



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.

Diagnòstic estratègic: DAFO Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya 2023-2027

Juny del 2023

1. Diagnòstic estratègic PQiSP Cat: DAFO

1.1. Anàlisi interna: Debilitats i fortaleeses

L'anàlisi ha considerat una perspectiva interna identificant fortaleeses i debilitats.

Taula 1. Fortaleeses i debilitats del lideratge en qualitat i seguretat dels pacients.

Lideratge en qualitat i seguretat dels pacients
Fortaleeses
En algunes organitzacions sanitàries de Catalunya s'han fet nomenaments oficials de responsables de qualitat i seguretat dels pacients.
L'obligatorietat del procés d'acreditació de les organitzacions sanitàries a Catalunya porta a tenir una estructura de qualitat per al treball de l'acreditació de centres sanitaris.
La progressiva integració de la qualitat i la seguretat en totes les línies assistencials permet treballar en la millora coordinada en el sistema de salut de Catalunya.
La celebració de jornades de promoció de la qualitat i la seguretat dels pacients és una eina motivadora per als professionals i una oportunitat per compartir experiències i generar innovació.
Estratègia de Seguretat del Pacient 2014-2018.
Formació en cultura de qualitat i seguretat dels pacients.
Eines per promoure la cultura de seguretat dels pacients.
Debilitats
Dificultat per crear cultura de qualitat i seguretat del pacient.
Necessitat de fomentar el caràcter no punitiu de les notificacions d'incidents de seguretat dels pacients en les organitzacions.
En els comitès directius de les organitzacions sanitàries no compten amb la presència dels responsables de qualitat i seguretat dels pacients.
En nombroses organitzacions sanitàries no hi ha un reconeixement en objectius i/o nomenament per als responsables de qualitat i seguretat dels pacients o per als responsables de liderar bones pràctiques.
Dificultat per captar recursos humans per treballar en qualitat i seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries.
Falta de definició del lloc de treball i perfil de competències dels responsables de qualitat i seguretat de les organitzacions sanitàries.
Heterogeneïtat dels models organitzatius.

Taula 2. Fortaleses i debilitats de la integració de la qualitat en els models de gestió de l'organització.

Integració de la qualitat en els models de gestió de l'organització	
Fortaleses	
Nombroses organitzacions disposen de plans estratègics, responsables de qualitat en les direccions de les organitzacions i una estructura de comissions de seguretat dels pacients, comissions clíniques, grups de millora i d'ètica assistencial per articular la millora contínua de l'atenció que brinden.	
Nombroses organitzacions disposen d'indicadors de qualitat i seguretat dels pacients inclosos com a objectius individuals dels professionals.	
Gairebé totes les organitzacions tenen implantat algun model de qualitat, com la gestió per processos, Lean management, nuclis de seguretat, models de gestió clínica, sistemes de certificació ISO, model EFQM, Joint Commission, desenvolupament d'auditories internes de qualitat i seguretat...	
Debilitats	
Implantació desigual dels models de qualitat segons serveis, unitats o línies assistencials.	
Falta d'incentius en la contractació de serveis per promoure els models de qualitat assistencial en l'àmbit de les organitzacions.	
Falta d'implicació directiva en el desplegament de models de qualitat.	
Falta de modernització de la gestió documental dels models de qualitat.	
Burocratització dels models de gestió.	
Resistència al canvi en les organitzacions.	

Taula 3. Fortaleses i debilitats dels projectes de qualitat i bones pràctiques.

Projectes de qualitat i bones pràctiques
Fortaleses
Moltes organitzacions estan implantant projectes de bones pràctiques promoguts pel Departament de Salut i l'Estratègia de Seguretat del Pacient del Sistema Nacional de Salut, com són els de prevenció de caigudes, lesions per pressió, optimització de l'ús dels antibiòtics (PROA Cat), identificació unívoca de pacients, projectes Zero, abordatge de les pràctiques de baix valor, millora de la presa de decisions compartides, estandardització de la comunicació en la transferència de pacients, prevenció i control de les infeccions associades a l'atenció sanitària, protocols de disfàgia, sistema de vigilància d'implants i pròtesis, i ús segur de medicaments, entre els considerats estratègics.
Moltes organitzacions sanitàries estructuren la seva activitat en procediments normalitzats de treball (PNT), cosa que permet estandarditzar l'atenció en tots els punts d'atenció amb uns nivells mínims de qualitat i seguretat.
La gestió de riscos assistencials de manera proactiva de nombroses organitzacions se sustenta en el desenvolupament de llistes de verificació dels entorns assistencials per garantir una atenció de qualitat i segura a través del PROSP Cat.
La gestió de riscos assistencials de manera reactiva de nombroses organitzacions se sustenta en la notificació, l'anàlisi i els plans de millora d'incidents de seguretat de pacients a través del SNI SP Cat.
En algunes organitzacions hi ha unitats de segones víctimes per donar suport als professionals que s'han vist implicats en esdeveniments adversos greus.
Debilitats
No hi ha una prioritització de projectes de millora de les organitzacions alineades amb les estratègies marcades pel Departament de Salut.
Resistència a la gestió del canvi en la forma de treball de les organitzacions per promocionar la qualitat i la seguretat dels pacients.
Els professionals refereixen gran sobrecàrrega assistencial i falta de temps per dur a terme projectes de millora de l'organització assistencial.
Dificultat per fomentar la qualitat i la seguretat dels pacients des de l'atenció primària en els entorns on viuen els pacients i ciutadans: l'atenció a domicili i a les residències sociosanitàries.
Escàs desenvolupament de la responsabilitat social corporativa de les organitzacions.

