la Mejor Página Web de una institución sanitaria y social

Con este premio, la FAD ha promocionado la implantación de nuevas tecnologías.

El Premio Consorci Hospitalari de Catalunya a la Mejor Página Web ha recaído en:

- Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona

Premio a la Mejor Información sobre Actuaciones en Responsabilidad Social en Instituciones Sanitarias y Sociales

Este premio, que ya en su tercer año de andadura, se ha consolidado por la cantidad de instituciones que participan en el mismo y pretende dar a conocer las acciones y estrategias llevadas a cabo en el ámbito de la responsabilidad social en nuestro sector. Al ser un elemento estratégico de la organización se quiere dar a conocer los códigos de conducta y las decisiones implementadas.

El premio Igualatorio Médico Quirúrgico-Adeslas a la Mejor Información sobre Actuaciones en Responsabilidad Social en Instituciones Sanitarias y Sociales ha recaído Exaequo en:

- SAGESSA
- Clínica Platón

Premio Homenot de la Sanitat

El premio HOMENOT DE LA SANITAT se creó para destacar a aquellas personas que, por su dedicación y carisma, han contribuido de forma importante en la mejora del sector. HOMENOT es, en términos del escritor Josep Pla, una persona de carácter y carisma especial y éste es el espíritu del premio.

El premio Homenot Nacional, patrocinado por Ferrer Internacional, ha recaído este año en el Profesor Carles Vallbona, por su dedicación profesional en la

especialización en salud comunitaria y sobre todo en los aspectos relativos a la prevención.

El premio Homenot Internacional, patrocinado por la Fundación SAR, fue otorgado al Profesor Robert Schacklock, por el desarrollo de un modelo de calidad de vida multidimensional centrado en las necesidades de las personas, que incluye 7 dimensiones: bienestar emocional; relaciones interpersonales; Bienestar material; desarrollo personal; bienestar físico; auto-determinación; inclusión social y derechos, y plantea cómo los profesionales pueden actuar para hacerlas posibles.

Concert de Cap d'Any de la Sanitat a Catalunya

El día 10 de enero de 2007, tuvo lugar en el Palau de la Música Catalana, en Barcelona, el "Concert de Cap d'Any de la Sanitat a Catalunya", con la asistencia de la Honorable Sra. Marina Geli, Consellera de Salut de la Generalitat de Catalunya, Sr. Alberto Infante, Director General de la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad y Consumo, Honorable Sr. Artur Mas, Cap de l'oposició, Dr. José Ignacio Cuervo, Tinent d'Alcalde del Ayuntamiento de Barcelona, y otras personalidades del ámbito sanitario. En el transcurso del mismo se hizo entrega de los Premios 2006 a la Calidad en Sanidad a todas las instituciones que merecieron dichos galardones.

El concierto de este año se compuso de un espectáculo de música de Brasil a cargo del grupo Chega de Saudade y Yara Beilinson & Jaume Vilaseca Grup.

La FAD, de acuerdo con sus objetivos fundacionales, ha realizado una serie de proyectos subvencionados para el desarrollo de actividades de mejora de la calidad. El motivo de estas iniciativas es contribuir al desarrollo de los objetivos fundacionales y facilitar que el máximo número posible de entidades y profesionales se inicien en las actividades de calidad.

Este año se han otorgado becas de formación por un importe de 8.619 € y los proyectos subvencionados lo han sido por un importe total de 78.000€.

Se han subvencionado una buena parte de los siguientes proyectos:

- Estudio de la fiabilidad y validez de los indicadores de calidad de la especialidad. Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES) y Sociedad Catalana de Medicina de Emergencias.
- Proyecto de soporte a las iniciativas de mejora de calidad asistencial en el ámbito de la sanidad penitenciaria.
- Proyecto para establecer una correlación diagnóstica entre los diagnósticos radiológicos y clínicos.
- Apoyo inicial y formación para el diseño del plan de calidad del Servicio de Atención a Infancia y Familia (SAIF) Els Quatre Vents.

