



TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA EN CALIDAD

TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA CALIDAD

TRABAJAMOS POR EXCELENCIA CALIDAD

TRABAJAMOS EXCELENCIA CALIDAD

EXCELENCIA CALIDAD

CALIDAD

EXCELENCIA CALIDAD

TRABAJAMOS EXCELENCIA CALIDAD

TRABAJAMOS POR EXCELENCIA CALIDAD

TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA CALIDAD

TRABAJAMOS POR LA EXCELENCIA EN CALIDAD

2014

ÍNDICE

Discurso del Presidente del Patronato	2
Discurs del President del Patronat.....	3
Report of the President of the Board of Trustees	4
Misión y Valores	5
Instituto Universitario Avedis Donabedian-UAB.....	6
Premios Avedis Donabedian a la Calidad	7
Investigación.....	8
Docencia	10
Seguridad de la Atención.....	11
Efectividad	12
Atención Centrada en la Persona.....	13
Planes de Mejora Integrados	14
Dependencia y Servicios Sociales	15
Modelos Internacionales	16
Responsabilidad Social.....	17
Fad Latinoamérica.....	18
Sedes	21

INSTITUTO UNIVERSITARIO AVEDIS DONABEDIAN-UAB

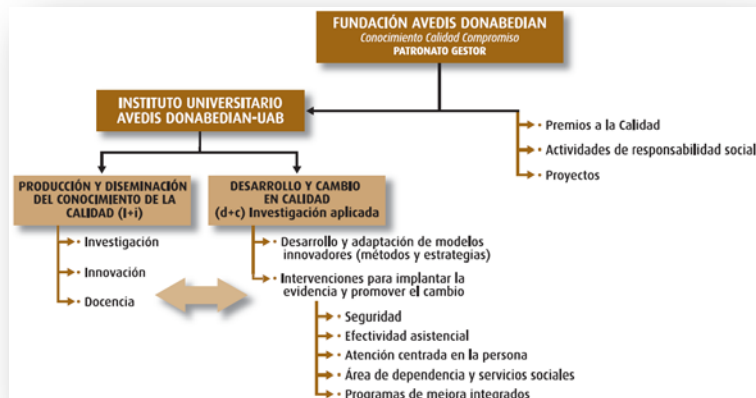
El **Instituto Universitario Avedis Donabedian UAB** es titularidad de la Fundación Avedis Donabedian y está adscrito a la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB). La **Fundación Avedis Donabedian (FAD)**, entidad con personalidad jurídica propia, es el órgano gestor del Instituto Universitario.

La Fundación Avedis Donabedian está inscrita en el Registro de las Fundaciones Privadas de la Generalitat de Catalunya con el número 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 desarrolla 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 diferentes áreas de trabajo:



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 varios galardones.

“In all my work I have tried to embody the passionate conviction that the world of ideas and the world of action are not separate, as some would have us think, but inseparable parts of each other. Ideas, in particular, are the truly potent forces that shape the tangible world.”

“En mi trabajo he tratado de encarnar la convicción apasionada que el mundo de las ideas y el mundo de la acción no están separados, como algunos nos quieren hacer creer, sino que son partes inseparables el uno del otro. Las ideas, en particular, son las fuerzas verdaderamente potentes que dan forma al mundo tangible.”

INVESTIGACIÓN

Se realiza en el contexto de la cátedra de investigación Avedis Donabedian de la UAB, dirigida por la Dra. Rosa Suñol. Se trata de un área estratégica para el Instituto, que facilita la identificación de nuevos conocimientos y su transferencia a proyectos de desarrollo y actividades formativas. Nuestras líneas prioritarias comprenden: la efectividad de las estrategias de calidad, la atención centrada en la persona y la implicación y la motivación de los profesionales.

Actualmente, formamos 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 punteros.

Este año hemos participado en 14 proyectos de investigación, 4 españoles (como líderes) y 10 internacionales (4 de ellos como líderes) relacionados con la evaluación de la provisión de servicios y el análisis del impacto de intervenciones y de estrategias relacionadas con políticas sanitarias; 7 de ellos se vinculan con la atención centrada en la persona y 7 en estrategias de calidad y seguridad del paciente.

Destacamos nuestra participación como líderes en el proyecto **Empowering Patients in the Management of Chronic Diseases (EMPATHIE)**, financiado por la agencia de la Comisión Europea **Consumers, Health and Food Executive Agency (CHAFAEA)** que ha incluido como principales objetivos la identificación de prácticas en el empoderamiento de pacientes, el conocimiento de barreras y facilitadores y métodos de transferencia a nivel local. Se han estudiado 6 patologías crónicas (asma, diabetes, COPD, enfermedad cardiovascular, depresión y esquizofrenia).

Además, se ha realizado una *overview* de más de 120 revisiones sistemáticas, la evaluación de 68 prácticas implementadas a nivel europeo, grupos focales y encuestas a profesionales, pacientes y decisores de políticas sanitarias de los países de la Unión Europea.

A este proyecto le ha seguido otro sobre autocuidado de los pacientes **Project on the promotion of self-care systems in the European Union (PISCE)**, con nuestra participación como socios y líderes de un *work package*.

Destacamos también el liderazgo en dos proyectos de investigación competitiva promovidos por asociaciones de pacientes sobre el manejo de los pacientes con mieloma y esclerosis múltiple a nivel europeo.

Estamos participando conjuntamente con otras dos Facultades de Medicina de universidades europeas en la fase final del proyecto **Improving the continuity of patient care through teaching and researching novel patient handover processes in Europe (PATIENT)**, financiado por el programa Erasmus. Su principal objetivo es la identificación de estrategias de formación académica innovadoras para mejorar las competencias de los estudiantes de Medicina en temas relacionados con seguridad y calidad asistencial.



Equipo de investigación, proyecto PATIENT <http://patient-project.eu>

INVESTIGACIÓN - Publicaciones

El grupo de investigación del Instituto ha participado en 24 publicaciones con *impact factor* en revistas de *peer-review*. También se han elaborado otros productos de transferencia, que incluyen guías de buenas prácticas o de soporte metodológico.

Destacamos la elaboración de un libro electrónico sobre cómo desarrollar programas de calidad en hospitales dirigido a profesionales y gestores. El documento resume los hallazgos y la evidencia disponibles en la actualidad y que se han generado a partir de las conclusiones del proyecto *Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe (DUQuE)*.



http://www.duque.eu/uploads/DUQuE_Seven_Ways_To_Improve_Quality_And_Safety_2014.pdf

Artículos publicados en 2014

- Hesselink G, Zegers M, Vernooij-Dassen M, Barach P, Kalkman C, Flink M,... Orrego C, Sunol R. Improving patient discharge and reducing hospital readmissions by using Intervention Mapping. BMC Health Serv Res. 2014;14(1):389
- Baneres J, Orrego C, Navarro L, Casas L, Banqué M, Sunol R. Epidemiología de los eventos adversos hospitalarios en Catalunya: un primer paso para la mejora de la seguridad del paciente. Med Clin.2014;142(Supl.1):3-10
- Botje D, Klazinga NS, Sunol R, Groene O, Pfaff H, Mannion R, et al. Is having quality as an item on the executive board agenda associated with the implementation of quality management systems in European hospitals: a quantitative analysis. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):92-9
- Fioritti A, Burns T, Hilarion P, van Weeghel J, Cappa C, Sunol R, et al. Individual placement and support in Europe. Psychiatr Rehabil J.2014;37(2):123-8
- Groene O, Kristensen S, Arah OA, Thompson CA, Bartels P, Sunol R, et al. Feasibility of using administrative data to compare hospital performance in the EU. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):108-15
- Groene O, Sunol R. The investigators reflect: what we have learned from the Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe (DUQuE) study. Int J Qual Health Care.2014;26(suppl_1):2-4
- Groene O, Sunol R, Klazinga NS, Wang A, Dersarkissian M, Thompson CA, et al. Involvement of patients or their representatives in quality management functions in EU hospitals: implementation and impact on patient-centred care strategies. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):81-91

