



PQiSP Cat

Pla de Qualitat i Seguretat dels
Pacients de Catalunya 2023 - 2027

Alguns drets reservats:

© 2023, Generalitat de Catalunya. Departament de Salut.



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObresDerivades-4.0 Internacional.

La llicència es pot consultar a la pàgina web de Creative Commons.

Edita:

Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària

Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques

Servei de Promoció de la Qualitat i la Bioètica

1a edició:

Barcelona, juny de 2023

Assessorament lingüístic:

Servei de Planificació Lingüística del Departament de Salut

URL: <https://seguretatdelspacients.gencat.cat/ca/inici/>

Disseny de plantilla accessible 1.06:

Oficina de Comunicació. Identitat Corporativa.

Informe anàlisi estratègica Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya 2023-2027

Juny del 2023

1. Informe anàlisi estratègica

1.1. Perspectiva institucional del Departament de Salut:

Perspectiva institucional del Departament de Salut:

La perspectiva institucional recull l'avaluació dels resultats assolits fins al moment actual en relació amb l'acompliment de les funcions assignades pel Departament de Salut envers la qualitat i la seguretat dels pacients: autorització, acreditació, model de qualitat i seguretat dels pacients, formació, promoció de bones pràctiques i monitoratge de la qualitat i la seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries (v. la figura 1).

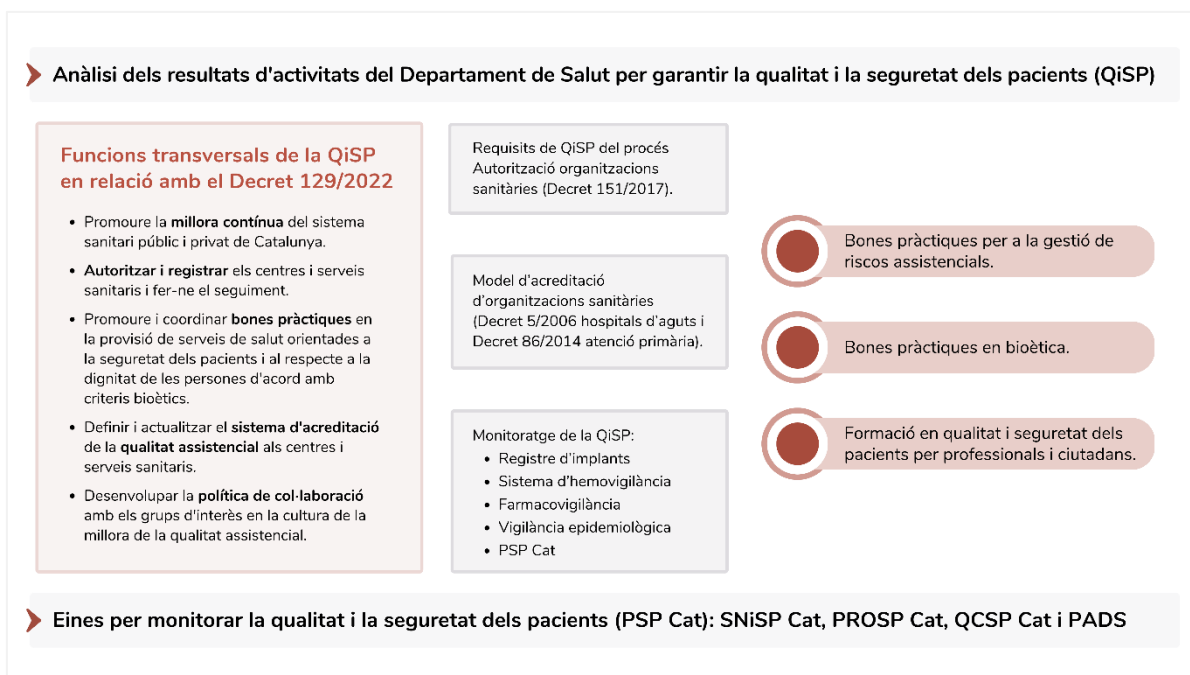


Figura 1. Perspectiva del Departament de Salut per realitzar l'anàlisi estratègica.

