



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

Pla editorial 2023:

Núm. de Registre 7001

Assessorament lingüístic:

Servei de Planificació Lingüística del Departament de Salut

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

Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya 2023-2027

Juny del 2023

Índex

Glossari	5
Agraïments	6
Presentació.....	12
1. Marc normatiu del Departament de Salut en qualitat i seguretat dels pacients	14
2. Metodologia	15
3. Formulació estratègica	18
3.1. Definició estratègica: missió, visió i valors	18
3.2. Anàlisi estratègica	19
3.3. Diagnòstic estratègic: DAFO	24
3.3.1. Anàlisi interna: debilitats i fortaleses	25
3.3.2. Anàlisi externa: amenaces i oportunitats	33
3.4. Identificació de l'estratègia: CAME	38
3.5. Línies estratègiques, objectius i accions.....	41
4. Pla d'implantació i avaluació	60
5. Annexos	63
5.1. Qüestionari dels ciutadans	63

Glossari

AC: Accions.

AP: Atenció primària.

AQuAS: Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya.

ASSIR: Atenció a la salut sexual i reproductiva.

CAI: Centre d'atenció intermèdia.

CAME: Corregir debilitats, afrontar amenaces, mantenir fortaleces i explotar oportunitats.

CatSalut: Servei Català de la Salut.

CEA: Comitè d'Ètica Assistencial.

CPR: Contracte per resultats.

CUAP: Centre d'urgències d'atenció primària.

DAFO: Debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats.

DGORS: Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària del Departament de Salut.

DVA: Document de voluntats anticipades.

EAP: Equips d'atenció primària.

EAPP: Equips d'atenció primària penitenciaris.

HA: Hospital d'aguts.

LE: Línies estratègiques.

OE: Objectius estratègics.

PAC: Punt d'atenció continuada.

PADES: Programa d'atenció domiciliària i equips de suport a l'atenció primària.

PERIS: Pla estratègic de recerca i innovació en salut de Catalunya.

PLAENSA: Pla d'enquestes de satisfacció.

PQISP Cat: Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.

PRAM: Prestació d'ajuda a morir.

PREM: *Patient-Reported Experience Measures.*

PROA Cat: Programa d'optimització de l'ús d'antimicrobians de Catalunya.

PROM: *Patient-Reported Outcome Measures.*

PROSP Cat: Aplicació proactiva de seguretat dels pacients de Catalunya.

PSP Cat: Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya.

QCSP Cat: Quadre de comandament seguretat dels pacients de Catalunya.

QiSP: Qualitat i seguretats del pacients.

SGIQ: Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques.

SNiSP Cat: Sistema de notificació d'incidents de seguretat dels pacients de Catalunya.

Agraïments

Agraïm la contribució de totes les institucions, societats científiques, professionals i ciutadans que han participat en l'elaboració del Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya 2023 – 2027.

Institucions:

ABS Agramunt

ABS Alfarràs-Almenar

ABS Barcelona 5C - Sarrià

ABS La Granadella;