- Kotzeva A, Guillamón I, Gracia J, Díaz del Campo P, Gich I, Calderón E,... Orrego C. Use of clinical practice guidelines and factors related to their uptake: a survey of health professionals in Spain. J Eval Clin Pract. 2014;20(3)
- Navarro S, Koo M, Orrego C, Muñoz-Vives JM, Rivero M, Montmany S, et al. Estudio para la mejora de la atención hospitalaria inicial del paciente politraumatizado: proyecto TRAUMACAT. Med Clin. 2014;143(Supl.1):25-31
- Perestelo-Pérez L, Rivero-Santana A, Pérez-Ramos J, Serrano-Pérez P, Panetta J, Hilarion P. Deep brain stimulation in Parkinson's disease: meta-analysis of randomized controlled trials. J Neurol. 2014
- Pfaff H, Sunol R, Hammer A. The impact of social capital on quality management systems in European hospitals. BMJ Qual Saf. 2014;23(4):347-8
- Saura RM, Moreno P, Vallejo P, Oliva G, Álava F, Esquerria M,... Baneres J. Diseño, implantación y evaluación de un modelo de gestión de la seguridad del paciente en hospitales de Cataluña. Med Clin. 2014;143(Supl.1):48-54
- Secanell M, Groene O, Arah OA, Lopez MA, Kutryba B, Pfaff H,... Mora N, Sunol R. Deepening our understanding of quality improvement in Europe (DUQuE): overview of a study of hospital quality management in seven countries. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):5-15
- Secanell M, Orrego C, Vila M, Vallverdú N, Mora N, Oller A, Baneres J. Implementación de un listado de verificación de prácticas seguras en cirugía: experiencia de la fase inicial de la puesta en marcha de un proyecto colaborativo en hospitales de Catalunya. Med Clin. 2014;143(Supl.1):17-24
- Shaw C, Groene O, Botje D, Sunol R, Kutryba B, Klazinga NS, et al. The effect of certification and accreditation on quality management in 4 clinical services in 73 European hospitals. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):100-7
- Sobrequés J, Espuñes J, Baneres J. Estrategia para mejorar la práctica de higiene de manos en Catalunya. Med Clin. 2014;143(Supl.1):36-42
- Solà I, Carrasco JM, Díaz del Campo P, Gracia J, Orrego C, Martínez F, et al. Attitudes and Perceptions about Clinical Guidelines: A Qualitative Study with Spanish Physicians. PLoS One. 2014;9(2)
- Sunol R, Wagner C, Arah OA, Shaw C, Kristensen S, Thompson CA, ... Secanell M, Mora N. Evidence-based organization and patient safety strategies in European hospitals. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):47-55
- Valero R, Orrego C, Mayoral V, Massó E, López A, Sabaté S, et al. Collaborative intervention to improve airway assessment and safety in management for anaesthesia: The Qualitat & Via Aèria (QUAVA) study. Eur J Anaesthesiol. 2014;31(3):143-52
- Wagner C, Groene O, Dersarkissian M, Thompson CA, Klazinga NS, Arah OA, Sunol R. The use of on-site visits to assess compliance and implementation of quality management at hospital level. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):27-35
- Wagner C, Groene O, Thompson CA, Dersarkissian M, Klazinga NS, Arah OA, Sunol R. DUQuE quality management measures: associations between quality management at hospital and pathway levels. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):66-73
- Wagner C, Groene O, Thompson CA, Klazinga NS, Dersarkissian M, Arah OA, Sunol R. Development and validation of an index to assess hospital quality management systems. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):16-26
- Wagner C, Mannion R, Hammer A, Groene O, Arah OA, Dersarkissian M, Sunol R. The associations between organizational culture, organizational structure and quality management in European hospitals. Int J Qual Health Care. 2014;26(suppl_1):74-80
- Wagner C, Thompson CA, Arah OA, Groene O, Klazinga NS, Dersarkissian M, Sunol R. A checklist for patient safety rounds at the care pathway level. Int J Qual Health Care. 2014;26 (suppl_1):36-46

DOCENCIA



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 **17 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 50.000 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 imparte el Instituto:

Cursos básicos de gestión y metodología para diferentes 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 la 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



SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Sistema de Notificación y Aprendizaje para la Seguridad del Paciente

La seguridad de la atención es uno de los ejes estratégicos de nuestra institución. Nuestro objetivo es mejorarla a través de la prevención

de los eventos adversos evitables y contribuir al diálogo entre profesionales, directivos y ciudadanía. Por eso, introducimos métodos de análisis de incidentes y errores, formación e investigación y acciones para conseguir una mayor sensibilización, para que la sociedad pueda abordar la seguridad de forma positiva.

Por séptimo año consecutivo hemos colaborado con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el desarrollo y la implantación del **Sistema de Notificación para el Aprendizaje y la Seguridad del Paciente (SiNASP)**, que ya se utiliza en 9 comunidades autónomas, en Ceuta y en Melilla. Hemos contribuido a la difusión y la utilización de este sistema impartiendo nuevos cursos de formación presenciales y a distancia para los gestores del mismo. Además, durante el año 2014 hemos desarrollado un nuevo curso de formación a distancia específicamente orientado a los profesionales sanitarios de los centros de Atención Primaria.

Desde hace varios años nos planteamos, como tema estratégico, la **introducción de la seguridad de la atención en el ámbito de los servicios sociales**, especialmente con equipos de atención a personas mayores y a infancia en situación de riesgo y realizamos actividades de sensibilización, formación y soporte a diferentes iniciativas relacionadas con la mejora de la seguridad de la atención.