Taula 4. Fortaleses i debilitats dels sistemes d'informació, eines i recursos en qualitat i seguretat dels pacients.

Sistemes d'informació, eines i recursos en qualitat i seguretat dels pacients	
Fortaleses	
La Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya està formada per un conjunt d'eines que facilita el treball de qualitat i seguretat del pacient en les organitzacions sanitàries.	
El Departament de Salut edita periòdicament diferents formats documentals (butlletí de seguretat dels pacients, alertes, documents tècnics...) de suport al desenvolupament de l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients.	
Ha millorat el desenvolupament d'indicadors assistencials de qualitat i seguretat a partir dels sistemes d'informació. Entre els sistemes destaquen EQA, KHALIX, QuickView, sistemes automatitzats de detecció de risc d'empitjorament clínic (REC), IQF.	
Existeix la possibilitat de generar, a partir de les dades de la Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya, mapes de riscos dels processos assistencials.	
A poc a poc es van incorporant als acords de gestió objectius de qualitat i seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries.	
Desenvolupament de mapes de riscos per línies assistencials a partir de la informació de les eines.	
Debilitats	
Els professionals inverteixen molt de temps i dedicació a recollir dades i indicadors de qualitat i seguretat dels pacients, ja que la majoria es recullen de manera manual.	
La informació dels resultats de les organitzacions no arriba als professionals.	
Els professionals dels equips no tenen eines de comparació amb altres serveis, unitats o centres que els permetin definir propostes de millora.	
El quadre de comandaments de seguretat dels pacients del Departament de Salut no remet informació agregada de l'avaluació d'indicadors a les organitzacions ni la comparació entre organitzacions.	
La incorporació dels professionals a les unitats, serveis i centres no s'acompanya de formació sobre les eines de gestió de riscos de les organitzacions.	
Els sistemes d'informació assistencials no recullen mesures de la valoració dels resultats en salut per part dels pacients ni de la seva experiència en els diferents processos assistencials ni en la seva seguretat.	
Les eines de la Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya (SNiSP Cat, PROSP Cat i QCSP Cat) no estan desenvolupades per a entorns assistencials com ara els centres d'atenció intermèdia, salut mental o serveis d'emergències.	
Escassa integració de les eines d'intel·ligència artificial en les organitzacions sanitàries.	

Taula 5. Fortaleses i debilitats de l'avaluació i millora.

Avaluació i millora
Fortaleses
Destaca l'àmplia implantació de la cultura d'avaluació i millora de la qualitat i la seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries.
Identificació de les àrees de millora derivades de l'avaluació de les eines de la Plataforma de seguretat dels pacients (PSP) en moltes organitzacions del sistema de salut de Catalunya.
Introducció de millores en els models d'acreditació d'hospital i de centres d'atenció primària.
<i>Benchmarking</i> amb indicadors de qualitat i seguretat dels pacients en el SSC.
Debilitats
Un punt feble a millorar és el retorn d'informació sobre l'avaluació de l'acompliment en qualitat i seguretat del pacient als professionals de les organitzacions sanitàries.
Falta d'integració i automatització dels indicadors del quadre de comandament de seguretat dels pacients del Departament de Salut fa que per al seu emplenament periòdic les organitzacions inverteixin molts recursos, el que el fa un procés molt ineficient.
Moltes organitzacions no tenen articulat un model organitzatiu per integrar les àrees de millora derivades del procés d'avaluació d'indicadors de qualitat i seguretat en els seus plans estratègics de qualitat.

Taula 6. Fortaleses i debilitats de la generació de coneixement i innovació.