Este centro tuvo su origen en el año 1987 en el seno de la Fundació Sant Pere Claver; adquirió personalidad jurídica propia como fundación privada en 2004. En este proceso de cambio, desde el servicio se han ido creando nuevos proyectos para dar respuesta a las necesidades detectadas y prestar una atención más global a los menores y a sus familias. De esta manera, actualmente se gestionan varios proyectos independientes, que son los siguientes: Servicio de Acogida a Infancia y Familia (SAIF), casal d'infants, servicio de orientación, atención y asesoramiento a las familias, ludoteca, comedor de menores, bolsa de trabajo, Nou Horitzó -servicio de atención para la

integración social progresiva de la familia inmigrante- y piso de acogida Aura. El equipo de profesionales que actualmente trabaja en la Fundació Quatre Vents, unos 25 aproximadamente, participaron en un curso de formación básico de calidad de 16 horas, que se diseñó especialmente para ellos y será la base de su futuro plan de calidad.

Como cada año, se ha otorgado el Premio Jaume Suñol Blanchart conjuntamente con los Premios de la Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i Balears y que pretende incentivar las experiencias innovadoras para lograr que los pacientes tengan una mejor información y soporte durante todo el proceso de atención. Este año se otorgó al Vídeo "Entre tu i jo, l'experiència de malaltia mental en primera persona". Este proyecto facilita la aceptación de la enfermedad mental y apoya la necesidad de terapia y tratamiento farmacológico a la vez que demuestra la normalización de la vida social de estos pacientes en base a la experiencia directa de los participantes.

Además, la Fundación atiende numerosas demandas de profesionales y centros con cuestiones acerca de cómo realizar sus proyectos de mejora de calidad o proyectos de investigación y dispone de una biblioteca con un gran número de publicaciones sobre calidad que está a disposición de todas las personas interesadas y que se utiliza tanto para consultas puntuales como para realizar estudios más extensos como tesis y tesis doctorales.

Colaboradores del Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB y la FAD

Carina Abelló

Hospitals de la Vall d'Hebron

Marta Alonso

Instituto Nacional Seguridad Social

Ignasi Arbusà

CAPIO

Ángel Asensio

Clínica Puerta de Hierro

Lluís Cabré

Hospital de Barcelona

Mariona Cabré

CAMFiC

José Carlos Canca

Hospital Costa del Sol

Raquel Carrera

Hospital General de Vic

Lluís Colomé

SAGESSA

Esther Comellas

AMPANS

Carmen Cortes

Hospital de la Axarquía

Josep Ma Costa

Costa i Associats

Josep Davins

CAP La Minat

Rosa Delgado

Control de Gestión. Asistencia Sanitaria Col·legial

Georgia Escaramis

Estadística

Josep Espluga

Facultat de Sociologia. Universitat Autònoma de Barcelona

Joan Ma Ferrer

UCH

Albert Galobart

Germans Trias i Pujol de Badalona

Amparo Giménez

Ciutat Sanitària i Universitària de Bellvitge

Josep Antoni González

Germans Trias i Pujol de Badalona

Joan Guix

Gerència de Salut Pública. Ajuntament de Barcelona

Carlos Humet

Hospital de Barcelona

Albert Jovell

Fundació Biblioteca Josep Laporte

Niek Klazinga

C.B.O. Holanda

Pablo Lozano

Taiss

Rafael Lledó

Fundació Hospital de Granollers

Esperanza Martín

Hospital Ramón y Cajal. Madrid

Dolors Montserrat

Hospital Puerta de Hierro. Madrid

Montserrat Muñoz

Residència la Torrassa

Santiago Nofuentes

Consorci Sanitari Integral. L'Hospitalet

Virtudes Pacheco

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Pilar Pérez Company

Hospitals Vall d'Hebron

Enrique Pérez Trueba

Hospital Costa del Sol

Jaume Puig

Universitat Pompeu Fabra

Jaume Ribera

Instituto de Estudios Superiores de la Empresa

Dolors Robles

Hospital Clínic de Barcelona

Alberto Rodríguez Balo
Instituto Madrileño de Salud. Área 11 de Madrid

Santiago Rubio
Escuela Nacional de Sanidad

Pere Rueda
AMPANS

Pedro Ruiz
Hospital Doce de Octubre. Madrid

Cristina Sagrera
Hospital General de Catalunya

Alicia Sánchez
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Joan M^a Sánchez
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Carmen Sanz
MUTUAM