A tall de resum, en la figura 2 es descriu l'evolució de l'estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients del Departament de Salut de Catalunya.

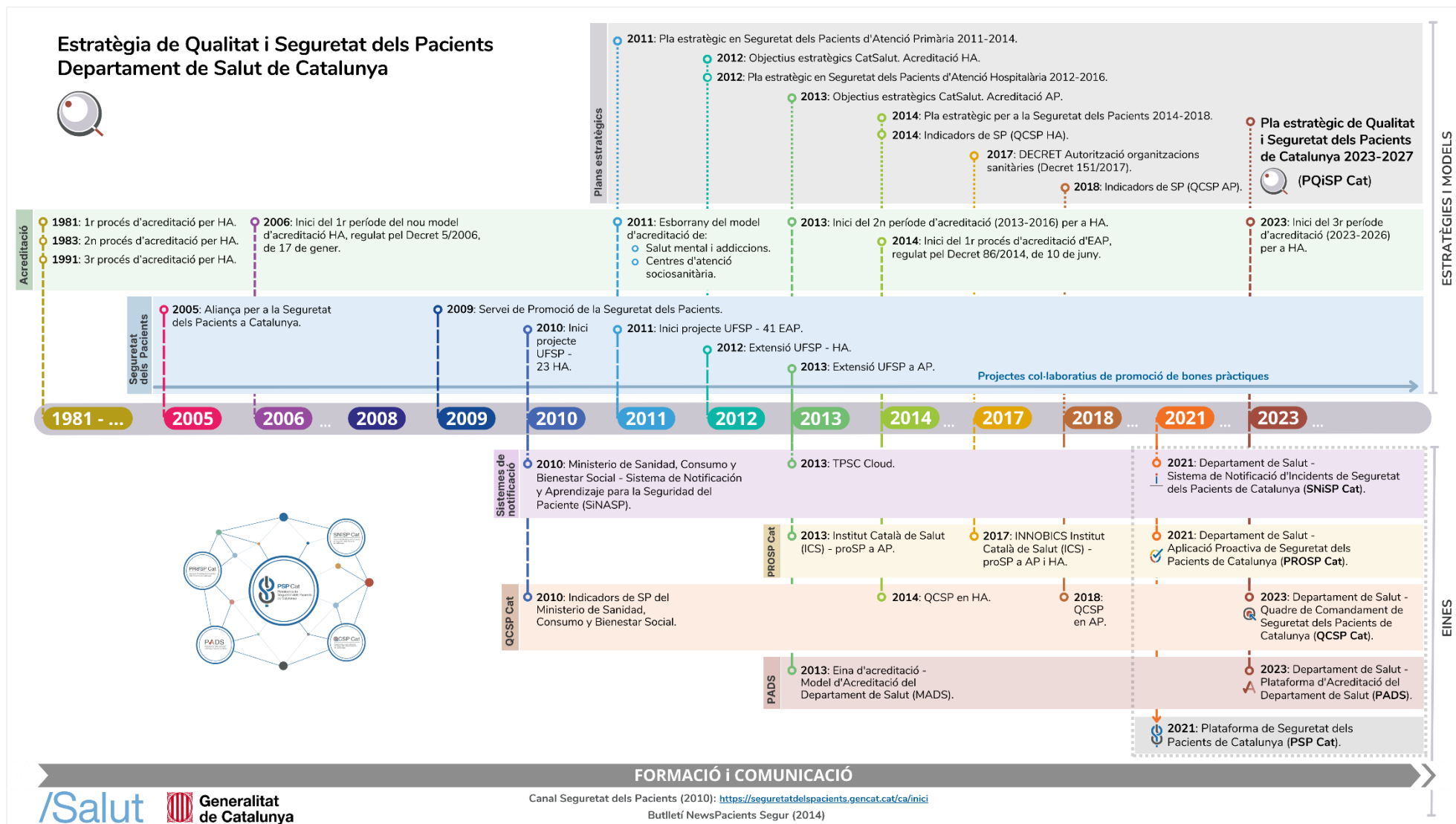


Figura 2. Evolució de l'estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients del Departament de Salut de Catalunya.

