



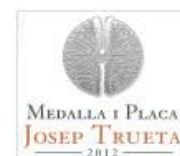
Placa Trueta al Mèrit Sanitari 2012  
Generalitat de Catalunya

**AVEDIS  
DONABEDIAN  
FUNDACIÓN**



# Memoria 2012





## ÍNDICE

Índice .....	2
Informe del Presidente del Patronato .....	3
Informe del President del Patronat .....	4
Report of the President of the Board of Trustees .....	5
Presentación Instituto Avedis Donabedian-UAB.....	6
Valores .....	7
Código deontológico .....	7
Modelos internacionales de calidad .....	7
Responsabilidad social.....	8
Premios Avedis Donabedian 2012 a la excelencia en calidad de la atención .....	9
Docencia.....	10
Investigación .....	11
Seguridad de la atención.....	12
Efectividad.....	13
Atención centrada en la persona.....	13
Dependencia y Servicios Sociales .....	14
Planes de mejora integrados.....	15
FAD Latinoamérica.....	16
Estructura y organigrama.....	17



Presentamos de nuevo la memoria de nuestra Fundación. Este año, especialmente, queremos sumarnos al esfuerzo de los que día a día trabajan en los diferentes niveles de atención a las personas. Este no ha sido un año fácil para nadie y, por tanto, con más razón que nunca, tiene sentido al presentar esta memoria, dar las gracias y reconocer el trabajo de los que han hecho posible los esfuerzos de mejora de la calidad en todos los ámbitos.

En los momentos más complicados es importante tener muy presente que nuestra tarea como profesionales es contribuir a la atención excelente de las personas y que la mejora de la calidad es aún más necesaria y el único camino para conseguir una atención más efectiva y eficiente, pero también más personalizada y más cálida. Para la FAD también este año ha sido un año de esfuerzo, lleno de cambios y nuevos enfoques para aportar valor y nuevas visiones que nos permitan adaptarnos a la compleja situación del país.

Este año hemos celebrado un aniversario importante: los 10 años de nuestra sede en Madrid, que se creó para desarrollar nuestra organización tanto a nivel español como internacional. En este momento contamos con un equipo de profesionales y colaboradores de distintas profesiones y de todos los territorios que prestan servicios a organizaciones públicas y privadas tanto a nivel estatal como en la mayoría de comunidades autónomas.

También estamos muy satisfechos de la apuesta que hemos hecho en Latinoamérica dónde el pasado mes de junio inauguramos nuestra nueva sede en Bogotá con el objetivo de ser una entidad de referencia para diferentes países de Latinoamérica que colabore en el desarrollo de la mejora de la calidad y aporte valor para proyectar, desarrollar y consolidar la mejora de la calidad de la atención de salud y social en todos los ámbitos.

Las situaciones de crisis obligan a reinventarse y a replantear el valor de lo que ofrecemos. En estos últimos años nuestra organización ha hecho una apuesta importante por innovar en los métodos y en los sistemas de aplicación para facilitar el desarrollo de los planes de calidad.

En el ámbito de la formación se han consolidado los cursos *online* que ya han realizado más de 40.000 alumnos y que nos permiten acceder a los alumnos en Latinoamérica.

A nivel del soporte a la mejora de la atención hemos consolidado los e-practs, que son proyectos colaborativos entre varios centros que trabajan en red para obtener mejoras rápidas y efectivas. Esta nueva metodología, muy validada internacionalmente, se realiza a nivel de todas las unidades de atención de un centro y permite en 18 meses obtener y consolidar mejoras muy importantes. Además para los profesionales hemos mantenido la red de excelencia e-pract profesionales de acceso gratuito en el que participan más de 2.200 profesionales.

En el apartado de soporte a los gobiernos hemos avanzado en el desarrollo de cláusulas de contratación que primen la calidad de la oferta, en la evaluación de servicios y en el soporte a la cronicidad y los nuevos modelos de atención, así como en el desarrollo de áreas de gran impacto social como el soporte al empleo de personas con problemas de salud mental graves.

Además, como podrán ver en detalle en esta memoria, han continuado los proyectos en los ámbitos social y de salud y de investigación con dos nuevos proyectos europeos en los que participamos como *partners*.

Estamos también muy agradecidos por la distinción que ha recibido nuestra Fundación durante 2012 por parte del Gobierno de la Generalitat de Catalunya con la concesión de la Placa Josep Trueta, que reconoce a las entidades que han destacado de forma significativa por sus méritos y servicios prestados al progreso y mejora de la sanidad.

Por todo ello, estamos muy satisfechos de seguir manteniendo un año más el compromiso con nuestra misión de colaborar con todos los implicados para mejorar la calidad de la atención social y de salud generando las máximas sinergias posibles entre todos los implicados.

**Os deseo un 2013 sereno y activo en la mejora de la calidad para todos.**  
**Àlvar Net. Presidente**



De nou presentem la memòria de la nostra Fundació. Aquest any volem sumar-nos d'una manera molt especial a l'esforç dels qui, dia a dia, treballen en els diferents àmbits de l'atenció a les persones. Aquest no ha estat un

any fàcil per a ningú i, per tant, amb més raó que mai, té sentit en presentar aquesta memòria, donar les gràcies i reconèixer la feina dels qui han fet possible els esforços de millora de la qualitat en tots els àmbits.

En els moments més complicats és important tenir molt present que la nostra tasca com a professionals és contribuir a l'atenció excel·lent de les persones i que la millora de la qualitat és encara més necessària i l'únic camí per aconseguir una atenció més efectiva i eficient, però alhora més personalitzada i càlida. Per a la FAD aquest any ha estat també un any d'esforç, ple de canvis i nous enfocaments per aportar valor i nous punts de mira que ens permetin adaptar-nos a la complexa situació del país.

Aquest any hem celebrat un aniversari important: els 10 anys de la nostra seu a Madrid, que es va crear per desenvolupar la nostra organització, tant a nivell espanyol com internacional. En aquest moment comptem amb un equip de professionals i col·laboradors de professions diverses i de tots els territoris, que donen serveis a organitzacions públiques i privades tant a nivell estatal com en la majoria de comunitats autònomes.

Estem també molt satisfets de l'aposta que hem fet a Amèrica Llatina on el passat mes de juny varem inaugurar la nostra seu a Bogotà amb l'objectiu de ser una entitat de referència per a diferents països llatinoamericans que col·labori en el desenvolupament de la millora de la qualitat i aporti valor per projectar, desenvolupar i consolidar la millora de la qualitat de l'atenció en salut i social en tots els àmbits.

Les situacions de crisi obliguen a reinventar-se i a replantejar-se el valor del que la nostra Fundació ofereix. En aquests últims anys la nostra organització ha fet una aposta important per innovar en la metodologia i en els sistemes d'aplicació per facilitar el desenvolupament dels plans de qualitat.

En l'àmbit de la formació s'han consolidat els cursos *online* que ja han realitzat més de 40.000 professionals i que ens permet accedir a alumnes de Llatinoamèrica.

Pel que fa al suport a la millora de l'atenció, hem consolidat els e-practs, que són projectes col·laboratius entre diversos centres que treballen en xarxa per obtenir millores ràpides i efectives. Aquesta nova metodologia, molt validada internacionalment, es realitza a nivell de totes les unitats de l'atenció d'un centre i permet en 18 mesos obtenir i consolidar millores molt importants. A més a més, pels professionals hem mantingut la xarxa d'excel·lència e-pract professionals, d'accés gratuït en el que participen més de 2.200 professionals.

En l'apartat de suport als governs, hem avançat en el desenvolupament de clàusules de contractació que primen la qualitat de l'oferta en l'avaluació de serveis en el suport a la cronicitat i els nous models d'atenció així com en el desenvolupament d'àrees de gran impacte social com el suport a la contractació de persones amb problemes de salut mental greus.

A més a més, com podran veure detallat en aquesta memòria, s'han continuat els projectes en els àmbits social i de salut i els d'investigació amb dos nous projectes europeus en els que participem com a *partners*.

Estem també molt agraïts per la distinció que ha rebut la nostra Fundació durant el 2012 per part del Govern de la Generalitat de Catalunya, amb la concessió de la Placa Josep Trueta que reconeix a les entitats que han despuntat de forma significativa pels seus mèrits i serveis prestats al progrés i a la millora de la sanitat.

Per tot plegat, estem molt satisfets de seguir mantenint, un any més el nostre compromís amb la missió de col·laborar amb tots els implicats per millorar la qualitat de l'atenció social i de salut generant les màximes sinèrgies possibles entre tots els implicats.

**Us desitjo un 2013 serè i actiu en la millora de la qualitat per a tothom.**

Àlvar Net  
President



Once again we present our Foundation's Annual Report. Especially, this year we would like to recognize the efforts of all professionals that provide healthcare services and serve in all areas of healthcare.

Particularly, 2012 has not been an easy year, so more than ever and through this report we acknowledge and express our gratitude to all whose achievements and efforts have improved quality in healthcare.

Through difficult times we should keep in mind that our task as professionals is to contribute to excellence in healthcare. Besides, improving quality is even more necessary and the only way to achieve more effective and efficient care, as well as more personalized care. For us this year has also been a year full of hard work, changes and new approaches to add value and new insights to adjust to the complex situation we are facing.

This year we have accomplished a milestone: the 10<sup>th</sup> anniversary of our headquarters in Madrid. An office created to expand our organization nation and worldwide. Currently, our team has professionals and employees of different backgrounds and from all over the country, who share experiences acquired throughout public and private organizations in Spain.

Furthermore, we are very thrilled with our commitment to Latin America where we opened a new office in Bogotá last June. We aim to be a reference for all Latin American countries and intend to collaborate in the development of quality improvement, as well as to add value to design, develop and consolidate improvement of quality in all areas of health and social care.

Crisis situations require reinvent oneself and redefine corporate values on what we offer. In recent years our organization has made an important commitment to innovation in methods and application systems to assist the development of quality plans.

Our Education department has strengthened online courses and enrolled more than 40,000 professionals. These online learning programs have allowed us to interact more closely with students from Latin America.

Activities conducted to support implementation of quality improvement efforts have consolidated the "e-pract's", which are collaborative projects among healthcare organizations building community networks of centres to support most effective actions for improving the quality and efficiency of care delivery. Internationally validated, this new methodology is carried out at care unit level and shows major improvements in just 18 months. In addition we promote an open and free e-pract network to provide resources through more than 2,200 registered professionals.

