

Discurso del Presidente del Patronato



Me complace presentar un año más la memoria de nuestra Fundación. Un año especial, en el que se han producido muchos cambios en nuestra organización de acuerdo con las circunstancias del entorno, tanto a nivel de proyectos como de organización interna.

La situación económica está presionando para abordar sistemas más eficientes de atención por lo que los modelos de atención integrada de servicios sociales y de salud van tomando protagonismo. Para nosotros es una gran satisfacción la confirmación de nuestra visión hace 20 años de que los servicios de salud y sociales deben concebirse y realizarse de forma integrada tomando como centro la persona y sus necesidades.

La atención centrada en la persona es otro tema que emerge con fuerza en los últimos tiempos. La activación de los pacientes y ciudadanos y su empoderamiento para conseguir la atención que ellos consideran importante ha sido reconocida por la Unión Europea como prioritario y se han puesto en marcha diferentes grupos de expertos y un proyecto para evaluar la situación a nivel de los países miembros que nuestro Instituto lidera en la actualidad. Destaca además en este ámbito nuestro trabajo en el proyecto "Miremos por sus derechos con ojos de niño" para la mejora de la atención emocional del niño ingresado en el que participan todos los hospitales pediátricos monográficos de España.

Este año han aumentado significativamente los proyectos de investigación en colaboración con otros grupos en Europa y también en Australia y en el marco de Red de Investigación en Servicios de Salud en Enfermedades Crónicas (REDISSEC) en España. La formación está también sujeta a cambios importantes, sobre todo los derivados del crecimiento de la formación a distancia, que permite adaptarse mejor a las necesidades de los alumnos. En los últimos años hemos formado a más de 60.000 personas a través de los cursos a distancia que realizamos.

Es importante no olvidar que la seguridad de los pacientes y las personas que atendemos sigue siendo una prioridad importante. La continuación del desarrollo del sistema de declaración de eventos adversos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad que actualmente cubre ocho comunidades autónomas es para nosotros un proyecto de gran importancia y que además ha formado 31.000

profesionales. Este año también se ha introducido la metodología de seguridad en el ámbito de la atención a la infancia en los servicios sociales, que ha resultado una experiencia muy provechosa.

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 3.000 personas. También hemos continuado con nuestros proyectos de soporte a planes de calidad, tanto a nivel de entidades de salud como de servicios sociales, y para los centros que quieren obtener una certificación en modelos internacionales: Joint Commission, ISO o EFQM.

Los proyectos en Latinoamérica han ido aumentando y consolidándose, especialmente en las áreas de seguridad del paciente y soporte a la acreditación. Además, hemos participado, como parte de nuestra responsabilidad social, en el proyecto "Adiós Bacteriemias" del Consorcio Latinoamericano de Innovación, Calidad y Seguridad en Salud (CLICSS) que ha logrado disminuir la tasa de bacteriemias asociadas a catéter venoso central en un 56% en las 39 unidades de cuidados intensivos latinoamericanas participantes.

Por esto seguimos pensando que, cuando las cosas se han puesto difíciles para todos, la calidad es más importante que nunca: el acceso a la atención, la efectividad, la seguridad de las personas que atendemos, la eficiencia y la coordinación son la base de una atención excelente centrada en la persona. En estos momentos hace falta seguir teniendo muy en cuenta que la mejora es siempre posible y la calidad es el lenguaje común de usuarios, profesionales, gestores y administración que permitirá conseguir un más efectivo y eficiente uso de los recursos del sistema.

Queremos desde aquí reconocer especialmente a todos los profesionales que por encima de sus problemas ponen cada día por encima de ellos el bien de las personas que atienden y mantienen la sonrisa y la calidez además de sus habilidades profesionales.

¡Gracias a todos por vuestro esfuerzo!

**Àlvar Net
Presidente**



Discurs del President del Patronat



Em plau presentar un any més la memòria de la nostra Fundació. Ha estat un any especial, en el qual s'han produït molts canvis en la nostra organització d'acord amb les circumstàncies de l'entorn, tant pel que fa a projectes, com a l'organització interna.

La situació econòmica està pressionant per abordar sistemes més eficients d'atenció, cosa que fa que els models d'atenció integrada de serveis socials i de salut vagin agafant protagonisme. Per nosaltres és una gran satisfacció confirmar la nostra visió de 20 anys enrere que els serveis de salut i socials s'han de concebre i realitzar-se de forma integrada i prendre com a centre la persona i les seves necessitats.

L'atenció centrada en la persona és un altre tema que emergeix amb força en els últims temps. L'activació dels pacients i dels ciutadans i el seu apoderament per aconseguir l'atenció que ells consideren important ha estat reconegut per la Unió Europea com a prioritari i s'han posat en marxa diversos grups d'experts i un projecte per avaluar la situació a nivell dels estats membres liderat actualment pel nostre Institut. Destaca, també, en aquest àmbit la nostra feina en el projecte "Mirem pels seus drets, amb ulls d'infant" per a la millora de l'atenció emocional dels infants ingressats en el qual participen tots els hospitals pediàtrics monogràfics de l'Estat espanyol.