1.2. Perspectiva dels proveïdors i professionals:

Per recollir la perspectiva dels proveïdors i professionals es va elaborar un qüestionari amb preguntes per fer el diagnòstic intern de la qualitat i la seguretat dels pacients, així com l'impacte d'altres factors externs que afecten el desenvolupament dels plans o programes de qualitat i seguretat dels pacients mitjançant una enquesta en línia a més de 100 professionals (taula 1).

Taula 1. Contingut de l'enquesta d'anàlisi interna i externa de l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients del Sistema Sanitari de Catalunya.

Característiques dels participants	Experiència en llocs de gestió de la qualitat i seguretat del pacient (QiSP)
Grup d'edat, gènere, centre o proveïdor, col·lectiu professional, línia assistencial	- Càrrec en relació amb la QiSP. - Anys d'experiència en QiSP.
Anàlisi interna	Dimensions
Fortaleses	- Lideratge en QiSP. - Integració de la qualitat en els models de gestió de l'organització. - Projectes de qualitat i bones pràctiques. - Sistemes d'informació, eines i recursos en QiSP. - Avaluació i millora. - Generació de coneixement i innovació. - Formació i recerca. - Participació i experiència dels pacients. - Altres factors que considereu importants.
Què s'està fent bé dins de la vostra organització sanitària considerant els factors següents?	
Debilitats	
Amb quines dificultats es troba la vostra organització sanitària considerant els factors següents?	
Anàlisi externa	Dimensions
Oportunitats	- Evolució de polítiques i normativa de QiSP. - Impacte de la situació econòmica en els sistemes de salut. - Impacte dels determinants socials de la salut (demografia, equitat, etc.). - Impacte tecnològic en els sistemes de salut. - Qüestions ètiques i sostenibilitat. - Participació de la ciutadania. - Altres factors que considereu importants.
Quins canvis s'estan produint en els entorns polític, econòmic, social, tecnològic i demogràfic que podrien ser una oportunitat per a l'estratègia de QiSP?	
Amenaces	
Quins canvis s'estan produint en els entorns polític, econòmic, social, tecnològic i demogràfic que podrien ser una amenaça per a l'estratègia de QiSP?	

Donada la necessitat de generar evidències que permetin avançar en la recerca per a la consolidació de pràctiques de qualitat i segures en els serveis de salut, es va dur a terme una entrevista semiestructurada amb referents en recerca i innovació en qualitat i seguretat del pacient a Catalunya. A la taula 2 es descriuen les preguntes recollides.

Taula 2. Preguntes de l'entrevista semiestructurada

Preguntes
1. Què entenem per investigar en qualitat i seguretat del pacient avui dia?
2. Quines barreres identifiqueu en aquest camp de recerca?
3. Quines propostes de millora plantegeu per potenciar la recerca en aquest camp?
4. Quin impacte té la recerca en qualitat i seguretat del pacient en la salut de la població?

1.3. Perspectiva dels pacients i ciutadans:

Per recollir la perspectiva dels pacients i ciutadans es va elaborar una enquesta basada en el PREOS-PC (*Patient Reported Experiences and Outcomes of Safety in Primary Care*), un qüestionari que avalua l'experiència del pacient i la seva participació en la millora de la qualitat en el sistema sanitari (v. l'annex).

L'enquesta es va presentar al Consell Executiu de Pacients de Catalunya i es va fer accessible a la ciutadania a través del portal participa.gencat.cat.

