

MEMORIA

2015

Para la mejora de la calidad

**AVEDIS
DONABEDIAN
FUNDACIÓN**



ÍNDICE

DISCURSO DEL PRESIDENTE DEL PATRONATO	3
PRESENTACIÓN FAD	4
PREMIOS	6
INVESTIGACIÓN	8
DOCENCIA	10
SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN	11
ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA	12
PLANES DE MEJORA INTEGRADOS	14
EVALUACIÓN EXTERNA Y MODELOS INTERNACIONALES	18
RESPONSABILIDAD SOCIAL	20
FAD LATINOAMÉRICA	21
RECURSOS HUMANOS	24
SEDES	25

PRESENTACIÓN FAD

La misión de la FAD 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 la colaboración entre ellos, y mejorar la calidad en la atención sanitaria y social.

El **Instituto Universitario Avedis Donabedian UAB** es titularidad de la Fundación Avedis Donabedian y está adscrito a la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). La **Fundación Avedis Donabedian (FAD)**, entidad con personalidad jurídica propia, es el órgano gestor del Instituto Universitario.

La FAD está inscrita en el Registro de las Fundaciones Privadas de la Generalitat de Catalunya con el núm. 645. El acceso a la información sobre las **cuentas anuales** de la Fundación está a disposición pública de acuerdo con el procedimiento que se indica en el siguiente enlace:

<http://canalespresaweb.gencat.cat/ca/integraciodepartamentaltramit/tramit/PerTemes>

La Fundación sigue desarrollando proyectos gratuitos y con financiación parcial (como parte de su responsabilidad corporativa), y promueve los premios anuales de calidad, la gestión de donaciones y varios proyectos.



NUESTROS VALORES

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

NUESTRO CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- **No intervenir** en los conflictos de intereses que puedan existir en los centros en los que se efectúen los 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 y de sus profesionales.
- **Respetar la confidencialidad de los datos y los proyectos y el anonimato de los pacientes y usuarios** incluidos en cualquier tipo de estudio, tal como establece la normativa legal vigente.

PREMIOS

El 13 de enero de 2015 entregamos en el Palau de la Música Catalana los Premios Avedis Donabedian a la Calidad correspondientes a la XXVI edición ante más de 2.000 personas entre las que figuraban el Honorable Consejero de Sanidad, representantes de la Administración central, del Ayuntamiento de Barcelona, altos cargos del Departamento de Salud y del de Bienestar social y Familia y reconocidos profesionales del sector sanitario y social.

Concedemos estos premios con el fin de distinguir públicamente la labor diaria realizada por los profesionales y por los centros y los otorgamos a

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

También, reconocemos con ellos las trayectorias de personas e instituciones del sector, a nivel nacional e internacional, que por su labor diaria y su calidez humana merecen la distinción de *Homenot de la Sanitat*.

Como es habitual, en la segunda parte del acto disfrutamos de una actuación musical a cargo, este año, de la Orquesta de Cambra de l'Empordà, que nos ofreció su *Concerto in tempo d'umore*.



PREMIOS

Premio Ferrer Internacional: <i>Homenot</i> de la Sanidad (<i>Homenot</i> nacional)	Dr. Rafael Matesanz Acedos, Director de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT)
Premio Fundació SARquavitae: <i>Homenot</i> de la Sanidad (<i>Homenot</i> Internacional)	Prof. Martin McKee, Professor de la <i>European Public Health</i>
Premio Serveis Funeraris de Barcelona-Grupo Mémora a la excelencia en calidad: Hospitales	<i>Hospital Universitari Vall d'Hebron</i> (Barcelona)
Premio Sanofi-Aventis, S.A. – FAD a la excelencia en calidad: Atención primaria	Comarca Gipúzkoa – Osakidetza (Donostia)
Premio Lundbeck España a la excelencia en calidad: Salud mental y adicciones	<i>Comunitat Terapèutica "La Coma" del Grup ATRA</i> (Barcelona)
Premio Fundació Unió Catalana d'Hospitals a la excelencia en calidad: Atención sociosanitaria y a las personas con dependencia	<i>Institut de Treball Social i de Serveis Socials (Intress)</i> (Barcelona)
Premio Grup Assistència a la excelencia en calidad: Sociedades científica	Sociedad Española de Neurología
Premio Consorci de Salut i Social de Catalunya: Integración asistencial	<i>Institut d'Assistència Sanitària – Institut Català de la Salut de Girona</i> (Girona)
Premio Hospital Plató: Integración social	<i>Fundació Privada La Salut Alta</i> (Badalona)
Premio Dr. Ignasi Aragó i Mitjans a la mejor memoria de una institución sanitaria y social	Hospitales Universitarios Virgen Macarena – Virgen del Rocío (Sevilla)
Premio FAD a la mejor página web de una institución sanitaria y social	<i>Fundació Hospital de Nens</i> de Barcelona (Barcelona)
Premio Grupo IMQ-Segurcaixa-Adeslas a la mejor información sobre actuaciones en responsabilidad social en instituciones sanitarias	Hospitales Universitarios Virgen Macarena – Virgen del Rocío (Sevilla)