Our support to government has significantly advanced and has included development of contractual clauses aiming to enhance quality of providers, evaluation of services, support to chronicity and new models of care, as well as developing areas of high social impact as supported employment for people with severe mental illness.

This report also describes our healthcare and social projects as well as research projects, with two new added European projects in which we participate as partners.

This year the Generalitat de Catalunya awarded our organization with the Josep Trueta plate award, which recognizes organizations that have extensively excelled in qualities and services rendered to development and improvement of health.

We are pleased to continue our mission and commitment to collaborate with all stakeholders to improve quality of healthcare and social care and create synergy among all citizens involved.

**I wish you a peaceful 2013 and self-motivated improvement of quality for everyone.**

Àlvar Net  
President



**Prof. Avedis Donabedian**  
**(Beirut, Líbano 1919-2000)**

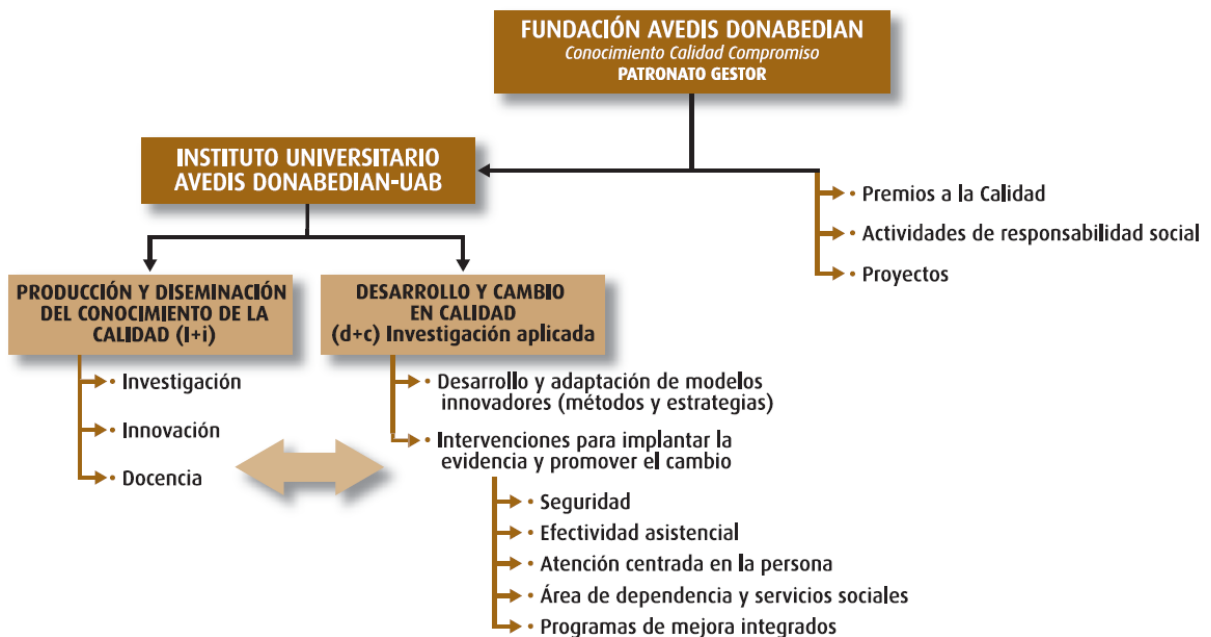
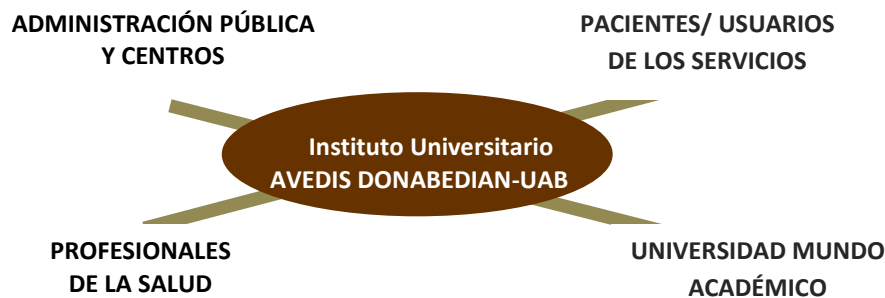
Presidente de Honor de la FAD  
Profesor emérito de Salud Pública por la Universidad de Michigan

Su dilatada labor en la sistematización de conocimientos dentro de las ciencias de la salud, especialmente centrada en la mejora de la calidad de la atención ha sido reconocida mundialmente y merecedora de diversos galardones.

El **Instituto Universitario Avedis Donabedian UAB** es titularidad de la **Fundación Avedis Donabedian**

y está adscrito a la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) como centro con personalidad jurídica propia. La Fundación Avedis Donabedian (FAD) es el órgano gestor del Instituto Universitario. La Fundación sigue desarrollando proyectos gratuitos y con financiación parcial (como parte de su responsabilidad corporativa), promoviendo los premios anuales de calidad, la gestión de donaciones y diversos proyectos. El Instituto y la Fundación se organizan en las diferentes áreas de trabajo.

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



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

## Código deontológico

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

## Modelos internacionales de calidad

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

En el presente año se ha prestado apoyo a los siguientes centros y organismos:

- Hospital Povisa
- Igualatorio Médico Quirúrgico
- Instituto de Oftalmología Avanzada
- Instituto Oftalmológico Clinsafa
- Instituto de Microcirugía Ocular
- Primer Centro ambulatorio de Punto Médico Familiar (Ecuador)

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

En relación al sistema de acreditación según el modelo catalán (MAC), se ha llevado a cabo un proyecto de apoyo a la Fundación Puigvert de Barcelona.