Andreu Romaguera
Hospital General de Vic

Francesc Tous
Hospital de l'Esperit Sant

Jaume Triginé
Asesor. Barcelona

Carles Triginer
Clínica del Remei

Joaquín Urís
Asesor

Carme Valls
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Salvador Vilar
Residència Montsacopa

Docencia en Comunicación y Salud

Maria Alsina
Associació Benestar i Desenvolupament

Francesc Borrell | Coordinador de Comunicación y Salud
Medicina Familiar y Comunitaria Institut Català de la Salut

Josep Ma Bosch
Medicina Familiar y Comunitaria Institut Català de la Salut

Ramón Casals
Atención Primaria. Terrassa

Jordi Cebrià
Médico Atención Primaria Institut Català de la Salut

Ramón Descarrega
Médico Atención Primaria. Tarragona

Juliana Ezquerria
Cap de formació de l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària

Josep Massons
Atención Primaria Institut Català de la Salut

Evaluadores de los Sistemas de Indicadores de Calidad

Pilar Badel
Enfermera

Carme Benages
Enfermera

Maribel Bodego
CEIP Alexandre Galí

Anna Capitán
Universitat Ramon Llull

Montserrat Comellas
Hospital Universitari de Bellvitge

Mercè Espases
Enfermera

Maria Feu
Enfermera

Isabel Gómez
Llar Caixa Terrassa

Victoria Justamante
Enfermera

Débora Koatz
EPISE Formación y Desarrollo

Francisca López
Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

Montse Martínez
Evaluadora

Ana Molano
CSMIJ Mollet

Olga Molins
CRAE Natzarret

Montse Muñoz
Residència La Torrassa

Manuel Miguel Pajuelo
CSMIJ Sarrià Sant Gervasi

Sílvia Racionero
Enfermera

Dolors Robles
Hospital Clínic de Barcelona

Encarna Saez
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Cristina Sagrera
Enfermera

Alicia Sánchez
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Carme Valls
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

Blanca Vázquez
Evaluadora

Llum Veiga
Parc Sanitari Pere Virgili

Javier Vicente
Atenció Primària. Ajuntament El Prat de Llobregat

Salvador Vilar
Residència Montsacopa

Juan José Zamora
Evaluador

Evaluadores del proyecto europeo de investigación MARQuIS

Maria José Bueno
Grupo Sagessa

Berta Candia
Hospital Juan Canalejo

Francesc Deulofeu
Hospital de San Celoni

Pilar González
Hospital Fuenfria

Francisco Javier Lucas
Hospital de Albacete

Ana Mora Banderas
Hospital Costa del Sol

Dolors Montserrat
Hospital Puerta de Hierro

Rosa Salazar
Hospital de Guadarrama

Evaluadores del sistema de acreditación de Sanitas

Francisco Javier Lucas
Hospital de Albacete

Dolors Montserrat
Hospital Puerta de Hierro

El Instituto Universitario Avedis Donabedian y la Fundación Avedis Donabedian ofrecen sus servicios principalmente a centros sanitarios y sociales, organismos oficiales y a sociedades científicas y profesionales. Cuentan con un equipo pluridisciplinar de profesionales de prestigio que le permiten abordar una amplia gama de proyectos y estudios.

Su metodología de trabajo se basa en la interacción. Los proyectos se llevan a cabo mediante la discusión conjunta con los responsables designados por el centro o institución, en base a unos objetivos consensuados previamente. Una vez diseñados los proyectos se

ponen en marcha y se provee el apoyo necesario para lograr su funcionamiento autónomo.