INVESTIGACIÓN

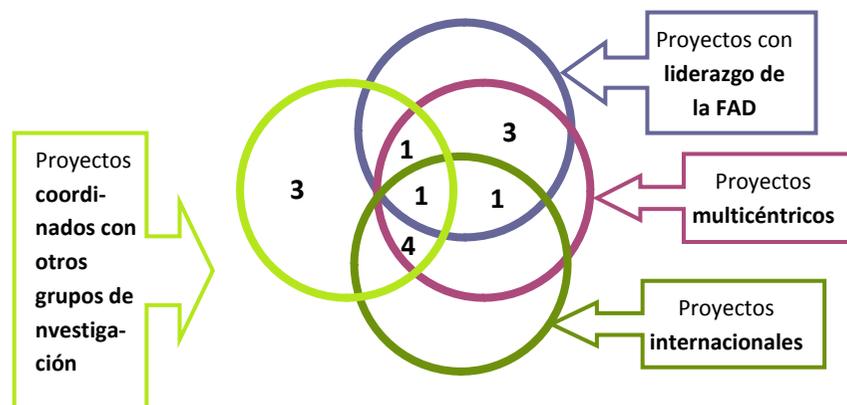
Se trata de un área estratégica, ya que nos facilita la identificación de conocimiento nuevo, su transferencia en proyectos de desarrollo y en actividades de formación, al mismo tiempo que favorece la relación con otros grupos de investigación del entorno español e internacional.

Nuestras **líneas prioritarias** de Investigación son:

- **Efectividad de las estrategias de calidad**
- **Atención centrada en la persona**
- **Implicación y motivación de los profesionales en los procesos de cambio**

Hemos continuado formando parte de la *Red de Investigación en Servicios Sanitarios en Enfermedades Crónicas (REDISSEC)*, promovida por el Instituto de Salud Carlos III, que nos permite establecer sinergias con otros grupos líderes en el entorno español y facilitar la transferencia de conocimiento.

Durante el 2015, hemos trabajado en **13 proyectos**:



Hemos actuado como **líderes** en **12 proyectos**. De estos, cuatro se han comenzado este año y destaca el aumento de proyectos enfocados en la **atención centrada en la persona**, especialmente en el ámbito del empoderamiento de los pacientes.

Hemos participado en proyectos de revisión de la evidencia científica y síntesis de la literatura en varios ámbitos:

- **Empoderamiento de pacientes con enfermedades crónicas**
- **Participación de los pacientes en su seguridad**
- **Mecanismos de participación de los pacientes en políticas sanitarias**
- **Toma de decisiones sobre cribado y estimación del nivel de complejidad de personas atendidas en los sistemas de servicios sociales**

También, se ha obtenido financiación de un proyecto FIS (*Fondo de Investigación Sanitaria*) multicéntrico, en el que se evaluará, mediante un ensayo clínico aleatorizado de *clusters*, la efectividad de una intervención virtual dirigida a profesionales de la atención primaria en la mejora del empoderamiento de los pacientes.

Además, se ha trabajado **conjuntamente con entidades de pacientes** con el objetivo de estudiar e identificar a nivel español y europeo, oportunidades de mejora en el diagnóstico, tratamiento y monitorización de patologías de su interés.

INVESTIGACIÓN - publicaciones

- Agra-Varela Y, **Fernández-Maíllo M**, Rivera-Ariza S, Sáiz-Martínez-Acitores I, Casal-Gómez J, Palanca-Sánchez I, et al. European Union Network for Patient Safety and Quality of Care (PASQ). Development and preliminary results in Europe and in the Spanish National Health System. Rev Calid Asist organo la Soc Española Calid Asist. 2015;30(2):95–102.
- **Frigola-Capell E**, Pareja-Rossell C, Gens-Barber M, Oliva-Oliva G, Alava-Cano F, Wensing M, et al. Quality indicators for patient safety in primary care. A review and Delphi-survey by the LINNEAUS collaboration on patient safety in primary care. Eur J Gen Pract. Eur J Gen Pract. 2015;21 Suppl:31–4.
- Groene O, Arah OA, Klazinga NS, Wagner C, ... **Sunol R**. Patient Experience Shows Little Relationship with Hospital Quality Management Strategies. PLoS One. 2015;10(7):e0131805.
- Groene O, **Sunol R**. Patient involvement in quality management: rationale and current status. J Health Organ Manag. 2015;29(5):556–69.
- Hynes H, Stoyanov S, Drachsler H, Maher B, **Orrego C**, Stieger L, et al. Designing Learning Outcomes for Handoff Teaching of Medical Students Using Group Concept Mapping: Findings From a Multicountry European Study. Acad Med. 2015;90(7):988–94.
- Kringos D, **Sunol R**, Wagner C, Mannion R, Michel P, Klazinga NS, et al. The influence of context on the effectiveness of hospital quality improvement strategies: a review of systematic reviews. BMC Health Serv Res. 2015;15(1):277.
- Kristensen S, Hammer A, Bartels PD, **Sunol R**, Groene O, Thompson CA, et al. Quality management and perceptions of teamwork and safety climate in European hospitals. Int J Qual Heal Care. 2015;mzv079.
- Shaw CD, Heidemann EG, **Sunol R**, Gardini A. ISQua founders' reunion, Udine, June 2015. Int J Qual Health Care. 2015;mzv061.
- **Sunol R**, Wagner C, Arah OA, Kristensen S, Pfaff H, Klazinga NS, et al. Implementation of departmental quality strategies is positively associated with clinical practice: results of a multicenter study in 73 hospitals in 7 European countries. PLoS One. 2015 Jan;10(11):e0141157.
- Taylor N, Clay-Williams R, Hogden E, Pye V ... **Sunol R**. Deepening our Understanding of Quality in Australia (DUQuA): a study protocol for a nationwide, multilevel analysis of relationships between hospital quality management systems and patient factors. BMJ Open. 2015;5(12):e010349.