Generació de coneixement i innovació	
Fortaleses	
Existència de grups de treball multidisciplinaris i transversals per a la millora contínua i la seguretat dels pacients impulsats en diferents nivells del sistema de salut.	
Participació activa dels professionals en comissions clíniques i de qualitat i seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries.	
Professionals i organitzacions que participen en reunions, congressos i jornades per compartir models de gestió de qualitat i bones pràctiques entre centres de diferents territoris.	
Aliances de les organitzacions sanitàries amb els instituts de recerca per promocionar la recerca i la innovació.	
Debilitats	
Necessitat d'estandarditzar un programa de cursos de formació en qualitat i seguretat dels pacients i en bones pràctiques per als professionals del sistema de salut de Catalunya.	
Necessitat d'estimular el desenvolupament d'alertes clíniques d'ajuda a la presa de decisions en les històries clíniques electròniques de les organitzacions sanitàries, particularment en l'ús segur del medicament i de les radiacions.	
Necessitat de disposar d'una memòria sobre qualitat i seguretat dels pacients del sistema de salut.	
Necessitat de promocionar la participació i realització de jornades o conferències sobre aspectes de qualitat i seguretat del pacient en el territori.	
Poca orientació a la innovació en la gestió.	
Necessitat de digitalitzar l'activitat assistencial.	
Escassa coordinació de les iniciatives d'innovació en els diferents territoris a la recerca de sinergies.	

Taula 7. Fortaleses i debilitats de la formació i recerca.

Formació i recerca
Fortaleses
Participació en les reunions de referents nacionals de bones pràctiques amb altres CA.
Cursos en línia per a professionals sanitaris de les organitzacions sanitàries de Catalunya sobre les eines de la Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya (PSP Cat): PROSP Cat, SNiSP Cat.
Cursos en línia per a professionals de les organitzacions sanitàries de Catalunya sobre bones pràctiques per a la millora de la seguretat dels pacients: higiene de mans, codi IAM, codi ICTUS, segones víctimes, risc de suïcidi del Departament de Salut.
Indicadors de formació inclosos en el quadre de comandament de seguretat dels pacients per a les organitzacions sanitàries de Catalunya.
El procés d'acreditació d'hospitals d'aguts i de centres d'atenció primària reforça la importància de la formació continuada en les organitzacions.
Formació dels estudiants residents en conceptes de millora contínua de la qualitat i la seguretat dels pacients com a element estratègic.
Formació als professionals en el procés d'acolliment als centres en conceptes de millora contínua i de qualitat i seguretat dels pacients.
Debilitats
Necessitat d'oferir un curs bàsic en qualitat i seguretat dels pacients per a professionals de nova incorporació i professionals residents en formació de totes les organitzacions sanitàries de Catalunya.
Necessitat d'estructurar i oferir un pla de formació continuada per als referents de qualitat i seguretat dels pacients de les organitzacions, incloent el maneig de les eines de la Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya.
Promocionar les publicacions científiques, comunicacions a jornades i congressos amb evidències de millora de la gestió de la qualitat i la seguretat dels pacients.
Necessitat d'incorporar formació en qualitat i seguretat dels pacients en els graus universitaris de les professions de ciències de la salut.
Necessitat d'incorporar formació en qualitat i seguretat dels pacients en el postgrau dels professionals de ciències de la salut.
Necessitat de formar els professionals de processos de suport en la importància del seu rol per a la millora de la qualitat i la seguretat del pacient.

Taula 8. Fortaleses i debilitats de la participació i experiència del pacient.

Participació i experiència del pacient
Fortaleses
Jornades de participació ciutadana.
Registre i anàlisi de les reclamacions dels pacients.
Enquestes de participació dels pacients
Existència d'un protocol d'acolliment en el moment d'ingrés dels pacients.
Valoració molt positiva dels pacients i ciutadans del tracte en l'atenció sanitària presencial.
Valoració molt positiva dels pacients i ciutadans de la formació rebuda per millorar la qualitat i la seguretat de la seva experiència en el sistema.
Avaluació periòdica de la percepció dels pacients mitjançant enquestes de satisfacció del CatSalut PLAENSA (2003-2022).
Anàlisi de les reclamacions SP per recollir els incidents detectats pels pacients en el procés assistencial.
Introducció d'eines de mesurament de l'experiència reportada pel pacient PREM (<i>Patient Reported Experience</i>) i els resultats reportats pel pacient PROM (<i>Patient Reported Outcome Measure</i>), que ajuden en la construcció de valor en la salut.
Debilitats
No disponibilitat d'un model de participació i incorporació de l'experiència del pacient en les organitzacions sanitàries.
Necessitat d'identificar barreres en la participació dels pacients.
Necessitat d'impulsar la presa de decisions compartides en el viatge dels pacients pel sistema de salut en totes les etapes de la vida.
Necessitat de millorar aspectes de qualitat i seguretat en l'accessibilitat als serveis sanitaris per mitjans telemàtics.
Necessitat de recollir de manera periòdica l'experiència del pacient en relació amb la seguretat i la qualitat del servei rebut.
Falta de recursos per poder recollir l'experiència del pacient.

1.2. Anàlisi externa: amenaces i oportunitats

L'anàlisi ha considerat una perspectiva externa identificant oportunitats i amenaces.

Taula 9. Oportunitats i amenaces de l'evolució de polítiques i normativa de qualitat i seguretat dels pacients.

Evolució de polítiques i normativa de qualitat i seguretat dels pacients	
Oportunitats	
A escala internacional, l'OMS, l'Observatory on Health Services and Policies, l'OECD i altres entitats inviten les organitzacions sanitàries a incorporar l'experiència del pacient en els models de qualitat assistencial.	
El Pla d'acció mundial per a la seguretat del pacient 2021-2030 convida els governs i organitzacions sanitàries a desplegar accions concretes per a la millora de la seguretat dels pacients en totes les línies assistencials.	
El Departament de Salut de Catalunya compta amb un model d'acreditació d'hospitals d'aguts i d'atenció primària per garantir estàndards de qualitat en la prestació d'assistència en aquests nivells.	
El Departament de Salut de Catalunya disposa d'un quadre de comandament d'indicadors de seguretat dels pacients, i recomanacions de bones pràctiques per a totes les organitzacions sanitàries, tant públiques com privades.	
El Departament de Salut de Catalunya disposa d'un decret d'autorització en el qual es recullen un conjunt de criteris de qualitat i seguretat dels pacients per a l'obertura de centres.	
El disseny d'un pla estratègic és una oportunitat per alinear el treball de les diferents direccions generals del Departament de Salut en qualitat i seguretat dels pacients.	
Amenaces	
Cal desenvolupar modificacions legislatives o una llei específica sobre seguretat dels pacients en el sistema nacional de salut per donar suport i reforçar el desplegament de la cultura de seguretat del pacient en les organitzacions sanitàries.	
El Pla de salut de Catalunya 2021-2025 no té identificats objectius específics de qualitat i seguretat del pacient.	
No hi ha cap model d'acreditació que garanteixi uns estàndards de qualitat en les organitzacions sanitàries d'àmbits d'atenció intermèdia, atenció a emergències i urgències mèdiques i salut mental.	
No hi ha alineació entre els criteris i recomanacions proposats des del Departament de Salut, el CatSalut i l'AQuAS.	
Les polítiques de qualitat i seguretat dels pacients no estan en les agendes dels òrgans directius que lideren les organitzacions sanitàries.	
Cal elaborar una política de qualitat i seguretat dels pacients per a l'àmbit sociosanitari alineada amb el sistema de salut.	
Cal desenvolupar una normativa de suport a l'estructura i funcions de les unitats de qualitat que han de tenir les organitzacions sanitàries.	

Taula 10. Oportunitats i amenaces de l'impacte de la situació econòmica en els sistemes de salut.

Impacte de la situació econòmica en els sistemes de salut	
Oportunitats	
Incentivació dels professionals i les organitzacions que treballin en la millora dels indicadors de qualitat i seguretat dels pacients.	
Avaluació d'indicadors i recursos que permet identificar on invertir de manera eficient per garantir una atenció segura en les organitzacions	
Cerca de l'eficiència a través de la millora de la seguretat dels pacients i una bona percepció de l'atenció rebuda.	
Amenaces	
La situació econòmica després de la pandèmia té gran impacte en la qualitat assistencial de l'atenció sanitària.	
Dificultat per millorar les condicions de treball dels professionals que puguin fer front a la falta de professionals sanitaris.	
El cost econòmic de la no qualitat (les intervencions que no aporten valor o que generen mal) és rellevant per a les organitzacions sanitàries.	
L'augment de l'assegurament privat per les llistes d'espera dels serveis assistencials públics després de la pandèmia impacta en la manera de treballar dels professionals.	
No es disposa d'indicadors de seguiment integrats a escala del Departament per a l'avaluació de les prestacions i activitats dels sectors públic i privat en relació amb la qualitat i la seguretat dels pacients.	
Els recursos de les unitats de qualitat assistencial són escassos i tenen dificultats per fer front a les necessitats d'avaluació de la qualitat i seguretat dels pacients.	
Són pocs els incentius incorporats i vinculats als resultats de qualitat i seguretat dels pacients en el contracte del CatSalut amb les organitzacions sanitàries.	

Taula 11. Oportunitats i amenaces de l'impacte de la situació econòmica en els sistemes de salut.

Impacte dels determinants socials de la salut (demografia, equitat, etc.)
Oportunitats
Creació d'iniciatives orientades a la integració de l'atenció social i sanitària, com la nova Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària.
Propostes concretes per desenvolupar nous models d'acreditació de l'atenció intermèdia, salut mental.
Impuls institucional des del Departament de Salut per treballar en l'atenció comunitària des de l'atenció primària.
Amenaces
Envel·liment progressiu de la població i augment de la prevalença de malalties cròniques.
Dificultats per adaptar les organitzacions sanitàries a la falta d'estructures i formes organitzatives que donin resposta a la complexitat dels pacients.
Canvi climàtic, crisis migratòries i noves patologies emergents són amenaces que s'han de preveure per estar preparats a través de plans de contingència específics.
Augment de les desigualtats en determinats àmbits com en salut mental després de la pandèmia de COVID-19.
Augment de patologies amb retard diagnòstic i complicacions per falta de seguiment adequat després de la pandèmia de COVID-19.

Taula 12. Oportunitats i amenaces de l'impacte tecnològic en els sistemes de salut.

Impacte tecnològic en els sistemes de salut
Oportunitats
El desenvolupament de les tecnologies de la informació i de la intel·ligència artificial permetran introduir i millorar les eines per gestionar riscos assistencials en les organitzacions sanitàries.
La participació i el lideratge de les organitzacions sanitàries en les xarxes socials facilitaran la comunicació en l'àmbit sanitari amb la ciutadania.
Incorporació de plataformes digitals integrades que facilitin la gestió de les dades orientades a construir indicadors de qualitat assistencial i seguretat dels pacients automatitzats i basats en l'activitat real.
Millora de l'experiència de l'accés dels usuaris a la informació clínica a través de La Meva Salut.
Progressiva integració de la informació de salut de la història clínica dels ciutadans de Catalunya de forma compartida entre les organitzacions.
Implantació progressiva de la història clínica electrònica comuna d'atenció primària (eCAP) per a tots els proveïdors de Catalunya.
Amenaces
Falta de desenvolupament de sistemes d'informació per a la qualitat i la seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries, cosa que dificulta l'avaluació de l'activitat.
Falta d'integració dels sistemes d'informació que permetin una avaluació a través d'indicadors més automatitzats.
Bretxa digital de la població per a l'ús dels serveis de salut i per a la seva participació activa.
Riscos per a la confidencialitat de la informació clínica en relació amb els múltiples accessos a la informació clínica.
Problemes de ciberseguretat per als sistemes d'informació de les organitzacions sanitàries.
Falta d'interoperabilitat dels sistemes d'informació entre diferents proveïdors sanitaris.

Taula 13. Oportunitats i amenaces de les qüestions ètiques i sostenibilitat.

Qüestions ètiques i sostenibilitat
Oportunitats
Millora de la sostenibilitat dels sistemes de salut per tenir informació més completa sobre les pràctiques de baix valor i poder implementar estratègies per reduir-les.
Impacte de la dimensió bioètica en l'atenció als pacients: decisions compartides, valors del pacient.
Interès i implicació dels professionals assistencials a promoure la qualitat assistencial i la seguretat dels pacients en les seves organitzacions.
Amenaces
Progressiva medicalització de la societat com a mitjà per resoldre problemes que podrien tenir altres alternatives no medicalitzadores.
Impacte sobre la sostenibilitat del sistema de finançar pràctiques i medicaments que no aporten valor.
Tendència que les poblacions vulnerables quedin fora de l'atenció de les organitzacions sanitàries.

Taula 14. Oportunitats i amenaces de la participació de la ciutadania.

Participació de la ciutadania
Oportunitats
Millora del procés de decisions compartides en els processos assistencials.
Millora del disseny de processos assistencials amb models co-creatius amb els pacients.
Incorporació de la formació en qualitat assistencial i seguretat dels pacients dirigida a la ciutadania.
Alfabetització en salut en el maneig del sistema sanitari i en la participació activa dels pacients en la millora de la qualitat dels serveis i en la millora de la seguretat dels pacients.
Amenaces
Falta de participació de la ciutadania en les organitzacions sanitàries.
Falta de participació de la ciutadania en els entorns sociosanitaris.
Incorporació ràpida de l'atenció no presencial amb dificultats d'adaptació de la ciutadania.