Para la *Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (DGAI)* hemos diseñado un **instrumento de cribaje** que permite decidir cuál es el nivel de atención más adecuado para un niño/a que se encuentre en situación de desprotección. El resultado se obtiene a partir de un algoritmo que considera un conjunto de ítems asociados a las situaciones de riesgo y de desamparo definidas por el marco normativo y los factores referidos al niño/a, a los miembros adultos de la familia y el entorno que pueden modular la gravedad del caso.

Dado que dicho instrumento está diseñado para ser utilizado por profesionales de Servicios Sociales Básicos (SSB) y especializados de todo el territorio catalán, era necesario diseñar el proceso de cambio para favorecer su implementación. Hemos realizado un análisis modal de posibles fallos y efectos de la utilización de dicho instrumento, en el que han participado una treintena de profesionales de los Equipos Funcionales de Infancia (EFI), que son los que deben liderar la implementación. Como resultado del taller se ha elaborado un plan de actuaciones para prevenir los riesgos identificados en este proceso de análisis.



Image credit: <http://archive.acf.hhs.gov/programs/cb/pubs/cm07/cm07.pdf>

EFFECTIVIDAD

En esta línea se incluyen proyectos relacionados con la reducción de la brecha entre la evidencia científica y la práctica asistencial. Hemos participado en diferentes proyectos, principalmente en el área de la atención hospitalaria.

También hemos continuado con la línea de proyectos *e-pract* en dos temas específicos. Estos proyectos de asesoramiento a hospitales en la introducción de buenas prácticas en áreas concretas de la atención se basan en la aplicación de metodología de calidad e implicación de profesionales asistenciales en los procesos de mejora. El acompañamiento se realiza durante dos años, utilizando nuevas tecnologías, plataformas de gestión y monitorización y formación a distancia (*e-learning*). Se fomenta el aprendizaje entre pares mediante el traspaso de experiencias y lecciones aprendidas entre profesionales y hospitales participantes.

Actualmente, en el proyecto *e-pract* **El control y manejo del dolor: un derecho de los pacientes** participan 6 hospitales. Se han conseguido resultados significativos en la prevalencia del dolor y en indicadores de proceso como la valoración sistemática a los pacientes, la educación y la información a los pacientes y la efectividad del tratamiento analgésico. Se han instaurado múltiples acciones de mejora, como la reactivación de comisiones del dolor, la normalización y el consenso de protocolos de tratamiento, la ampliación de la implementación de protocolos a unidades no quirúrgicas, la introducción de sistemas de alerta informáticos y la creación de planes compartidos de manejo del dolor con el paciente y su familia. Se han formado un total de 800 profesionales incluyendo auxiliares de enfermería, enfermeras, médicos y otros profesionales.

Con el proyecto *e-pract* **Más tiempo en presencia del paciente**, que cuenta con la participación de 7 hospitales, se ha conseguido aumentar el tiempo de enfermeras y auxiliares de enfermería al lado del paciente, sobre todo gracias a la implementación de procesos de análisis y aplicación de metodologías para reducir ineficiencias, rediseñar circuitos y mejorar la comunicación y la coordinación con servicios de apoyo.



“Esta tipología de proyectos creo que, además de tener un resultado explícito en el incremento del tiempo de enfermera junto al enfermo, ayudarán a que nuestros profesionales se acostumbren a trabajar de otra manera, a usar más el pensamiento crítico y a abrir la mente a otras formas de hacer las cosas.”

Josep Rodríguez Sadurní, Adjunto a la Dirección de Enfermería, Hospital General de Granollers.



“El proyecto *e-pract* es una de estas herramientas facilitadoras que abre una nueva visión al plantearnos la necesidad de reducir ineficiencias y el rediseño de los procesos de atención, orientándolos al incremento de las horas de dedicación de la enfermera a la atención directa del paciente.”

Emilia Luque Vadillo, Responsable de Calidad, Clínica del Vallés

PLANES DE MEJORA INTEGRADOS

Este año hemos colaborado con el *Ajuntament de Barcelona* para elaborar las bases de un **Modelo para el abordaje integral del envejecimiento activo y saludable de atención a personas mayores con criterios de fragilidad que viven en el propio domicilio**. El Modelo tiene como objetivo garantizar la accesibilidad, las intervenciones integrales y la continuidad de las atenciones sanitarias, sociales y comunitarias a las personas mayores, con la finalidad que vivan el máximo de tiempo y en las mejores condiciones en la comunidad, generando servicios de proximidad territorial como elemento fundamental de su aplicación.