El Instituto tiene una política externa de responsabilidad social que incluye numerosas iniciativas. Para dar apoyo a los grupos profesionales interesados en trabajar en la mejora de la calidad de procesos clínicos asistenciales y organizativos específicos en estos momentos difíciles, el Instituto ha desarrollado la red gratuita para profesionales e-pract ([www.e-pract.net/e-pract-profesionales](http://www.e-pract.net/e-pract-profesionales)).

Se trata de una red profesional gratuita para favorecer la excelencia en la práctica clínica, mediante el intercambio de conocimientos y experiencias entre profesionales interesados en mejorar su práctica y la atención a pacientes y personas usuarias. La red e-pract de profesionales está basada en la formación de comunidades de práctica o de aprendizaje en diferentes temas, en función del interés generado. En este momento hay constituidos 22 grupos, con la participación de más de 2.200 profesionales. También tenemos presencia en redes sociales con nuestras cuentas de Facebook y Twitter.

Este año destaca también el inicio del proyecto “Adiós bacteriemias” en el contexto del Consorcio Latinoamericano de Innovación, Calidad y Seguridad en Salud (CLICSS). En él, la FAD contribuye con soporte metodológico gratuito a un proyecto colaborativo en el cual participan 60 unidades de cuidados intensivos en 11 países de Latinoamérica que trabajan para erradicar la infección por catéter central.

El Instituto realiza también la traducción al español de los abstracts de la revista de calidad de la ISQuA (International Journal for Quality in Health Care) que tienen acceso abierto en la web de la revista y la supervisión inicial de artículos escritos en español para facilitar la publicación de sus experiencias a los profesionales de habla hispana y la difusión del conocimiento

En cuanto a las actividades de soporte para la mejora de calidad, incluyen subvenciones de matrículas en los cursos impartidos por el Instituto, seminarios gratuitos y soporte a planes de calidad a diferentes entidades por un total de 18.300 €.

A nivel interno tenemos una política que incluye horarios de entrada y salida flexibles y formación permanente vinculada al puesto de trabajo. Durante este año los miembros de la plantilla han realizado actividades de formación con un coste de 10.362 €.

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



Los premios a la calidad en sanidad se conceden desde el año 1990 con la voluntad de distinguir públicamente el trabajo diario realizado por los profesionales y los centros.

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



PREMIO FAD A LA EXCELENCIA EN CALIDAD: ATENCIÓN PRIMARIA

- **Centre d'Atenció Primària Bellvitge. L'Hospitalet de Llobregat**

PREMIO SERVEIS FUNERARIS DE BARCELONA-GRUPO MÉMORA, A LA EXCELENCIA EN CALIDAD: HOSPITALES

- **Fundació Hospital Asil de Granollers. Granollers**

PREMIO LUNDBECK ESPAÑA A LA EXCELENCIA EN CALIDAD: SALUD MENTAL Y ADICCIONES

- **Centre de Salut Mental Parc Taulí. Sabadell**

PREMIO FUNDACIÓ UNIÓ CATALANA D'HOSPITALS A LA EXCELENCIA EN CALIDAD: ATENCIÓN SOCIOSANITARIA Y A LAS PERSONAS CON DEPENDENCIA

- **Residència tercera edat l'Onada. Tarragona**

PREMIO AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE CATALUNYA. PROYECTOS DE SALUD PÚBLICA

- **Institut Català d'Oncologia. ICO. L'Hospitalet de Llobregat**

PREMIO CONSORCI DE SALUT I SOCIAL DE CATALUNYA: INTEGRACIÓN ASISTENCIAL

- **Consortio Sanitario Público del Aljarafe. Hospital San Juan de Dios de Aljarafe y Distrito Sanitario de Atención Primaria del Aljarafe. Sevilla**

PREMIO GRUP ASSISTÈNCIA A LA EXCELENCIA EN CALIDAD: SOCIEDADES CIENTÍFICAS

- **Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias. SEMES**



PREMIO FAD-TODO HOSPITAL A LA MEJOR MEMORIA DE UNA INSTITUCIÓN SANITARIA Y SOCIAL

- **Hospital Virgen de las Nieves. Granada**

PREMIO FAD A LA MEJOR PÁGINA WEB DE UNA INSTITUCIÓN SANITARIA Y SOCIAL

- **Consorti Sanitari de l'Alt Penedès. Vilafranca**

PREMIO GRUPO IMQ-SegurCaixa-ADESLAS A LA MEJOR INFORMACIÓN SOBRE ACTUACIONES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EN INSTITUCIONES SANITARIAS

- **Institut Català d'Avaluacions Mèdiques. ICAM. Barcelona**

PREMIO FAD A LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA DE LA CALIDAD EN UN PRODUCTO O SERVICIO APLICADO AL ÁMBITO DE LA SALUD Y SERVICIOS SOCIALES.