DOCENCIA

El Instituto dispone de un programa docente diseñado para satisfacer las demandas y las necesidades de formación en calidad y incluye acciones formativas de nivel básico, de especialización y avanzado. **El programa formativo ofrece un enfoque interdisciplinario** y va dirigido a profesionales de diferentes ámbitos. Incluye formación reglada de pre y posgrado con **una asignatura optativa de pregrado de la Facultad de Medicina, un posgrado y un máster**.

Este año se han llevado a cabo diferentes **cursos para organizaciones (in company)** adaptados a las necesidades de los profesionales y centros que lo han solicitado. El Instituto ofrece también varios **cursos a distancia (e-**

learning) dirigidos a organizaciones y profesionales de atención sanitaria o social que han realizado más de 50.000 personas. La formación a distancia está acreditada por el *Consell Català de Formació Continuada de les Professions Sanitàries*; los cursos están vinculados al itinerario formativo que hemos desarrollado.



Cursos que realiza el Instituto

	Cursos para profesionales	Cursos para organizaciones
Cursos presenciales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posgrado en Metodología de evaluación y mejora de la calidad ➤ Máster de especialización en Gestión y metodología de la calidad asistencial ➤ Gestión y metodología de la calidad asistencial ➤ Mejora de la calidad y seguridad en Enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso básico de mejora continua de la calidad ➤ Herramientas cuantitativas para la mejora de la calidad: diseño de estudios y evaluación de indicadores ➤ Gestión de comisiones clínicas y equipos de mejora ➤ Introducción a la seguridad de los pacientes ➤ Curso avanzado de seguridad clínica ➤ Herramientas para la mejora de la seguridad de los pacientes ➤ Taller de Medicina basada en la evidencia ➤ Taller de Enfermería basada en la evidencia ➤ Modelos internacionales de acreditación: JCI, EFQM, ISO ➤ Gestión por procesos ➤ Diseño e implantación de vías clínicas
Cursos a distancia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación y mejora de la calidad ➤ Calidad para todos ➤ Seguridad para todos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación y mejora de la calidad ➤ Calidad para todos ➤ Seguridad para todos

SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Trabajar por la seguridad de la atención ha sido desde hace años uno de nuestros objetivos estratégicos. Somos conscientes de que en este campo es fundamental la colaboración de las administraciones y la implicación de los directivos para la sensibilización de los profesionales y el empoderamiento de los pacientes. Para ello, realizamos actividades de investigación, formación y asesoramiento.

Comunidades autónomas que utilizan el SiNASP



En 2015, hemos mantenido nuestra colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para apoyar el desarrollo e implantación del **Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente (SiNASP)**, que utilizan nueve comunidades autónomas y el INGESA. Más de 7.000 profesionales sanitarios han realizado los cursos *on-line* para hospitales y atención primaria y hemos organizado varios seminarios

a distancia y un curso presencial para los gestores de los centros que utilizan el sistema. Además, este año se han realizado adaptaciones en la aplicación para facilitar la incorporación de los servicios de emergencias extrahospitalarias, así como la notificación de los incidentes relacionados con radioterapia, de cuya información tendrá acceso el Consejo de Seguridad Nuclear para poder realizar los análisis pertinentes.

En el marco de las actividades de asesoramiento y apoyo a la mejora de la seguridad del paciente, estamos colaborando con varios centros sanitarios en la utilización de la **metodología de Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)** para realizar análisis proactivos de riesgos en aspectos priorizados por las propias organizaciones. La realización de análisis proactivos de seguridad del paciente es uno de los requisitos necesarios para mantener este prestigioso reconocimiento.

También hemos colaborado con el *Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya* en el desarrollo de un informe denominado **Participación de los pacientes en la seguridad de los pacientes**; los objetivos principales eran: describir un marco conceptual sobre la implicación de los pacientes en su seguridad, incluyendo los mecanismos por los que los pacientes podían contribuir a mejorarla, revisar las estrategias y programas que se habían utilizado para involucrar a los pacientes, sus factores críticos de éxito y sus limitaciones e identificar los posibles resultados de la implicación de los pacientes en la planificación, el desarrollo y la implementación de las iniciativas de seguridad.

En el mismo marco de colaboración con el *Departament de Salut*, se ha elaborado un **curso a distancia dirigido a los pacientes sobre seguridad en el proceso quirúrgico**, que tenía como objetivo reforzar la cultura de la seguridad e informar a los pacientes sobre el proceso quirúrgico y sus riesgos para que pudieran adoptar un rol activo para evitar posibles errores e identificar y prevenir riesgos relacionados con la cirugía, como la infección y las caídas.

ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

La atención centrada en la persona ha sido una de las áreas que más ha crecido en el último año, y demuestra, así, que el cambio de paradigma se está realizando muy deprisa y que son muchas las entidades interesadas en aplicarla.

A nivel de soporte directo a las personas

Destacamos nuestra colaboración con la *Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries* de Catalunya en el proyecto de **decisiones compartidas** que consiste en elaborar guías para los pacientes que tienen patologías con diversas alternativas terapéuticas para que puedan tomar decisiones de forma conjunta con su médico. Para ello, se tienen en cuenta los datos científicos sobre los riesgos y beneficios de las diversas alternativas y las posibles preferencias del paciente expresadas de forma explícita y comprensible. Más información en:

<http://canalsalut.gencat.cat/ca/tematics/decisiones-compartides/>

A nivel de centros y corporaciones

Destaca la continuidad del proyecto de soporte al desarrollo del **Programa Miremos por sus derechos, con ojos de niño**, de mejora del bienestar emocional en pediatría de forma multicéntrica en los 7 centros monográficos pediátricos de España (Andalucía, Canarias, Catalunya, Madrid y Comunidad valenciana), promovido por la Obra Social "la Caixa". Su objetivo es aplicar prácticas basadas en la evidencia para mejorar el bienestar emocional de los niños y adolescentes en los hospitales pediátricos. Este año se han realizado los siguientes instrumentos de soporte: guía de presencia de padres en unidades especiales y los cuadernos de preguntas diferenciados para niños, adolescentes y padres para facilitar los procesos de comunicación entre los diferentes implicados.