También hemos apoyado al equipo técnico del *Departament de Salut* en la **revisión, depuración y redacción final del primer Manual de Acreditación de los Equipos de Atención Primaria**. Una vez consensuados los contenidos, se procedió a la revisión de los 348 estándares para valorar la adecuación y, posteriormente su factibilidad a través de una **prueba piloto**. En el transcurso de 2014 hemos realizado además un **estudio de campo de los programas de seguridad de los Equipos de Atención Primaria (EAPs)** que no forman parte del *Institut Català de la Salut (ICS)*, según a los estándares de seguridad contenidos en el Manual de acreditación de Atención Primaria.

Para *Assistència Sanitària Col·legial* hemos desarrollado alrededor de unos 20 **algoritmos basados en la evidencia para la utilización apropiada de pruebas diagnósticas de laboratorio** relacionadas con una serie de patologías, para optimizar la efectividad y la eficiencia en la gestión de pruebas.

En relación a la implantación de programas y como continuación al desarrollo del Plan Integral de Salud Mental se ha dado soporte a la **priorización de la cartera de servicios de salud mental de los equipos de Atención Primaria**.

Para ello se realizó un ejercicio *Delphi* con 36 profesionales expertos de los ámbitos de Atención Primaria, Pediatría, Psicología y Psiquiatría de toda Cataluña, para identificar las próximas actividades a implementar en la cartera de servicios.

A lo largo del 2014 hemos trabajado también en el acompañamiento del *Hospital Infantil de Sant Joan de Déu* en el diseño, diagnóstico y implementación del **Programa de mejora E=MC²** en tres áreas del hospital (consultas externas, atención del embarazo de bajo riesgo y atención del niño con patología asmática). El proyecto se ha basado metodológicamente en tres dimensiones: efectividad de la práctica mediante la incorporación de la medicina basada en la evidencia, mejora de las operaciones y rediseño de circuitos y mejora de la experiencia del paciente. El proyecto **EMC²** se encuentra en fase de despliegue de las acciones de mejora y, durante el primer trimestre del 2015, se espera contar con los primeros resultados de impacto.

En el ámbito de soporte al conocimiento se realizó un **curso-taller de mejora continua para los profesionales de la Organización Nacional de Trasplantes (ONT)** para completar y refinar el programa de calidad vigente.

Asimismo, hemos llevado a cabo el **diseño del banco de experiencias**, de la *Direcció d'Estratègia i Innovació de l'Ajuntament* de Barcelona. Esto ha permitido disponer de un programa integrado de comunicación y difusión del conocimiento entre los profesionales del *Ajuntament*.

En lo referente a la evaluación de la efectividad, se llevó a cabo el programa **Hablemos de Drogas** de la Obra Social "la Caixa", con el fin de incrementar la sensibilización de los adolescentes en esta área.

DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

El trabajo en servicios sociales se realiza en todas las áreas de nuestro Instituto y está contemplado en cada uno de los apartados de esta memoria, por ello reflejamos aquí solo los proyectos más relevantes.

En el ámbito de las personas con trastornos de salud mental destaca el apoyo, conjuntamente con el *Dartmouth Psychiatric Research Center (New Hampshire, EEUU)*, en la implantación del **proyecto de inserción laboral con apoyo, para personas con problemas de salud mental**, en el marco del Plan Integral de Salud Mental en Cataluña. 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 Esquerra, Baix Llobregat y Girona) y una evaluación del trabajo del primer año, con resultados de alto impacto. 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 2 ediciones del curso *online* para insertores laborales y estamos trabajando en el desarrollo de Planes de Mejora en las entidades que realizan el programa.

También trabajamos con el *Pla Director de Salut Mental i Addiccions*, dando soporte en la evaluación de las pruebas piloto de implementación del **Plan de Atención a los Trastornos del Espectro Autista**, para valorar las oportunidades de mejora antes de su generalización.

En el ámbito de la atención social comunitaria, hemos colaborado en el **diseño de procesos clave en los Servicios de Información Juvenil y las Oficinas Jóvenes** de todo el territorio catalán. Mediante procesos participativos, en los que han colaborado más de 150 profesionales de estos equipamientos de la *Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya*, se han redefinido 4 procesos principales de trabajo: detección de necesidades, intereses y proyectos, gestión de la información, dinamización de la información y orientación-asesoramiento a las personas jóvenes.