- **Campus RIMA. Fundación Biblioteca Central de Medicina. Madrid**



PREMIO FERRER INTERNACIONAL HOMENOT DE LA SANIDAD. HOMENOT NACIONAL

- **Dr. Albert Oriol Bosch**

PREMIO FUNDACIÓ SARQuavitae HOMENOT DE LA SANIDAD. HOMENOT INTERNACIONAL

- **Profesora Angela Coulter**

Desde hace 24 años, contamos con una serie de instituciones, caracterizadas por tener la calidad como principio estratégico, que patrocinan los diferentes premios y nos ayudan a hacer más grande este proyecto.

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



El programa formativo ofrece un abordaje interdisciplinar y va dirigido a profesionales de diferentes ámbitos. Incluye formación reglada de pre y postgrado con una asignatura optativa en

pregrado de la Facultad de Medicina, un diploma y un máster. Este año se han realizado diferentes cursos externos (*in company*) adaptados a las necesidades de los profesionales y centros que lo han solicitado.

El Instituto ofrece además varios cursos a distancia (*e-learning*) dirigidos a profesionales de atención sanitaria o social que han realizado más de 40.000 profesionales. La formación a distancia está acreditada por el Consejo Catalán de Formación Continuada de las Profesiones Sanitarias; los cursos están vinculados al itinerario formativo que hemos desarrollado.

### Cursos que realiza el Instituto

- Máster de Especialización en Gestión y Métodos de calidad (12 edición)
- Cursos básicos de gestión y metodología para ámbitos: hospitalario, sociosanitario, salud mental, seguridad del paciente y servicios sociales:
  - curso básico de mejora continua de la calidad
  - curso avanzado de mejora continua de la calidad
  - curso de herramientas para la mejora de la calidad: diseño de estudios y evaluación de indicadores
  - curso de gestión de comisiones clínicas
  - curso de introducción a la seguridad de los pacientes
  - curso avanzado de seguridad clínica
  - curso de herramientas para la mejora de la seguridad de los pacientes
- curso de seguridad del medicamento
- curso de seguridad en quirófano
- curso de seguridad en enfermería
- curso taller de medicina basada en la evidencia
- curso taller de metodología de mejora de la calidad en enfermería
- curso de gestión por procesos
- curso de diseño e implantación de vías clínicas
- curso de diseño, adaptación e implantación de protocolos y guías de práctica clínica
- curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia asistencial
- curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia en Unidad de Cuidados Intensivos
- curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia en urgencias
- curso de gestión clínica para mejorar la eficiencia en quirófano
- curso de atención centrada en las personas
- curso de modelos internacionales de acreditación Joint Commission, EFQM e ISO

La investigación se realiza en el contexto de la Cátedra de Investigación Avedis Donabedian de la UAB, dirigida por la Dra. Rosa Suñol. Nuestras líneas de investigación prioritarias abarcan: la efectividad de las estrategias de calidad, la atención centrada en la persona y la implicación y motivación de los profesionales. El instituto forma parte de REDISSEC (Red de investigación en servicios de salud en enfermedades crónicas).

El Instituto tiene un importante grupo de proyectos de investigación internacionales. En este momento coordina un proyecto del Séptimo Programa Marco de la UE que tiene como objetivo evaluar la efectividad de los sistemas de calidad en hospitales Europeos "Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe" (DUQuE) en el que intervienen 189 hospitales de 8 países y que ha recogido y analizado más de 24.000 cuestionarios. ([www.duque.eu](http://www.duque.eu)).

Colaboramos también como expertos y asesores científicos en el proyecto para el diseño de indicadores de calidad durante el proceso de donación de órganos: "European Quality System Indicators and Methodology on Organ Donation" (ODEQUS). En este año se ha iniciado ya el trabajo de campo en los 8 países europeos participantes con apoyo metodológico y creación de plataforma por parte de la FAD.

Este año hemos iniciado como partners dos nuevos proyectos. El PaSQ- European Union Network for Patient Safety and Quality of Care, financiado dentro del Programa de Salud Pública de la Unión Europea (DGSANCO) que tiene como principal objetivo desarrollar una red colaborativa permanente para la implementación de aspectos de mejora de calidad y de las recomendaciones del Consejo de Seguridad del Paciente en los Estados Miembros.

Y por otro lado el proyecto PATIENT (Improving de continuity of patient care through teaching and researching novel patient handover processes in Europe), financiado dentro del programa de educación de la Unión Europea: LIFELONG LEARNING ERASMUS, que tiene como objetivo implementar y evaluar una actividad formativa en comunicación y transferencia de información clínica en estudiantes de medicina de 3 universidades europeas.

Además participamos en el proyecto australiano "Strengthening organizational performance through accreditation research: the ACCREDIT Project".

A nivel español participamos en un proyecto de investigación del Fondo de Investigación Sanitaria (FIS)(Proyecto CoNoCE) para el estudio del coste de los eventos adversos.

Se han publicado 4 artículos en revistas internacionales con factor de impacto y se han realizado numerosos productos de transferencia, incluyendo 3 guías de buenas prácticas y la participación en varios grupos de expertos internacionales.

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

Destacan especialmente este año los proyectos que se han realizado en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (MSPSI) y con el Departament de Salut, en el marco de la Alianza para la Seguridad del Paciente en Cataluña.

Se ha conseguido el establecimiento de redes de centros para aplicar metodologías de prevención, de tratamiento, de análisis y de actualización de la evidencia en múltiples centros asistenciales:

- Prevención de caídas y uso racional de contenciones (105 centros)
- Cirugía segura (63 hospitales)
- Identificación de pacientes (73 centros).