Obra Social "la Caixa"

También, han abordado temas como el apoyo emocional de niños y adolescentes en situación de enfermedad avanzada y final de vida, la evaluación y manejo del dolor en pediatría y la continuidad y la coordinación de la atención en el paso de la atención infantil a la de adultos, incluyendo las transferencias del hospital pediátrico en el hospital de adultos para aquellos adolescentes que requieran de continuidad de la atención debida a su situación. De todos ellos, se están elaborando materiales de formación y de implementación, que estarán disponibles próximamente.

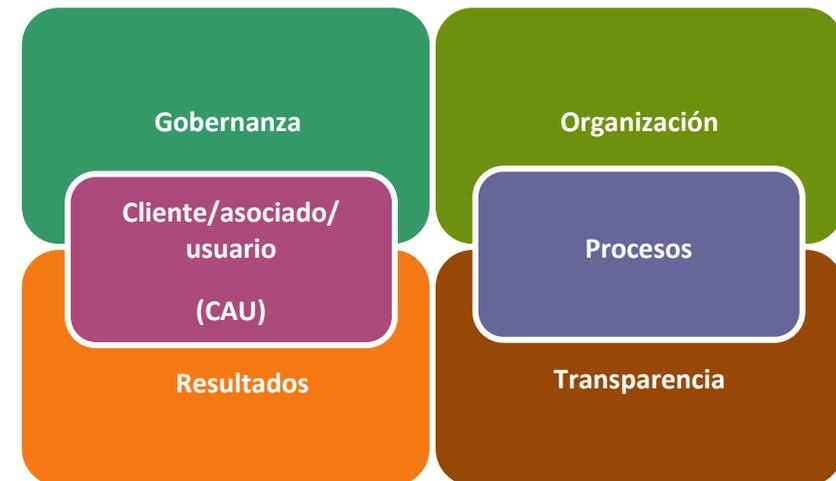
ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

En el ámbito de las personas con trastornos neurocognitivos (Alzheimer y otras demencias), hemos finalizado la **Guía de buena práctica para la atención integral a las personas con trastorno cognitivo y diagnóstico de demencia** para los centros y servicios de SARquavita. Se han trabajado los principios y la metodología de trabajo centrada en la persona con demencia, el hecho de dar respuesta a las necesidades básicas de atención y los cambios en el comportamiento, la atención en fase de enfermedad crónica y avanzada a la persona y su familia, y aspectos relacionados con la gestión y la organización del centro. Hay que añadir que se ha desarrollado una guía resumida para los profesionales de nueva incorporación a los centros.

A nivel de las administraciones

Hemos colaborado con el *Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya* en el desarrollo del proyecto **La participación de los pacientes en las políticas sanitarias** y se ha realizado una revisión de los sistemas de participación de pacientes en varios países, tanto a nivel estatal como a nivel internacional. Del mismo modo, se ha estudiado el rol que adoptan y las características de las relaciones que se establecen entre las organizaciones de pacientes y los gobiernos y los factores externos que posibilitan su participación en las políticas sanitarias.

Además, para impulsar el **proyecto AVENÇ** se ha realizado una prueba piloto de la Guía de autoevaluación para la mejora de la calidad en la gestión de las entidades de pacientes de Catalunya en la cual han participado quince asociaciones de pacientes para comprobar si el instrumento requería de alguna modificación y, al mismo tiempo, tener una primera aproximación de resultados en áreas como:



Investigación y difusión general

A parte de los 5 proyectos de Investigación ligados al empoderamiento de personas (ver el apartado de Investigación), se ha apoyado a diferentes acciones formativas y de difusión a nivel autonómico, estatal y de Latinoamérica, sobre las implicaciones de la atención centrada en la persona, desde la perspectiva de los profesionales y de las entidades aseguradoras en la prestación de servicios de salud.

PLANES DE MEJORA INTEGRADOS

En el campo de Servicios de Salud

El autismo y el conjunto de trastornos denominados como de espectro autista (TEA) son algunos de los trastornos mentales más graves que afectan desde la primera infancia y durante toda la vida y tienen como características principales las dificultades en la comunicación, la socialización y la conducta que necesita de un abordaje interdisciplinario para lograr un abordaje integral e integrado. Por eso, el plan director del Programa de Salud mental i Adicciones diseñó de forma consensuada con los profesionales el **Plan catalán de atención integral a las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y sus familias**, que se puso marcha en 2013, en forma de plan piloto. La FAD recibió el encargo de hacer la evaluación del modelo con la información disponible de los 2 años de funcionamiento. Metodológicamente, para la validación se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas con grupos focales y un estudio cuantitativo descriptivo y transversal con 12 variables que evaluó los 7 territorios de la fase piloto. Los resultados han sido útiles para identificar algunos aspectos que había que modificar antes de hacer el despliegue en todo el territorio.