Cada una de las áreas tiene una serie de servicios específicos que a continuación se exponen brevemente.

Docencia

El programa docente del Instituto Universitario Avedis Donabedian está diseñado para satisfacer las demandas y las necesidades en la formación básica y avanzada en los diferentes ámbitos de la calidad de la atención. La evaluación y la mejora de la asistencia son el nexo común de los diferentes cursos que componen el programa.

El programa ofrece un abordaje interdisciplinar y va dirigido a profesionales con diferente formación de base, pretendiendo aportar un lenguaje y una metodología comunes para todos los interesados en la mejora de la calidad. Es adaptable a las necesidades de los profesionales y de los diferentes centros.

Los cursos que se ofrecen permiten realizar una formación desde un nivel básico a niveles de especialización. También permiten diseñar proyectos formativos individuales y actividades formativas para grupos y equipos en los diferentes centros.

Los cursos que componen el programa para el periodo 2007-2008 son los siguientes:

- Máster de la UAB de especialización en gestión y metodología de la calidad asistencial (2 cursos académicos, 38 créditos).
- Diploma de posgrado de la UAB en metodología de

evaluación y mejora de la calidad asistencial (1 curso académico, 22 créditos).

- Cursos de gestión y metodología de la calidad asistencial general (40 horas), de servicios y unidades (24 horas) y específicos para enfermería (20 horas), atención sociosanitaria y social (20 horas) y salud mental (20 horas).
- Cursos monográficos: diseño y gestión de programas de calidad, gestión por procesos, el modelo de acreditación Joint Commisison, introducción al modelo EFQM, a las normas ISO, diseño de encuestas de satisfacción, etc.
- Talleres de trabajo.

Cursos de comunicación y salud:

Entrevista clínica. Curso interdisciplinario de 20 horas, donde se discuten de forma práctica los principales aspectos de la comunicación en la atención primaria de salud. **Motivación para el cambio** (20 horas)

dirigido a profesionales de atención primaria y de otros ámbitos en donde se aborda la modificación de estilos de vida. **Curso de Comunicación y Trabajo en Equipo** (20 horas) dirigido especialmente a personal no sanitario que trabaje en instituciones sanitarias atendiendo al público.

Tipos de formación

Además de la formación presencial habitual el Instituto realiza los siguientes tipos de formación:

- **Formación a distancia.** A partir de 2008 y de forma progresiva la FAD desarrollará cursos a distancia para mejorar la accesibilidad de aquellos profesionales que no pueden desplazarse, utilizando las metodologías actuales informáticas.
- **Cursos que se realizan en los centros (formación "in company").** El principal objetivo es el de dar a conocer las herramientas metodológicas de la Mejo-

ra de la Calidad necesarias para poner en marcha o consolidar las actividades de calidad asistencial que se realizan en las diferentes instituciones.

Hay diferentes tipos de cursos; en función del nivel (cursos básicos, intermedios o avanzados); en función de la audiencia (cursos para mandos intermedios, directivos, médicos, enfermeras, etc.); o en función de la duración (desde una jornada intensiva hasta cursos de una semana). La elaboración del programa siempre se hace de acuerdo con las necesidades de la institución que demanda el curso, haciendo hincapié en aquellos aspectos que la organización considera prioritarios.

Para el verano de 2008 se ofrece, en colaboración con la Sociedad Europea de Calidad Asistencial, por primera vez el **Curso Europeo de Calidad y Seguridad Asistencial**, ("European Summer School on Quality & Safety in Health Care") de 40 horas de duración.

Para más detalles, consultar la web www.fadq.org

Seguridad

El área de seguridad del paciente ha tenido en los últimos años un desarrollo muy destacable, especialmente por las iniciativas que han surgido de las instituciones públicas. El Instituto Universitario Avedis Donabedian desde el principio ha participado muy activamente en la coordinación de actividades con el Ministerio de Sanidad y Consumo y con diferentes comunidades autónomas, así como con centros sanitarios y sociedades científicas.