Aquest any han augmentat significativament els projectes d'investigació en col·laboració amb altres grups a Europa i també a Austràlia, i dins del marc de *Red de Investigación en Servicios de Salud en Enfermedades Crónicas (REDISSEC)* a l'Estat espanyol. La formació també està subjecta a canvis importants, sobretot els derivats del creixement de formació a distància, que permet adaptar-se millor a les necessitats dels alumnes. En els últims anys hem format a més de 60.000 persones en els cursos a distància que realitzem.

És important no oblidar que la seguretat dels pacients i les persones que atenem segueix sent una prioritat important. La continuació del desenvolupament del sistema de declaració d'esdeveniments adversos del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, que actualment cobreix vuit comunitats autònomes, és per

a nosaltres un projecte de gran importància, que a més a més, ha format 31.000 professionals. Aquest any, també, s'ha introduït la metodologia de la seguretat en l'àmbit de l'atenció a la infància en els serveis socials, que ha resultat ser una experiència molt profitosa.

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 d'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 qual participen més de 3.000 professionals. També hem continuat amb els nostres projectes de suport a plans de qualitat, tant a nivell d'entitats de salut com de serveis socials, i pels centres que vulguin obtenir una certificació en models internacionals: Joint Commission, ISO o EFQM.

Els projectes a Amèrica Llatina han anat augmentant i consolidant-se, especialment en les àrees de seguretat del pacient i suport a l'acreditació. També hem participat, com a part de la nostra responsabilitat social, en el projecte "Adiós Bacteriemias" del *Consortio Latinoamericano de Innovación, Calidad y Seguridad en Salud (CLICSS)*, que ha aconseguit disminuir la taxa de bacteriemies associades a catèter venós central en un 56% en les 39 unitats de cures intensives participants d'Amèrica Llatina.

Per això seguim pensant que, quan les coses s'han posat difícils per a tothom, la qualitat és més important que mai: l'accés a l'atenció, l'efectivitat, la seguretat de les persones que atenem, l'eficiència i la coordinació són la base d'una atenció excel·lent centrada en la persona. En aquests moments cal seguir tenint en compte que la millora és sempre possible i la qualitat és el llenguatge comú d'usuaris, professionals, gestors i administració que permetrà aconseguir un ús dels recursos del sistema més efectiu i eficient.

Volem des d'aquí reconèixer especialment tots aquells professionals que cada dia per damunt dels seus problemes posen el bé de les persones que atenen i mantenen el somriure i la calidesa, a més a més de les seves habilitats professionals.

Gràcies a tots pel vostre esforç!

**Àlvar Net
President**

Report of the President of the Board of Trustees



Once again, I have the pleasure of presenting our foundation's Annual Report. It has been a singular year, according to environmental circumstances both regarding project development and internal organizational of our Institute.

Current economic situation has pushed organizations into more efficient methods to address care, and integrated social and health care services are standing out gradually. For us it is important to see that our vision since 1989 that Health Care and Social Care should walk hand in hand, and integrated systems based on person needs must be designed and implemented to gain momentum and acceptance.

Patient-centered care is rapidly growing and patient and citizen's empowerment have been recognized by the European Union as a priority thus different expert groups and initiatives are now in place. Our organization is currently leading a project with several expert groups to assess the situation in EU countries. Furthermore in this area, we would like to highlight as well our project "Miremos por sus derechos con ojos de niño" ("Let's look for their rights from a child's eyes") to improve emotional care for children which includes all Spanish monographic pediatric hospitals.

This year we have significantly increased our research projects in cooperation with European and also Australian groups, as well as with Research Network on Health Services in Chronic Diseases (REDISSEC) in Spain. Our Training area has also developed significant changes, especially those resulting from the growth of online training that allows students to better fulfill their needs. In recent years we have trained more than 60,000 students with on-line courses.

It is important to highlight that Patient and Person Safety is one of our key goals. The project SINASP, Adverse Events Reporting System commissioned by the Ministry of Health, Social Services and Equity has continued its development covering now eight Autonomous Communities and has already trained more than 31,000 professionals. Another very worthy experience has been to introduce safety methodology

in Social Services for children in risk care with very valuable results.

We have also strengthened our activities to support care improvement consolidating the e-practs. These are collaborative projects among different organizations allowing them to reach fast and effective improvements. Internationally validated, this new methodology is carried out at care unit level and shows consolidated improvements in just 18 months. In addition we keep on promoting and open-free e-pract network access for more than 3,000 professionals. We have also continued to support with our projects for quality plans, both for health care organizations and social service centers and the support for those willing to get assessed and certified by international models such as Joint Commission, ISO or EFQM.

Projects in Latin America have increased and strengthened especially regarding patient safety and accreditation assessment. As part of our social responsibility we have also participated in "Adios Bacteriemias" (Goodbye Bacteremia) project by the *Consortio Latinoamericano de Innovación, Calidad y Seguridad en Salud (CLICSS)* that has reduced rate of bloodstream infections associated with central venous catheter by 56% in 39 intensive care units of Latin American participants.

We still believe that when things are difficult, quality should be more important than ever and that access to care, effectiveness, safety, efficiency and coordination are the basis for an excellent patient-centered care. Right now, it is very relevant to bear in mind that improvement is always possible and quality is the common language amongst patients, professionals, stakeholders and government to achieve a more effective and efficient way to use system resources.

We would like to express our gratitude especially to all those professionals that go beyond their own problems and take care of others lovingly and with a smile on their face as well their professional skills.

Thank you for your effort!!

**Álvar Net
President**