Proyectos de Atención Integrada

En el marco del Plan Integral de atención al Personas con Trastorno Mental y Adicciones que incluye acciones transversales de todas las Consejerías, se ha realizado la **identificación de las necesidades conjuntas de formación y de gestión del conocimiento** para los profesionales de los sistemas de protección social y de salud mental infantojuvenil. Se trata de apoyar un abordaje común y en equipo de sus

necesidades. El proyecto se ha realizado con un grupo interdepartamental de 42 profesionales que ha elaborado, de manera colaborativa, una propuesta de currículo formativo y contenidos formativos específicos

A nivel de centros y corporaciones

En el campo de los Servicios Sociales

Evaluación externa de los indicadores de calidad a la *Fundació Tutelar de les Comarques Gironines*

La entidad da soporte a las personas con dificultades o que requieran soporte en su proceso de toma de decisiones y de autodeterminación cuando así se haya acordado en el ejercicio del cargo tutelar. Se evaluaron los indicadores de calidad de la entidad con indicadores y estándares diseñados de forma conjunta con el ICASS, del *Departament de Benestar Social i Família*. En total, se evaluaron 35 indicadores, que incluyen aspectos de atención y apoyo a la persona en situación de pretutela y tutela, información y derechos de los tutelados, relaciones con otras entidades tutelares y coordinación con otros sectores, y aspectos vinculados a la organización y gestión de la entidad. Se efectuó una serie de recomendaciones que el centro incorporó a su plan de calidad.

PLANES DE MEJORA INTEGRADOS

En el campo de Servicios de Salud

Memoria evaluativa del plan de calidad

La FAD ha colaborado con el departamento de calidad de **MC Mutual** para elaborar la **memoria evaluativa del plan de calidad** y exponer los resultados a sus trabajadores y mutualistas con la mayor transparencia. MC Mutual es una organización de accidentes de trabajo colaboradora de la Seguridad Social con la misión de cuidar la salud y cobertura económica derivada de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, etc. Y cubre a 1,1 millones de mutualistas. Cuenta con más de 100 centros en toda España y más de 1.700 profesionales. Desde el año 2013 diseña e implementa su plan de calidad, que afecta a todas las áreas de trabajo. El proyecto ha aportado, además, un nuevo enfoque, ya que incluye la valoración del índice de madurez del plan de calidad (*Quality Management Systems Index*), fruto de los resultados más recientes del trabajo de investigación en el campo de la calidad. Este índice validado estadísticamente, actúa como un indicador de síntesis que integra diversos aspectos de gestión de la calidad permitiendo el *benchmarking*.

Indicadores de calidad del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"

Se diseñaron y evaluar los **indicadores de calidad del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa"** para la inclusión laboral de colectivos vulnerables. Su objetivo es contribuir a dar soporte al desarrollo del modelo de gestión de la calidad del servicio de las entidades del Programa Incorpora, e incide en dinámicas de gestión y mejora de la calidad de servicio a nivel de la entidad social, para mejorar la integración laboral de

personas vulnerables y en riesgo de exclusión social, potenciando las entidades coordinadoras de Incorpora para que actúen como referentes en iniciativas de mejora de la calidad.

Se efectuó la evaluación de las entidades coordinadoras de la red Incorpora en prácticamente todas las comunidades autónomas (21 entidades). Fruto de las recomendaciones efectuadas, actualmente se está diseñando una Guía de Buenas prácticas. Se han evaluado las siguientes dimensiones y áreas relevantes (29 indicadores):

DIMENSIÓN 1:

- Atención y soporte a la persona
- Acogida y valoración integral
- Plan individualizado
- Desarrollo y seguimiento del itinerario

DIMENSIÓN 2:

- Trabajo con la empresa
- Conocimiento del tejido empresarial
- Atención y soporte a l empresa
- Gestión de ofertas
- Resultados del trabajo con la empresa

DIMENSIÓN 3:

- Trabajo en red y gestión de alianzas
- Trabajo en red
- Coordinación y continuidad de la atención

DIMENSIÓN 4:

- Organización y mejora de la calidad del servicio
- Innovación y mejora continua
- Entorno
- Desarrollo de los recursos humanos

PLANES DE MEJORA INTEGRADOS

Soporte a la integración laboral de personas con trastorno mental grave

En el ámbito de las personas con trastornos de salud mental destaca el soporte, conjuntamente con el **Dartmouth Psychiatric Research Center** (New Hampshire, EUA), en el desarrollo del proyecto de inserción laboral con soporte, para personas con problemas de salud mental, en el marco del **Plan de Atención Integral de Salud Mental a Catalunya**. Su objetivo es mejorar el acceso a una ocupación efectiva en la empresa ordinaria para las personas con trastorno mental grave, mediante los principios y la metodología del trabajo y apoyo individualizado en el puesto de trabajo (*Individual Placement and Support-IPS*). Hemos realizado actividades de formación y apoyo en 3 territorios piloto (Barcelona Izquierda, Barcelona y Girona) y dos evaluaciones de la Escala de Fidelidad de Buenas prácticas basadas en la evidencia para la mejora y la integración laboral de personas con trastorno mental grave dentro del entorno ordinario, con buenos resultados. Se ha contribuido a la comunidad de aprendizaje internacional IPS con la experiencia adquirida.

En el proyecto de impulso al **Programa Incorpora-Salud Mental** de la Obra social "la Caixa", también enfocado a la integración laboral de las personas con trastorno mental, hemos impartido el curso *online* para la inserción laboral y el curso **Guía dirigido al empresario para la mejora de la integración laboral de personas con trastorno mental**.

También en este marco del Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa", se ha impartido la IX edición del curso *online* **Promoción de la integración laboral de personas con trastorno mental**, con 8,5 créditos, que equivalen a 40 horas reconocidas por la Comisión de Formación

Continuada del Sistema Nacional de Salud y por el Consejo Catalá de Formación Continuada de las profesiones sanitarias. El número total de alumnos inscritos durante el 2015 ha sido de 332 personas y lo han cursado 234 alumnos.