Desde el Instituto, por tanto, podemos colaborar con las organizaciones que lo precisen en las siguientes líneas de actuación:

- Formación general para profesionales sanitarios y directivos.
- Formación en metodología específica: ACR y AMFE.
- Realización de proyectos de mejora de la cultura de la seguridad.
- Diseño y ejecución de programas de seguridad clínica.
- Objetivos e indicadores de seguridad.
- Realización de grupos focales con pacientes.

- Proyectos de mejora de la seguridad en pacientes quirúrgicos.
- Rediseño de procesos para mejorar la seguridad clínica.

Efectividad en la atención

Aunque los estudios de efectividad se realizan habitualmente ad hoc para cada necesidad, existe una cierta estandarización de los programas que habitualmente se realizan con las sociedades científicas.

Programas de calidad para sociedades científicas

La FAD ofrece a las sociedades científicas interesadas diversas posibilidades de trabajo conjunto, seminarios y cursos específicos.

- Diseño de programas sobre tipo de mejora de la calidad para una determinada especialidad.
- Diseño de indicadores para la autoevaluación de

la calidad de los servicios enfocados básicamente a los resultados asistenciales que permiten establecer comparaciones entre profesionales, centros, etc. En todos los casos los trabajos se realizan conjuntamente con un grupo de asociados de la especialidad y se ponen al alcance de todos los socios (publicaciones, manuales, etc.).

Atención centrada en la persona

En el ámbito de la atención centrada en la persona ofrecemos apoyo metodológico para el diseño de cuestionarios de satisfacción adaptados específicamente a la población de estudio y proyectos a medida de las necesidades que se detecten.

Apoyo metodológico para el diseño de estudios de satisfacción (encuestas) con realización del trabajo de campo.

Diseño y realización de estudios de calidad de vida profesional, dirigidos al estudio del clima laboral en las organizaciones sanitarias y sociales.

Realización de estudios con metodología de investigación cualitativa, ya sean grupos focales, entrevistas, etc.

Apoyo en el diseño de políticas de estudio en temas de opinión del usuario y desarrollo operativo.

Realización de estudios de expectativas de usuarios y profesionales.

En este momento en que el crecimiento de los sistemas de dependencia y servicios sociales es muy importante, el Instituto Universitario Avedis Donabedian ofrece a las administraciones, corporaciones y organismos públicos su capacidad para llevar a cabo diseños de programas de calidad y sistemas de evaluación externa de la calidad asistencial en este ámbito.

- Diseño y evaluación de indicadores consensuados de evaluación externa.
- A partir de metodologías de consenso con los profesionales, propietarios de los centros y técnicos de la Administración, se desarrollan los objetivos de mejora para el siguiente periodo que se plasman en una serie de indicadores y estándares. Éstos se distribuyen a los centros y se evalúan al cabo de un tiempo. El sistema permite establecer objetivos comunes y objetivar la mejora periódica de la globalidad de un sector y ha demostrado que genera mejoras sectoriales muy importantes.
- Apoyo al desarrollo de Planes de Calidad, tanto a nivel macro (una comunidad autónoma) como a nivel de centro y corporaciones.

Actividades de apoyo a los Programas de Mejora de Calidad

El apoyo a los Programas de Calidad se realiza tanto a demanda de centros que quieren diseñar y aplicar una Política de Calidad, como de centros que quieren reorientar el programa previamente existente.

En una primera fase se realiza un diagnóstico de situación y conjuntamente con la Dirección del centro se diseñan las líneas básicas de la Política y el Programa de Calidad y se propone el sistema organizativo más adecuado.

Posteriormente, se realiza la formación de los directivos, los coordinadores del programa, los miembros de grupos de mejora y el personal. Las actividades de formación incluyen conceptos globales de filosofía y métodos para la evaluación y Mejora de la Calidad y sesiones específicas de formación y puesta en marcha de las actividades de evaluación y mejora decididas.