En relación a los sistemas de evaluación externa, también hemos asesorado al *Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'Ajuntament* de Barcelona en el diseño de varios *sets* de indicadores:

- **Indicadores de evaluación de la calidad de la atención prestada por las entidades que gestionan el *Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)*** municipal, del que se benefician unos 20.000 ciudadanos.
- **Indicadores de residencias para personas mayores** de titularidad municipal externalizadas. Permiten disponer de un elemento de evaluación y mejora de las diferentes empresas gestoras que prestan el servicio.
- **Indicadores para los equipamientos municipales para personas sin hogar** elaborados de forma conjunta con los profesionales de las entidades que los gestionan.

Hemos realizado la evaluación externa con los indicadores en algunos dispositivos para personas mayores y para personas sin techo, elaborando un informe de resultados con recomendaciones de mejora para cada entidad.

MODELOS INTERNACIONALES

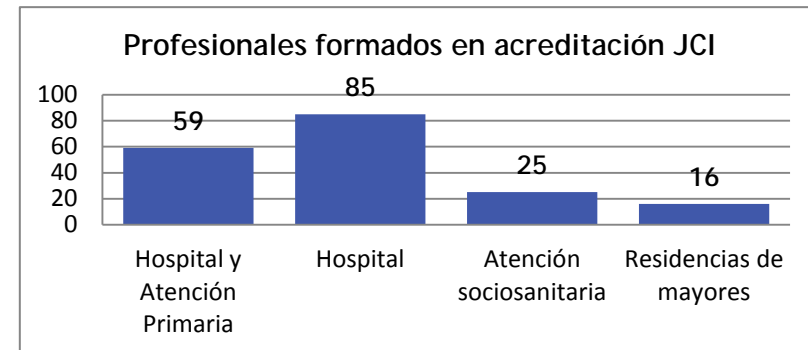
En la línea de programas de mejora de calidad ofrecemos **apoyo y asesoramiento a las organizaciones sanitarias y sociales que deciden adoptar un modelo internacional (EFQM, ISO, modelos de acreditación, etc.)** como eje de su programa de mejora continua.

En el año 2014 hemos trabajado principalmente en dar soporte en la implantación de la **acreditación de la Joint Commission International (JCI)** mediante cursos de formación, evaluaciones diagnósticas y orientación en el rediseño de sistemas de trabajo. Hemos formado a más de 200 profesionales de 4 comunidades autónomas, hemos realizado la evaluación diagnóstica de 6 organizaciones y hemos trabajado con 8 grupos sanitarios y sociales (públicos y privados) en el rediseño y la evaluación de procesos tanto asistenciales como de gestión para ajustarlos a los requisitos del sistema de acreditación de la JCI.

Entre las organizaciones con las que hemos trabajado en 2014 destacan:

- Instituto de Oftalmología Avanzada
- Sanitas Hospitales
- Grupo Hospitalario Quirón
- Osakidetza
- Hospital de Barcelona
- Grupo Vithas

Es preciso destacar que el conjunto de los centros que hemos asesorado y se han presentado en 2014 a una evaluación externa para alcanzar una acreditación o una certificación han alcanzado su objetivo.



En relación a la **aplicación del modelo EFQM**, este año hemos acompañado a la Fundación Acción Social Infancia (FASI) en la elaboración de forma participada de su Manual de Calidad estructurado en base al Modelo EFQM. Hemos facilitado la incorporación de todos los aprendizajes organizacionales que han adquirido en los 4 años de funcionamiento de la entidad.

En relación al **sistema de acreditación del Modelo Catalán de Acreditación (MAC)**, hemos finalizado un proyecto de apoyo a su consolidación para la Fundación Puigvert de Barcelona.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Instituto tiene una política de responsabilidad social que incluye numerosas iniciativas internas y externas. Este año hemos continuado con la realización del proyecto de mejora de la seguridad “Adiós Bacteriemia” con el objetivo de reducir las bacteriemias asociadas al catéter central en unidades de cuidados intensivos de Latinoamérica. Este proyecto ha sido impulsado de forma gratuita mediante un esfuerzo de colaboración de diversas organizaciones dedicadas a la mejora de la calidad en Latinoamérica a través de la iniciativa CLICSS (www.clicss.org). Después de obtener resultados positivos durante un primer año de carácter demostrativo, el 2014 se apostó por ampliar esta iniciativa a otros interesados y se ha conseguido la adhesión de 291 Unidades de Cuidados Intensivos (121 hospitales) de 11 países. Esperamos contar con resultados de este segundo año en mayo del 2015.