EVALUACIÓN EXTERNA Y MODELOS INTERNACIONALES

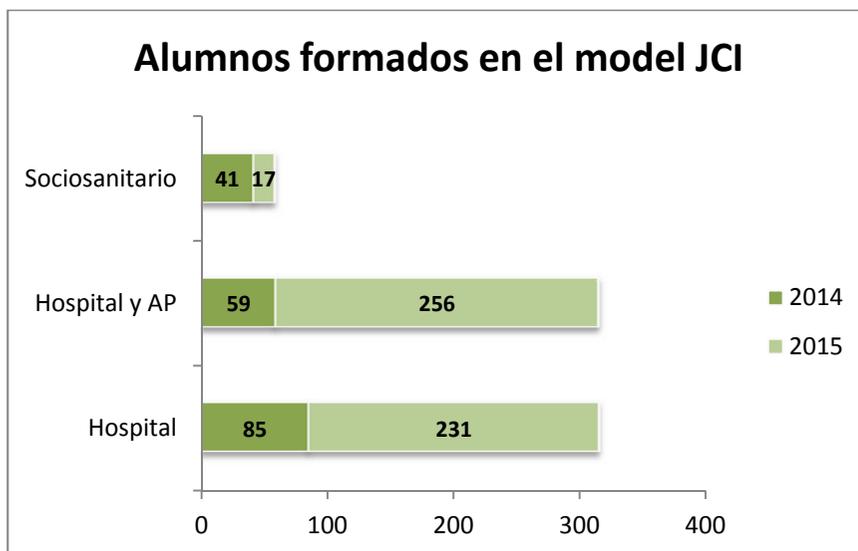
Facilitamos orientación y asesoramiento a las organizaciones sanitarias y sociales interesadas en adoptar un modelo internacional (EFQM, ISO, modelos de acreditación) como eje para la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente.

En 2015 hemos mantenido e incrementado nuestra actividad de soporte a la **acreditación de la Joint Commission International**, a través de acciones formativas, evaluaciones diagnósticas y apoyo en el rediseño de sistemas de trabajo. Hemos formado a más de 500 profesionales de ocho grupos sanitarios y estamos asesorando a hospitales y centros de atención primaria en cinco comunidades autónomas.

Proyectos JCI activos 2015



Alumnos formados en el model JCI



Además, dos hospitales del grupo Sanitas con los que hemos estado trabajando en los dos últimos años han conseguido en 2015 la acreditación JCI.

Hemos comenzado a trabajar, entre otros, con el Grupo Ribera Salud, Marina Salud y la Red Asistencial Juaneda y hemos seguido colaborando con Sanitas Hospitales, Osakidetza e IDC Salud.

En cuanto a la **aplicación del modelo EFQM**, este año hemos proporcionado soporte metodológico al Hospital ASEPEYO de Sant Cugat del Vallès para realizar una autoevaluación homologada dirigida a la realización de un plan de acción enfocado a desarrollar el nivel de excelencia en la organización.

EVALUACIÓN EXTERNA Y MODELOS INTERNACIONALES

En el marco del **Modelo Catalán de Acreditación**, hemos comenzado a trabajar en las primeras fases del diseño de un modelo de acreditación para los centros de salud mental y adicciones. También hemos realizado la prueba piloto del Manual de Acreditación de Atención Primaria en tres centros que participaron de manera voluntaria. La información obtenida ha dado pie a realizar algunas modificaciones del manual y a considerar diversas propuestas para la informatización de la recogida de la información y datos necesarios que requieren los estándares del Manual, tanto para la labor de autoevaluación de los centros, como para la acreditación.

Además, en Perú hemos colaborado con el Gobierno, a través de la *Superintendencia Nacional de Salud*, en el diseño del Modelo de Acreditación que se aplicará a todas las Instituciones Prestadoras de Servicios Sanitarios (IPRESS) del País. Ello ha comportado la elaboración de una Norma de acreditación de calidad en salud de las IPPRES complementada con un Manual de estándares de acreditación y un proceso de validación de los estándares. También, se han desarrollado un modelo de acreditación, reglamentos y guías metodológicas para el desarrollo del proyecto, un modelo de financiación, un modelo de gestión de la información y un modelo de medición del impacto de la acreditación.

La colaboración con la Superintendencia Nacional de Salud de Perú y la realización de técnicas de consenso y de participación ha permitido hacer una adaptación a la realidad peruana totalmente necesaria para su aplicación en las organizaciones sanitarias del país. Esperamos que en los

próximos años su progresiva implementación contribuya de forma muy destacada a mejorar la calidad y seguridad de los pacientes en las instituciones sanitarias del Perú.



FAD LATINOAMÉRICA

Durante el año 2015 las actividades de la FAD en Latinoamérica se desarrollaron en países de Latinoamérica desarrollando proyectos de formación en Colombia, evaluación y mejora en Colombia y Ecuador, del diseño de un modelo nacional de acreditación en Perú o a través de la presencia en eventos relevantes realizados en Washington, Brasil, Argentina, Perú y Ecuador.

Mediante estas actividades la Fundación ha fortalecido su inserción en los procesos de calidad de los países de la región haciendo aportes relevantes a la mejora de la calidad en salud en el ámbito latinoamericano, mejorando a la vez la comprensión de las especificidades de los sistemas de salud en Latinoamérica.

Mención especial en la memoria de este año, merece el proyecto realizado para el diseño del Proceso Nacional de Acreditación de las IPRESS del Perú realizado para el gobierno de ese país con el apoyo del Banco Mundial y el cual esperamos que incidirá de manera importante en la mejora de la atención en las instituciones de salud de ese país.