Habitualmente el Instituto Universitario realiza el soporte de implantación del programa durante el primer año con un seguimiento puntual de las actividades y realizando la formación que permita la autonomía del centro para el desarrollo futuro.

Se ofrece también un servicio de seguimiento para Programas de Calidad en funcionamiento. El sistema de trabajo consiste en fijar una serie de objetivos conjuntos a los que la FAD da apoyo metodológico y eventualmente logístico.

Las actividades habituales en este tipo de servicio son reuniones periódicas con el/los coordinador/es del programa para solventar dudas y seguir el desarrollo de los estudios, suministro de bibliografía, revisión de estudios de evaluación realizados, cursos y reuniones periódicas con Gerencia para aconsejar el desarrollo futuro del programa.

Instituciones con las que se ha colaborado

Convenios de colaboración

- Associació Catalana de Medicina Intensiva
- Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España
- Federación Española de Gestión Sanitaria
- Joint Commission International
- Fundació Doctor Robert
- Fundación MAPFRE Medicina
- INACEPS. Valencia
- Agencia de Salud Pública de Barcelona
- Ediciones Doyma
- Universitat Autònoma de Barcelona
- Institut d'Estudis de la Salut
- Intress
- IASIST
- Consorci Hospitalari de Catalunya
- Ministerio de Sanidad y Consumo
- Instituto Carlos III

Organismos públicos

- Comité Organizador Olimpiadas Barcelona'92
- Comunidad Autónoma de Madrid
- Consejo Insular de Canarias
- Diputació de Barcelona
- Diputación de Salamanca
- Generalitat de Catalunya. Departament de Salut
- Generalitat Valenciana. Dirección General de Planificación Sanitaria
- Generalitat Valenciana. Dirección General de Servicios Sociales
- Gobierno Vasco. Osakidetza
- Gobierno Autónomo de la Rioja
- INSALUD. Dirección Provincial de Asturias
- Institut Català de la Salut (ICS)
- Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS)
- Junta de Castilla y León
- Servei Català de la Salut
- Centre d'Estudis Jurídics. Generalitat de Catalunya
- Agència de Salut Pública de Barcelona
- Ajuntament de Barcelona.
- Dirección General de Calidad y Atención Ciudadana. Principado de Asturias
- Servicio Aragonés de Salud
- IMAS
- Sanidad de Castilla y León (SACYL)
- Dirección General de Servicios Sociales de Navarra

- Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència
- Ajuntament del Prat de Llobregat

Organizaciones profesionales

- Azienda Sanitaria USL. Città di Bologna
- Colegio de Farmacéuticos de Barcelona
- Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España.
Vocalía Nacional de Hospitales
- Vocalía Nacional de Información de Medicamentos
- Consorci Hospitalari de Catalunya
- IASIST
- Istituto Regionale Lombardo di Formazione per l'Amministrazione Pubblica. Milano
- Sezione Lombarda della Società Italiana di VRQ. Italia
- Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia (SEGO)
- Societat Catalana de Pediatria
- Departamento de Recursos Humanos da Saúde. Ministério da Saúde. Lisboa
- SANITAS
- Sociedad Catalana de Medicina de Urgencias
- Sociedad Española de Medicina Intensiva y Crítica y Unidades Coronarias
- Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES)
- Sociedad Catalana de Medicina de Emergencias Centros Sanitarios y Sociosanitarios
- AMPANS
- Area de Gestió "Costa de Ponent". Institut Català de la Salut
- Area 8 de Atención Primaria de Salud. Avilés
- Badalona Gestió Assistencial S.L. Ajuntament de Badalona. Badalona
- Centre de Salut de l'Hospitalet-Vandellós. Tarragona
- Centre de Salut Riudoms. (Tarragona)
- Centre Sociosanitari Palau. Barcelona
- Centro Médico Teknon. Barcelona
- Centro San Juan de Dios de Ciempozuelos. Madrid
- Ciutat Sanitària i Universitària Vall d'Hebron. Barcelona
- Clínica Universitaria de Navarra
- Serveis Assistencials Torribera. Santa Coloma de Gramenet. Barcelona
- Clínica del Remei
- Complejo Hospitalario de Albacete

- Complejo Hospitalario de Ciudad Real
- Complejo Hospitalario de León
- Complejo Hospitalario de Segovia
- Complejo Hospitalario de Toledo
- Consorci Sanitari de Mataró
- Consorci Sanitari Integral. Hospital de l'Hospitalet. Barcelona
- Dirección de Atención Primaria Sur. Pontevedra
- Dirección de Atención Primaria. Areas 4, 6, 7 y 11. Madrid
- Dirección de Atención Primaria. La Coruña
- Dirección de Atención Primaria. Sama de Langreo. Asturias
- Dirección de Atención Primaria. Santiago de Compostela
- Dirección de Atención Primaria. Soria
- Fundació Fupar. Terrassa
- Fundació Hospital Sant Antoni Abat. Vilanova i la Geltrú.
- Fundació Sant Francesc d'Assís. Alella. Barcelona
- Fundació SAR
- Fundació Unió. Barcelona
- Fundació Vallparadís. Terrassa. Barcelona
- Fundación Hospital Calahorra
- Gerencia Área sanitaria 4. Oviedo
- Gerencia de Atención Primaria. Gijón
- Gerencia de Atención Primaria. Llanes. Asturias
- Gerencia de Atención Primaria. Lugo
- Gerencia de Atención Primaria. Vigo
- Gestión Sanitaria (INGESA). Ceuta
- Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón. Palencia, Valladolid
- Hospital Alarcos. Ciudad Real
- Hospital Universitario de Valladolid
- Hospital Álvarez Buylla
- Hospital Central de la Cruz Roja. Madrid
- Hospital Clínico Lozano Blesa. Zaragoza
- Hospital Comarcal de Melilla
- Hospital Costa del Sol. Marbella. Málaga
- Hospital de Barcelona
- Hospital de Cabueñes. Gijón. Asturias
- Hospital de Figueres
- Hospital de Girona "Josep Trueta"
- Hospital de Hellín. Albacete
- Hospital de Jove. Gijón
- Hospital del Mar. Barcelona
- Hospital de la Línea de la Concepción. Cádiz
- Hospital de la Paz. Madrid
- Hospital de la Princesa. Madrid
- Hospital de la Rioja. Logroño
- Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona
- Hospital de la Santa Creu. Tortosa
- Hospital de Lleida "Arnau de Vilanova"
- Hospital de Móra d'Ebre. Tarragona
- Hospital de Móstoles. Madrid
- Hospital de Puigcerdà. Girona
- Hospital de San José. Lisboa
- Hospital de Sant Joan de Reus. Tarragona
- Hospital de Traumatología i Rehabilitació de la Vall d'Hebron. Barcelona
- Hospital de Txagorritxu. Vitoria. Alava
- Hospital de Vigo
- Hospital General de Asturias. Oviedo
- Hospital General de Catalunya. Sant Cugat del Vallès. Barcelona
- Hospital General de Guadalajara
- Hospital General de la Vall d'Hebron. Barcelona
- Hospital General de Manresa
- Hospital General de Soria
- Hospital General de Vic. Barcelona
- Hospital Gutierrez Ortega. Valdepeñas
- Hospital Juan Canalejo. La Coruña
- Hospital Materno-Infantil Vall d'Hebron. Barcelona
- Hospital Miguel Servet. Zaragoza
- Hospital Monte Naranco. Oviedo
- Hospital Montecelo. Pontevedra
- Hospital Municipal de Badalona
- Hospital Príncipe de Asturias. Alcalá de Henares
- Hospital Provincial de Pontevedra
- Hospital Psiquiátrico de Alava
- Hospital Ramón y Cajal. Madrid
- Hospital Royo Vilanova. Zaragoza
- Hospital Sagrado Corazón. Barcelona
- Hospital San Agustín. Avilés
- Hospital San Rafael. Granada
- Hospital Sant Joan de Déu. Serveis de Salut Mental. Sant Boi (Barcelona)
- Hospital San Juan de Dios del Aljarafe
- Hospital Santa Cristina. Madrid
- Hospital Sociosanitari Francolí
- Hospital Son Dureta. Palma de Mallorca
- Hospital Universitario Carlos Haya
- Hospital Universitario de Getafe
- Hospital Universitario de Guadalajara
- Hospital Universitario de Salamanca
- Hospital Universitario de Valladolid
- Hospital Universitario Ntra. Sra. de la Candelaria

-
- Hospital Verge de la Cinta. Tortosa
 - Hospital Virgen de la Luz. Cuenca
 - Hospital Virgen de la Torre. Madrid
 - Hospital Virgen de Monte Toro. Maó. Menorca
 - Hospital Virgen del Camino. Pamplona
 - Instituto Asturiano de Salud. AP Adolfo Posada
 - Institut d'Assistència Sanitària. Diputació de Girona
 - Institut Guttmann. Barcelona
 - Instituto Oftalmológico de Alicante
 - Instituto de Religiosas de San José de Girona
 - Mútua Universal. Barcelona
 - Ospedale Policlinico San Matteo. Pavia. (Italia)
 - PADES (Programa d'Atenció Domiciliària i equips de suport)
 - MUTUAM
 - PAIMM
 - Pius Hospital de Valls. Tarragona
 - Policlínica Gipuzkoa
 - Recinte Torribera. Santa Coloma de Gramenet. Barcelona
 - Residència d'Acció Educativa Especial La Pastoreta. Reus. Tarragona
 - Residència de Gent Gran de la Selva. Tarragona
 - Residència de Gent Gran de Mataró
 - Residència de Gent Gran de Terrassa
 - Residència Sociosanitària de La Sénia. (Tarragona)
 - Residència de Gent Gran de Ascó (Tarragona)
 - Residència La Torrassa. L'Hospitalet
 - Residencia Montsacopa. Olot
 - Llar Caixa Terrassa
 - Residencias sociosanitarias y sociales de MUTUAM
 - SAGESSA. Reus. Tarragona
 - Servei Valencià de la Salut. Àreas 2 y 3. Castellón
 - Servei d'Urgències Mèdiques. 061. Barcelona
 - Serveis Assistencials d'Amposta. Tarragona
 - Servei d'Atenció Primària de Sabadell
 - Serveis Socials de l'Ajuntament del Prat de Llobregat
 - Unidad Docente de la Rioja. Logroño
 - Unidad Docente de Medicina Familiar y Comunitaria. Orense
 - Unidad Docente de Medicina Familiar y Comunitaria. Santander
 - Centre d'Atenció Especial CAE Oràlia
 - Fundació Quatre Vents
 - Hospital Son Sant Llatzer
 - Clínica Figarola
 - Centre Sociosanitari Palau
 - AMMA Serveis Residencials
 - Fundació Matia
 - Hospital Bernat Jaume de Figueres
 - Clínica Molins. Molins de Rei
 - Hospital Juan Grande. Jerez de la Frontera
 - Hospital Valle del Nalón. Asturias

Diciembre 2007

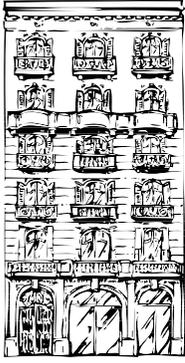
Tirada 1.200 ejemplares

Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB

Coordinación: Pilar Ivern

Diseño: ConceptBPMO

Impresión: Litosplai



BARCELONA
C/ Provença 293, pral.
08037 Barcelona
Tel.: +34 932 076 608

MADRID
Paseo de la Castellana, 141
(Edificio Cuzco IV)
28046 Madrid
Tel.: +34 917 498 046

fad@fadq.org www.fadq.org