Además se ha dado soporte al **Diseño de indicadores de calidad del Servicio de refuerzo educativo de Cáritas Barcelonés norte y Maresme**. Se ha trabajado de forma consensuada con técnicos y expertos de servicios sociales y del ámbito educativo y del voluntariado, y se ha contado con la participación activa durante todo el proceso de representantes de los niños usuarios del servicio y de sus padres.

Fruto de este trabajo, se ha elaborado un Manual de indicadores de calidad del Servicio de Refuerzo Educativo con 30 indicadores, que abordan las dimensiones de atención al niño/a, aspectos relacionales, promoción de los derechos y aspectos éticos de la atención, la coordinación, trabajo en red y continuidad de la atención, el entorno físico y material y los aspectos organizativos y de gestión de la calidad del servicio.

Asimismo para facilitar la generalización del conocimiento y la presencia de los investigadores españoles y latinoamericanos en los foros internacionales de calidad de la atención, el Instituto realiza la **traducción al español de los abstracts del *International Journal for Quality in Health Care*** que son de libre consulta en la web de la revista (<http://intqhc.oxfordjournals.org>) y mantiene un servicio de **supervisión inicial de artículos** para facilitar la posibilidad de publicación de su experiencia a los profesionales de habla hispana.

FAD LATINOAMÉRICA

Durante el año 2014, tercer año de operaciones de nuestra sede en Latinoamérica, se profundizó la presencia de la FAD en la región que abarca proyectos en desarrollo en 4 países y se creó la figura jurídica de la Fundación Avedis Donabedian en Colombia, que se suma a la ya existente del Instituto Universitario Avedis Donabedian SAS. Este año se ampliaron nuestros proyectos de formación y soporte al desarrollo de proyectos en Colombia y Ecuador, se desarrolló nuestra primera actividad de formación en Panamá, participamos en eventos en Brasil, Argentina, Colombia y Ecuador y terminó el año con la adjudicación a la FAD por parte del gobierno peruano del concurso para realizar el diseño del Sistema de Acreditación de las IPRESS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) del Perú. Durante este año se llevaron a cabo las siguientes actividades:

COLOMBIA

Actividades de asesoría y acompañamiento

- Se realizó apoyo para el diseño y puesta a punto de los indicadores del programa **RESPIRARTE**, dirigido a instituciones que atienden pacientes con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC). El producto de este proyecto fue una publicación para la monitorización de la calidad y la mejora del desempeño clínico de la atención brindada a los pacientes participantes en el programa.
- Se ha desarrollado la fase de diagnóstico en el proyecto de **Evaluación y ajuste del Programa de Seguridad del paciente** de la EPS SaludCoop en Colombia, desarrollando actividades de seguridad del paciente, planteadas desde la perspectiva del aseguramiento en salud.

Actividades de formación

- Se llevó a cabo la 2ª edición del **programa de preceptorship en medición y evaluación de calidad**, en el cual se brinda un curso inicial de capacitación y un acompañamiento para el desarrollo de un proyecto en el tema específico. Durante el año se desplegó en las diferentes modalidades para psiquiatras, oncólogos y hematoncólogos.
- Se desarrolló un curso **teórico-práctico de acreditación bajo el modelo colombiano**, en la modalidad *in company* para la Clínica psiquiátrica La Inmaculada, en el cual, además de desarrollar competencias y habilidades en este modelo, los alumnos generaron como producto del curso su autoevaluación diagnóstica y plan de mejoramiento para la acreditación.
- Se impartió un curso de indicadores de seguridad del paciente, como soporte al proyecto de **Evaluación y ajuste del Programa de Seguridad del paciente** de la EPS SaludCoop.

Presencia en eventos relevantes

- En el 5º Simposio Internacional de Seguridad del Paciente en Cali, Colombia, del 12 al 14 de marzo 2014, se impartió una conferencia y un taller sobre metodología Lean, a cargo de Carola Orrego, directora de proyectos de la FAD.
- En el I Congreso Internacional Universitario de Gestión Clínica y Seguridad del Paciente en Bucaramanga, Colombia (4-5 septiembre de 2014), Pilar Hilarión, directora de área de Dependencia y servicios sociales de la FAD, participó en 2 conferencias sobre Atención Centrada en la Persona y Comunicación del Evento Adverso; y el Dr. Francisco Raúl Restrepo, director del área Latinoamérica de la FAD, participó en otras 2 conferencias sobre Seguridad del Paciente.

ECUADOR

Actividades de asesoría y acompañamiento

- Se ha proporcionado asesoría y acompañamiento en el proceso de preparación para la acreditación bajo el modelo hospitalario de la Joint Commission International al Hospital para niños Robert E. Gilbert de la Junta de Beneficencia de Guayaquil.
- Se preparó para la acreditación bajo el modelo ambulatorio de la Joint Commission International a los centros de atención de VERIS en las ciudades de Quito y Guayaquil.

Actividades de formación

- Como soporte al proyecto de preparación para la acreditación del Hospital para niños Robert E. Gilbert, se desarrolló el curso virtual “Curso básico en herramientas de evaluación y mejora de la calidad para la acreditación en Salud”, capacitando a los asistentes en el modelo de Acreditación Joint Commission International, estándares de acreditación, cuadro de mando y acciones de mejora requeridas para la obtención de la acreditación.

Presencia en eventos relevantes

- En el XXV Congreso Internacional Médico XIII de Enfermería del Hospital de Especialidades FF.AA. n°1, Quito (Ecuador), el 25 de noviembre de 2014, se impartieron una serie de conferencias sobre diversos aspectos de la Seguridad del Paciente a cargo del Dr. Francisco Raúl Restrepo, Director del área Latinoamérica de la FAD.

PANAMÁ

Actividades de formación

- En la ciudad de Panamá se desarrolló el curso sobre “Indicadores de calidad y diseño de estudios” en alianza con la Universidad de Santander (UdeS) de Panamá, a cargo de la Dra. Rosa María Saura, directora del área de Salud de la FAD.

PERÚ

Presencia en eventos relevantes

- En el IV Curso internacional de Calidad y Seguridad del Paciente, del Colegio Médico del Perú, realizado en Lima, el 24 y 25 de octubre de 2014, participó el Dr. Francisco Raúl Restrepo, director del área Latinoamérica de la FAD, con 2 conferencias sobre Seguridad del Paciente e indicadores.
- En la mesa redonda sobre acreditación en Salud de la Asociación de Calidad en Salud del Perú (ASOCALP), Lima, el 11 de diciembre de 2014, participaron el Dr. Joaquim Bañeres, director de la FAD y el Dr. Francisco Raúl Restrepo, director del área Latinoamérica de la FAD, debatiendo con los participantes acerca de aspectos metodológicos claves de los procesos de acreditación en salud.

PATRONATO

Àlvar Net Castell: Presidente

Lluís Tort Bardolet: Vicepresidente, representante de la UAB

Carlos Humet Cienfuegos-Jovellanos: Secretario

Albert Cañis Pedreny: Vocal, representante de SEDISA

Nuria Carrera i Comes: Vocal

María Casado González: Vocal

José Andrés Gorricho Visiers: Vocal

Miquel Vilardell Tarrès: Vocal

COMISIÓN MIXTA FAD-UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

- **Lluís Tort Bardolet:** Vicerrector de Proyectos Estratégicos y de Planificación (UAB)
- **Manuel Armengol Carrasco:** Decano de la Facultad de Medicina (UAB)
- **Manel Sabés Xamaní:** Vicerrector 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 Patronato

RECURSOS HUMANOS

Rosa Suñol Sala

Joaquim Bañeres Amella

Directores

Nuria Hidalgo García

Departamento económico-financiero

Pilar Hilarión Madariaga

Rosa M. Saura Grífol

Francisco Raúl Restrepo Parra

Directores de área

Carola Orrego Villagrán

Paula Vallejo Gutiérrez

Directores de proyectos

Elisabet Herrera Cardenal

Débora Koatz Kravetz

Marta Ballester de Santiago

Coordinadoras de proyectos

Núria Mora Fernández

Estadística

César Ricón Bada

Responsable de Informática

Assumpta Pons Flores

Responsable del área de secretaría

Caterina Fernández Garberí

Neus Gabà Sopena

Elisenda Grau Folch

Ester Llach Córdoba

Equipo de secretaría

Colaboradores

El Instituto cuenta con más de 100 colaboradores, como asesores, profesores, investigadores y evaluadores. La relación completa está disponible en la web de la Fundación Avedis Donabedian www.fadq.org.

SEDES



BARCELONA

Provença, 293, pral.
08037 Barcelona
Tel: +34 93 207 66 08
Fax: +34 93 459 38 64



MADRID

Paseo de la Castellana, 141
(Edificio Cuzco IV)
28046 Madrid
Tel: +34 91 749 80 46



BOGOTÁ

Carrera 7A 123-24, Of.503
Bogotá, Colombia
Tel: +57 1744 99 76
Fax: +57 1755 00 31