Estos proyectos incluyen acompañamiento a los centros en el proceso de mejora de la seguridad, búsqueda de espacios de colaboración e intercambio de experiencias, así como apoyo con información actualizada sobre la evidencia disponible y las prácticas seguras para los diferentes temas trabajados. En este contexto se ha realizado formación *online* para la actualización de conocimiento específico en la prevención de los temas abordados incluyendo hasta la fecha más de 20.000 profesionales. También se han elaborado protocolos locales adaptados de guías de práctica clínica en prevención de caídas, uso racional de contenciones, identificación activa del paciente, prevención y tratamiento adecuado del delirium y aplicación de prácticas seguras en cirugía.

Por quinto año consecutivo hemos colaborado con el MSPSI para el desarrollo del Sistema de Notificación para el Aprendizaje y la Seguridad del Paciente (SiNASP), consolidando la implantación del sistema en hospitales de cinco comunidades autónomas: Cantabria, Castilla la Mancha, Cataluña, Galicia y Murcia. Más de 28.000 profesionales han realizado la formación *online* de este proyecto.

Se ha comenzado un proyecto de mejora de seguridad del paciente mediante la utilización de la metodología de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) en tres hospitales de Sanitas.

Se ha continuado trabajando en diseminar la cultura de la seguridad de la atención en el sistema de protección de la infancia y la adolescencia. Se realizaron unas jornadas de trabajo en las que participaron los mandos medios y los responsables de la Dirección general de atención a la infancia y la adolescencia (DGAIA). Se utilizó metodología adaptada a este colectivo para establecer un plan de trabajo para los próximos años que permita mejorar la cultura de la seguridad en la atención a la infancia y a la adolescencia atendida desde el sistema de protección.

También se ha trabajado de manera local en el acompañamiento a centros hospitalarios españoles en la aplicación de metodologías proactivas de análisis para la priorización de riesgos y puesta en marcha de mecanismos de control en diferentes temas como medicación de alto riesgo, infección nosocomial y detección precoz de complicaciones.

El instituto forma parte del Consorcio Latinoamericano para la Calidad y la seguridad del paciente ([www.clicss.org](http://www.clicss.org)) que tiene como objetivo conseguir sinergias entre distintas organizaciones dedicadas a la calidad y la seguridad del paciente en Latinoamérica y España.

En este marco, recientemente se ha producido el lanzamiento del proyecto "Adiós bacteriemias", iniciativa que tiene como meta reducir en un 50% las bacteriemias asociadas a catéter central en hospitales de Latinoamérica para finales del año 2013. En el que participan 60 hospitales de 11 países de Latinoamérica.





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

Siguiendo la colaboración habitual con las Sociedades Científicas, este año se ha concluido el proyecto de “indicadores de calidad en la Sociedad Española de Urología”, con la edición del libro que detalla su evaluación. En él han participado más de 10 profesionales de la especialidad, liderados por su presidente. El libro fue presentado en el Congreso anual de la especialidad en el mes de junio.

Este año, en colaboración con la Agència d'Informació, Avaluació i Qualitat en Salut (AIAQS), se ha realizado un estudio para el “análisis de la efectividad de la cirugía robótica”, en el Proyecto Da Vinci.

En él han participado los servicios de los hospitales de Bellvitge y Vall d'Hebron de Barcelona que utilizan la cirugía robótica en las especialidades de ginecología oncológica, cáncer colo-rectal, obesidad mórbida, urología y cirugía pediátrica malformativa. El estudio incluye 450 casos intervenidos con cirugía robótica, de los que se realiza un estudio descriptivo y análisis multinivel de sus resultados.

También se está dando apoyo a iniciativas para la gestión e implementación de los procesos clave priorizados por la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) para la gestión por procesos en los servicios territoriales.

## Atención centrada en la persona



Desde el trabajo del profesor Donabedian sobre el rol de los clientes en la mejora de la calidad, el campo de la participación de los pacientes y ciudadanos se ha desarrollado de forma significativa, y para nosotros es una área estratégica y de investigación muy importante.

Hemos priorizado el diseño de sistemas de atención centrados en la persona enfocados a toda la organización y la implicación de los usuarios en las decisiones de su propia atención y su autocuidado. En esta línea se han efectuado sesiones de difusión en hospitales generales sobre lo que representa la atención centrada en la persona, sus condicionantes y retos de futuro.

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

Este año destaca especialmente el proyecto realizado a partir de los resultados del estudio cualitativo sobre las vivencias y sentimientos de los niños y adolescentes durante la hospitalización,

promovido por la Obra Social “la Caixa”, en el que hemos efectuado una serie de talleres para la mejora del bienestar emocional en unidades de pediatría en 7 grandes hospitales monográficos pediátricos españoles y se ha efectuado un proceso de difusión de las guías de recomendaciones para mejorar el bienestar emocional, dirigidas a los propios niños, a sus familias, al voluntariado y al personal de los hospitales en el marco del “Programa Miremos por sus derechos con ojos de niño” de la Obra Social “la Caixa”.

También se ha trabajado con un grupo de 15 residencias de personas mayores, de un mismo sector de la ciudad de Barcelona (Dreta de l'Eixample). La dirección, la coordinación y miembros del equipo técnico y auxiliar han participado en unas jornadas de trabajo para reflexionar sobre cómo avanzar en la implementación y evaluación de la atención centrada en la persona.

Además, a lo largo de este año se han realizado dos estudios de satisfacción a pacientes en el Hospital de Mollet, en las áreas de hospitalización y consultas externas, en la que han sido encuestados telefónicamente más de 500 personas.



El Instituto es centro de referencia europeo para la atención a personas mayores, a personas con problemas de salud mental y servicios sociales de la *European Society*

*for Quality in Healthcare* (ESQH), que tiene el objetivo de crear una red de grupos interesados y facilitar el desarrollo metodológico de la calidad en los servicios sociales y sociosanitarios en Europa.

Este año se han realizado los siguientes proyectos:

- Soporte en el despliegue del Plan de Calidad de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Benestar Social i Família. Se ha puesto especial énfasis en diseminar la cultura de la seguridad de la atención entre los profesionales del sistema de protección. Además, se ha trabajado con los seis servicios territoriales de Catalunya, para implementar la gestión por procesos en la tramitación y validación de los diferentes tipos de expediente protectores que utiliza el sistema catalán.
- Asesoramiento en el diseño, pilotaje e implantación de un instrumento de cribaje para las situaciones de riesgo y de desamparo de niños y adolescentes en el territorio catalán. Se ha trabajado conjuntamente con el equipo de expertos impulsado por la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), en el que han participado profesionales de la propia Direcció General, de los Servicios Sociales Básicos (SSB) y de los Equips d'Atenció a la Infancia y a la Adolescència (EAIAs). Se trata de un encargo que se enmarca en el contexto de aplicación del artículo 79 de la Llei 14/2010 de Drets i Oportunitats en la Infància i l'Adolescència (LDOIA) que, entre otros cambios, impulsa uno importante en la política de atención a la infancia en situación de riesgo alto, que pasa a ser atendida desde servicios sociales básicos con el soporte de los equipos especializados.

- Orientación en el desarrollo y gestión del sistema de calidad de la entidad Fundació Acció Social i Infància (FASI), que gestiona el equipamiento "Cases d'Infants", proyecto innovador y experimental promovido por la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), para atender a las familias en situación de riesgo de desprotección con buen pronóstico de recuperabilidad. Se ha trabajado para diseminar la cultura de la calidad entre los profesionales, se ha implementado la gestión por procesos, se han definido objetivos de calidad y se han creado espacios participativos para implicar a los profesionales en su consecución.
- Proyecto colaborativo para entidades dedicadas a la inserción laboral de las personas con trastorno mental de todo el territorio español, del Programa Incorpora Salut Mental de la Obra Social de "la Caixa". Por segundo año consecutivo, se ha trabajado con los equipos para promover la implementación de prácticas con alto grado de evidencia para mejorar la inserción laboral de este colectivo. Se han aplicado estrategias de formación *online* y presencial combinadas con sistemas de monitorización periódica de indicadores previamente definidos mediante una plataforma *online* que han permitido que los equipos reflexionen y actúen sobre la propia práctica para conseguir mejores resultados.

Elaboración de un diagnóstico basal en materia de calidad y posterior diseño del plan de calidad de los servicios de atención domiciliaria de la ciudad de Barcelona de la empresa CLECE.

Revisión y validación de la escala de valoración de casos de SAD Social, elaborada por la Diputació de Barcelona. Se ha elaborado un instrumento de cribaje para facilitar a los profesionales la toma de decisiones sobre la pertinencia y la priorización en la asignación de la prestación SAD Social.

Asimismo, se ha participado en numerosas jornadas nacionales e internacionales de dependencia y servicios sociales.

En el área de soporte al desarrollo de nuevos modelos y planes de calidad de la Administración, destacamos especialmente el proyecto de apoyo a



la implantación del nuevo modelo de atención integrada de pacientes crónicos de la Generalitat de Catalunya (Programa de Prevenció i Atenció a la Cronicitat -PPAC-). El

objetivo del programa es mejorar la atención estableciendo un modelo de atención sanitaria y social que responde con un alto grado de calidad y sostenibilidad a las necesidades de las personas en situación de cronicidad o en riesgo de padecerla, así como a sus cuidadores y familia.

Además, de forma conjunta con el Departament de Salut y el Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya se ha estado trabajando en la elaboración de un modelo de atención integral de salud mental para Catalunya. Desde nuestro Instituto Universitario estamos dando soporte metodológico a esta iniciativa.

A nivel de centros, nuestro Instituto ofrece apoyo metodológico para el diseño, implantación y seguimiento de los planes de calidad, adaptándose a las peculiares características de cada organización y a sus objetivos de gestión. Para el diseño de un nuevo plan de calidad, se realiza un diagnóstico de situación, se desarrolla de forma conjunta con la dirección y se establecen planes de mejora integrados. El objetivo es ofrecer apoyo para el desarrollo de planes de calidad en cualquier organización de servicios de salud o sociales. Este año se han realizado los siguientes proyectos:

- Soporte y seguimiento del plan de calidad de SAGESSA.
- Diagnóstico de iniciativas y oportunidades en materia de calidad de CLECE – Atenció domiciliària de la zona 3 i 4 de Barcelona ciudad. Fruto de este trabajo emergen las nuevas líneas de actuación para el futuro plan de calidad.
- Soporte en la gestión por procesos y en el despliegue del sistema de gestión de la calidad de la Fundació Acció Social i Infància (FASI), que gestiona en Catalunya las Cases d'Infants, innovador proyecto residencial de atención socioeducativa a la infancia y la

adolescencia en situación de riesgo de desprotección.