Igualmente destacamos nuestra presencia en el **Foro Regional Salud universal: sistemas de salud y calidad de la atención** convocado por la Organización Panamericana de la Salud, realizado en Washington los días 4 y 5 de noviembre con la participación de representantes de 35 gobiernos de América Latina y el Caribe, y en donde se realizaron discusiones técnicas que contribuirán a la orientación de la política de calidad de este organismo regional en la próxima década.

ARGENTINA

Presencia en eventos relevantes

- En el **Simposio Internacional de Calidad** convocado por ITAES (*Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud*) en Neuquén, Argentina, el septiembre de 2015, se impartió una conferencia sobre “Seguridad del Paciente”.

BRASIL

Presencia en eventos relevantes

- En el **I Encontro Internacional de Segurança do Paciente do Sistema de Saúde Mãe de Deus** a Porto Alegre, Brasil, en noviembre de 2015, se impartió una conferencia sobre “Herramientas para el mejoramiento de la calidad con evidencia científica” a partir de los insumos generados por los resultados del proyecto DUQue.

COLOMBIA

Seguridad del paciente

- En el segundo semestre de 2015 se realizó el “I Seminario Virtual Internacional en Seguridad del Paciente”, proyecto que tuvo como objetivo formar y difundir de manera amplia los conceptos básicos de Seguridad del Paciente a profesionales y trabajadores de la salud que normalmente no tienen oportunidad por motivos de trabajo, geográficos o económicos de asistir a los tradicionales eventos presenciales que se desarrollan en la región.

FAD LATINOAMÉRICA

Es una novedosa iniciativa en la cual se combinaron tanto sesiones sincrónicas, como actividades asincrónicas y se utilizaron diversos canales virtuales

La satisfacción de los asistentes fue del 97,5%, tanto para la metodología desarrollada, como para los contenidos y la plataforma informática. Se contó con una masiva asistencia a todas las sesiones y los participantes se conectaron desde más de 60 ciudades y contó con expositores provenientes de Colombia, España, Brasil y Chile.

- Se llevó a cabo el proyecto de **“Programa de Seguridad del Paciente con enfoque de aseguramiento y centrado en la persona”**, durante el cual se realizó la evaluación del programa existente y diseño de un nuevo modelo que enfocara la seguridad del paciente desde el rol del comprador/asegurador y con la aproximación al enfoque de atención centrada en la persona.

Dentro de las actividades del proyecto se realizó el ajuste de la Encuesta de Cultura de Seguridad diseñada por el AHRQ a las características específicas de las personas involucradas tanto en la EPS (Empresa Promotora de Servicios de Salud) como en los responsables de la IPS (institución Prestadora de Servicios de Salud) de la gestión de la relación IPS/EPS.

Se propuso a la EPS un diseño de Programa de seguridad del paciente que articulara ambos términos de la atención en salud.

Este proyecto tuvo un importante componente de formación en temas relacionados con la seguridad del paciente y la atención centrada en la persona.

Actividades de asesoría y acompañamiento

- Se realizó el proyecto **“Preceptorship para profesionales de instituciones de Salud Mental”** en Colombia, proyecto en el que participaron cinco instituciones del país y en el cual se desarrollaron actividades de capacitación en indicadores de calidad y acompañamiento en el desarrollo de proyectos de mejora.
- Se llevó a cabo el proyecto **“Preceptorship para profesionales de instituciones oncológicas y hematoncológicas”** en Colombia, proyecto en el que participaron 8 instituciones del país y en el cual se les impartió formación en indicadores de calidad y atención centrada en la persona, además del soporte para la incorporación de lo aprendido en sus procesos internos de operación.
- Se llevó a cabo el proyecto **“Diseño de Indicadores de Calidad para el Programa EMPILATE”**, mediante el cual se hizo la evaluación, consenso con expertos clínicos y ajuste de los indicadores de calidad para este programa aplicable a los pacientes con epilepsia.

Presencia en eventos relevantes

- En el **VI Simposio Internacional de Seguridad del Paciente** en Cali, Colombia, en marzo de 2015, se impartió una conferencia y un taller sobre “Herramientas para el mejoramiento de la calidad con evidencia científica” a partir de los insumos generados por los resultados del proyecto DUQue.

FAD LATINOAMÉRICA

ECUADOR

Preparación para la Acreditación bajo el modelo *Joint Commission International*

- Finalizó el desarrollo del proyecto de **“Preparación para la Acreditación del Hospital de Niños Robert E. Gilbert”** de la Beneficencia de Guayaquil, durante el proyecto se realizaron visitas de evaluación diagnóstica, de formación y de elaboración de los planes de mejora para la acreditación de la entidad. Igualmente se dio formación básica a la totalidad del personal asistencial de la institución en seguridad del paciente.

Presencia en eventos relevantes

- En el **V Congreso Internacional de ACHPE** convocado por la Asociación de Clínicas y Hospitales Privados de Ecuador en Quito, Ecuador, en junio de 2015, se impartió una conferencia sobre “Seguridad del paciente: implementación de un enfoque costo-efectivo”.

PERÚ

Proceso Nacional de Acreditación

- El proyecto **“Diseño del Proceso Nacional de Acreditación de las IPRESS del Perú”** (mencionado anteriormente) fue un proyecto en el que se combinó exitosamente la participación de equipos técnicos de la FAD en Barcelona, Madrid, Colombia y Perú.

Presencia en eventos relevantes

- En el **I Congreso Peruano de Calidad y Seguridad del la Atención** en Lima, Perú, en agosto de 2015, han participado dos ponentes:
 - Conferencia sobre “Atención centrada en la persona”, a cargo de la Dra. Rosa Suñol.
 - Conferencia sobre “Tendencias actuales de la seguridad del paciente” a cargo del Dr. Joaquim Bañeres.
- En el **VIII Congreso Iberoamericano de Órganos Reguladores y Control de los Sistemas Sanitarios y II Congreso Internacional: Derechos Ciudadanos en Salud-2015** en Lima, Perú, en noviembre de 2015, se impartió una conferencia sobre “La acreditación de los servicios de salud, como mecanismo de protección de derechos”, a cargo de Francisco Raúl Restrepo.

PATRONATO

Àlvar Net Castell: Presidente

Lluís Tort Bardolet: Vicepresidente, representante de la UAB

Carlos Humet Cienfuegos-Jovellanos: Secretario

Albert Cañís Pedreny: Vocal

Núria Carrera i Comes: Vocal

María Casado González: Vocal

José Andrés Gorricho Visiers: Vocal

Miquel Vilardell Tarrès: Vocal

COMISIÓN MIXTA FAD-UAB

Universidad Autónoma de Barcelona

› **Lluís Tort Bardolet:** Vicerector de Proyectos Estratégicos y de Planificación (UAB)

› **Manuel Armengol Carrasco:** Decano de la Facultad de Medicina (UAB)

› **Manel Sabés Xamaní:** Vicerector de Relaciones Institucionales y Territorio (UAB)

Fundación Avedis Donabedian

› **Àlvar Net Castell:** Presidente del Patronato

› **Carlos Humet Cienfuegos-Jovellanos:** Secretario del Patronato

› **Miquel Vilardell Tarrès:** Vocal del Patronat

RECURSOS HUMANOS

Rosa Suñol Sala

Joaquim Bañeres Amella

Directores

Nuria Hidalgo García

Responsable de Administración y RRHH

Pilar Hilarión Madariaga

Carola Orrego Villagrán

Rosa M. Saura Grífol

Subdirectoras

Francisco Raúl Restrepo Parra

Director de área (América Latina)

M. del Mar Fernández Maíllo

Directora de área (Madrid)

Elisabet Herrera Cardenal

María Isabel Riachi

Directores de proyectos

Débora Koatz Kravetz

Marta Ballester de Santiago

Coordinadoras de proyectos

Núria Mora Fernández

Estadística

César Ricón Bada

Responsable de Informática

Assumpta Pons Flores

Responsable área secretaría

Caterina Fernàndez Garberí

Neus Gabà Sopena

Elisenda Grau Folch

Ester Llach Córdoba

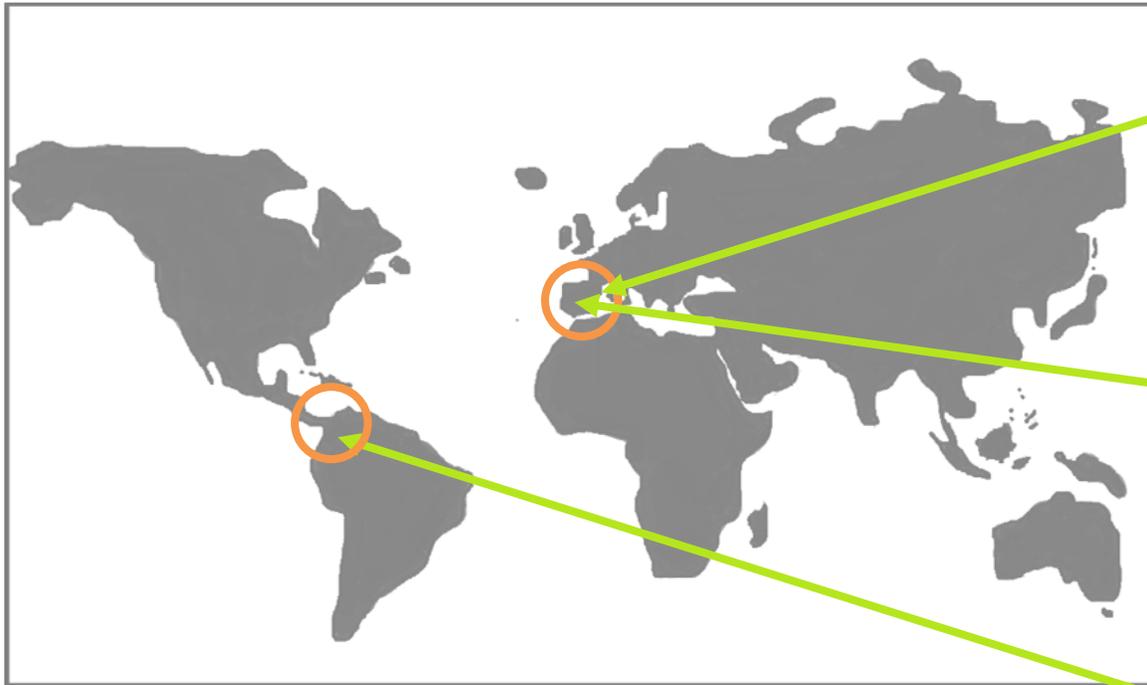
Gloria Montáñez Agudelo

Equipo de secretaría

Colaboradores

El Instituto cuenta con más de 100 colaboradores, como asesores, profesores, investigadores y evaluadores.

SEDES



FAD BARCELONA

c/ Provença 293, pral
08037 Barcelona

FAD MADRID

Paseo de la Castellana, 141. Ed. Cuzco IV
28046 Madrid

FAD LATINOAMÉRICA

Carrera 7A n.123-24. Of. 503
Bogotá - Colombia