S'han recollit 311 respostes a partir de les aportacions realitzades pels pacients i ciutadans en relació amb la seva experiència en el sistema sanitari de Catalunya, tant en l'àmbit públic com el privat. La majoria de les respostes recollides són de dones entre 31 i 59 anys, que han acudit entre 1 i 10 vegades als serveis sanitaris de Catalunya.

La percepció de l'estat de salut del 60% dels participants era de normal-bona en els dotze últims mesos. Més del 50% dels participants refereix que el seu metge ha estat disponible sovint quan ho han necessitat. I el 68% diu que sovint els professionals sanitaris s'han pres seriosament els seus problemes de salut. El 62% dels ciutadans consideren que sovint se'ls informa dels efectes secundaris dels medicaments. Tot i això, només el 32% refereix que els han animat a parlar de les seves preocupacions sobre l'assistència sanitària. El 63% ha compartit amb els professionals algun possible problema amb l'assistència sanitària rebuda, i el 50% dels participants refereix haver compartit de vegades accions de millora amb els professionals.

Els ciutadans refereixen diferents problemes de qualitat i seguretat dels pacients relacionats amb el diagnòstic (41%), amb la medicació (12,6%), amb els procediments de cura i cirurgia (10,25%), amb vacunes (3,4%), amb anàlisis de sang i altres proves de laboratori (12,6%), amb proves diagnòstiques (12,1%), amb el procés de citació (62,3%), amb la informació de la història clínica (35,1%), amb els problemes de comunicació entre professionals que atenen un mateix pacient (42,6%), entre professionals que treballen en un mateix centre sanitari (34,6%), i entre professionals d'altres nivells assistencials (46,6 %). El 38% refereix danys en la salut física i el 31%, danys en la salut mental. Dels pacients amb dany, el 43,3% refereix algun impacte en la seva vida social, el 28,2%, que han augmentat les necessitats de salut, el 7,3%, un augment de les cures, i el 24,8%, un augment de les despeses econòmiques.

Els pacients valoren la seguretat de la seva assistència sanitària, amb una mitjana de 6,2 i un valor mitjà de 7 sobre 10.

En relació amb les respostes obertes, els aspectes que valoren els ciutadans com a positius són el tracte amable, l'escolta i l'accessibilitat a la informació de salut a través de La Meva Salut. La competència professional i la relació de confiança són també rellevants.

Tot i això, identifiquen aspectes de millora com els problemes d'accessibilitat (dificultats per aconseguir una cita, demores en proves i intervencions i en cites amb altres nivells assistencials), la manca de temps per a l'atenció i la manca de professionals; també demanen continuïtat del seguiment amb els mateixos professionals; més inversió econòmica en sanitat; incorporar els pacients en la presa de decisions i considerar els pacients amb necessitats especials. Aquestes apreciacions són semblants entre els àmbits públic i privat. Malgrat això, a l'àmbit privat, l'accessibilitat a cites i proves és millor, però demanen que hi hagi connexió de les històries clíniques entre centres públics i privats.

En relació amb la participació per a la millora, la ciutadania està disposada a compartir la seva experiència al sistema sanitari català per promocionar accions de millora. Valoren molt positivament que se'ls escolti i pregunti per mitjà d'enquestes periòdiques. Fan propostes concretes de millora i són conscients de les necessitats de fer un ús adequat dels serveis sanitaris, particularment els serveis d'urgències. Els ciutadans s'ofereixen per col·laborar a crear un sistema sanitari més segur a Catalunya.

1.4. Perspectiva de plans nacionals i internacionals:

Es van revisar els documents i publicacions amb relació a les polítiques nacionals i internacionals que orienten les millores en la qualitat i la seguretat dels pacients dins els sistemes de salut per alinear les propostes amb aquest Pla.

Amb aquesta metodologia i enfocament, busquem desenvolupar un pla estratègic sòlid que ens permeti millorar de manera contínua la qualitat i seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya