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

Los objetivos de la Red para la excelencia en la práctica son:

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

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

Este año se ha ofrecido a los centros la oportunidad de trabajar en tres temas:

- Más tiempo de enfermería en presencia del paciente: dando más peso a las actividades que aportan valor.
- Lesiones por presión: un problema de seguridad.
- El control y manejo del dolor agudo: un derecho del paciente.

Estas líneas de trabajo se basan en la gestión de microsistemas, la implicación de líderes clínicos en la estrategia de cambio, la formación *online* de todos los profesionales en temas clínicos y la utilización de metodologías innovadoras de gestión de la calidad, como el método Lean.





Este año 2012 la Fundación Avedis Donabedian ha abierto una sede para Latinoamérica en la ciudad de Bogotá con la visión de ser una entidad de referencia que aporte valor, para ayudar a proyectar, desarrollar y consolidar la mejora de la calidad e introducir nuevas líneas de actuación que contribuyan al desarrollo del sistema de salud y a la mejora de la calidad que reciben los ciudadanos de Latinoamérica. Este primer año se han llevado a cabo los siguientes proyectos en Colombia y Ecuador:

- Soporte al estudio de eventos adversos de Bogotá (Secretaria de Salud de Bogotá) con el objetivo de facilitar apoyo técnico a la Fundación Salutia y a la Universidad de la Sabana para el desarrollo de un estudio para determinar la prevalencia y perfil de los eventos adversos en distintos hospitales de Bogotá.
- *Preceptorship* a reumatólogos colombianos, proyecto desarrollado en Colombia y en España basado en formación y acompañamiento a un grupo de reumatólogos colombianos, para mejorar la capacidad de identificación y formulación de aspectos claves en la medición de los resultados del desempeño clínico, la utilización de la información y la correlación con las mejores prácticas necesarias para impactar en la efectividad y calidad de la atención que brinden a sus pacientes (financiado por Janssen).
- Preparación para la acreditación IPS USSER S.A.S, en la ciudad de Barranquilla y para desarrollar un proyecto de mejora orientado hacia la obtención de la acreditación en salud, la atención segura y centrada en la persona, que impacte de manera positiva en la satisfacción de sus usuarios, en su posicionamiento en el mercado, en la efectividad y eficiencia.
- Evaluación diagnóstica de acreditación en los modelos de Joint Commission y el modelo colombiano de acreditación y capacitación virtual en herramientas para la acreditación, contratado con Punto Médico Familiar de Ecuador.





## Patronato

**Àlvar Net**

*Presidente*

**Lluís Tort Bardolet**

*Vicepresidente Representante UAB*

**Carlos Humet**

*Secretario*

**Albert Cañís**

*Representante SEDISA*

**Nuria Carrera**

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

**María Casado**

*Observatori de Bioètica i Dret de la Universitat de Barcelona*

**José Andrés Gorricho**

*Consejero-Delegado del Grupo Igualatorio Médico Quirúrgico*

**Miquel Vilardell**

*Presidente Col·legi Oficial de Metges de Barcelona*

## Colaboradores

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

## Comisión mixta

### FAD-UAB

#### Universidad Autónoma de Barcelona

**Lluís Tort Bardolet**

*Vicerector de Projectes Estratègics i de Planificació (UAB)*

**Manuel Armengol Carrasco**

*Degà de la Facultat de Medicina (UAB)*

**Manel Sabés Xamaní**

*Vicerector de Relacions Institucionals i Territori (UAB)*

#### Fundación

#### Avedis Donabedian

**Àlvar Net**

*Presidente del Patronato*

**Carlos Humet**

*Secretario del Patronato*

## Recursos humanos

**Rosa Suñol**

**Joaquim Bañeres**

*Directores*

**Emili Villaró**

**Núria Hidalgo**

*Área económico-financiera*

**Pilar Hilarión**

**Rosa M<sup>a</sup> Saura**

**Fco. Raúl Restrepo**

*(Latinoamérica)*

*Directores de Área*

**Carola Orrego**

**Paula Vallejo (Madrid)**

*Directoras Proyectos*

**Elisabeth Herrera**

**Débora Koatz**

**María Andréa López**

**Pilar Moreno**

**Mariona Secanell**

**Pamela Córdoba**

*Coordinadoras Proyectos*

**Genís Carrasco**

*Asesor docente*

**Núria Mora**

*Estadística*

**César Ricón**

*Informática y gestión de bases de datos*

**Pilar Ivern**

*Área de comunicación*

**Assumpta Pons Responsable**

*Área administrativa*

**Meritxell Cot**

**Caterina Fernández**

**Neus Gabà**

**Elisenda Grau**

**Ester Llach**

*Equipo administrativo*

# AVEDIS DONABEDIAN FUNDACIÓN

x x x x x  
x x x x x  
x x x x x  
x x x x x  
x x x x x



## **BARCELONA**

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

## **BOGOTÁ (COLOMBIA)**

Carrera 7A 123-24, Of.503  
Bogotá Colombia  
Tel: +57 1 744.99.76  
FAX: +57 1 755.00.31

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