ABS Les Borges Blanques

ABS 4C Les Corts-Helios

ABS Lleida Rural 2 Sud

ABS Lleida 2 Primer de Maig

ABS Navàs-Balsareny

ABS Tàrraga

Agència de Qualitat i Avaluació Sanitària de Catalunya, AQUAS

Badalona Serveis Assistencials

CASAP Consorci Castelldefels Agents Salut

Centre Mèdic Sagrada Família

Centre Oftalmològic Barraquer

Centre Sociosanitari Maria Gay

Clínica Corachan

Clínica de Molins de Rei

Clínica Nostra Senyora del Remei

Clínica Salus Infirmorum

Clínica Tres Torres

Consorci Sanitari Alt Penedès i Garraf

Consorci Sanitari de Terrassa

Consorci Sanitari Integral

Corporació de Salut del Maresme i la Selva

CUAP Lleida

CUIDES UIC Barcelona

DAP Barcelona, ICS

DAP Camp de Tarragona, ICS

DAP Girona, ICS

DAP Lleida, ICS
DAP Metropolitana Nord, ICS
DAP Metropolitana Sud, ICS
EUIT, Escola Universitària d'Infermeria
Fundació Althaia
Fundació Assistencial Mútua Terrassa
Fundació Esclerosi Múltiple
Gerència Territorial Lleida i Pirineu Aran, ICS
Gestió Serveis Sanitaris i Hospital Universitari de Santa Maria
Hospital Clínic de Barcelona
Hospital Comarcal del Pallars
Hospital de la Santa Creu de Tortosa
Hospital de Sant Joan de Déu de Manresa
Hospital del Mar-Parc de Salut Mar
Hospital General Universitari de Granollers
Hospital Germans Trias i Pujol
Hospital Quirónsalud Barcelona
Hospital Universitari Arnau de Vilanova
Hospital Universitari General de Catalunya
Hospital Universitari Joan XXIII
Hospital Universitari Vall d'Hebron
IDIAP Jordi Gol
Institut Guttmann
La Unió, Associació d'Entitats Sanitàries i Socials
Parc Sanitari Pere Virgili
Parc Sanitari Sant Joan de Déu
Policlínica Bages
Salut Sant Joan de Reus-Baix Camp
Sistema d'Emergències Mèdiques
Societat Catalana de Qualitat Assistencial
Subdirecció General de la Cartera de Serveis i Anàlisi de la Informació
Subdirecció General de Participació Ciutadana
Unió Catalana d'Hospitals
UQT Gerència del Camp de Tarragona, ICS
UQT Terres de l'Ebre, ICS

Professionals:

Aguado Blázquez, Hortènsia

Aloy Duch, Andreu

Álvarez Gómez, Susana

Álvarez Lerma, Francisco

Anglès Coll, Roser

Aragonès Ferrer, Adoració

Arqueros Lázaro, Josep

Badia Casas, Roger

Badia Perich, Esther

Baeza Ransanz, Teo

Ballesteros Muñoz, Maypi

Barrio Bernat, Sandra

Basora Gallisà, Josep

Batalla Peinado, Laura

Batlle Murillo, Carles

Bayona Huguet, Xavier

Bejarano Romero, Ferran

Borrell Muñoz, Manuel

Busquets Font, Josep Maria

Canals Giménez, Virgínia

Cañero Martínez, Marina

Carrés González, Gisela

Casas Gudel, Maria José

Colom Canal, Imma

Costa Vilar, Núria

Creus Verni, Margret

Devilleneuve, Emilien Amar

Díaz Fernández, Maria Fe

Díaz Revaliente, Rosa

Elizalde Montagut, Ignacio

Escarrabill Sanglès, Joan

Fabra García, Laura

Farré Prunera, Sandra

Fernández Alegre, Roser
Fernández Lumbreras, Anna
Feu Caballé, Faust
Fort Ferrer, Ramon
Franco Romero, Maite
Frigola Brunsó, Isabel
García Alfranca, Fernando
Gimeno Hoste, Marina
Gimeno Ruberte, Carmen
González Lao, Elisabet
Hernández Gómez, Margarita
Hernández Vidal, Núria
Hernández Villén, Olivia
Izquierdo Casas, Joan
Izuel Alegre, Itziar
Lejardi Estévez, Yolanda
Llort Samsó, Laia
López Guerrero, Eva
López Gutiérrez, Sonia
López Sixto, Eduardo
Lorenzo Coronado, Jessica Mariana
Martínez Cerrillo, Àlex
Martínez Garcia, Esther
Megido Badia, Maria Jesús
Molló Iniesta, M. Àngels
Mompart Penina, Anna
Monistrol Ruano, Olga
Navarro Vila, Laura
Obis Aguilar, Maria Eugenia
Pacheco Canals, Jordi
Parés Massagué, Clara
Pérez Capellades, Rosa Maria
Pérez López, Sònia
Pocino Campayo, Angèlica
Pujiula Masó, Jordi

Pumar Delgado, David
Romea Lecumberri, Soledad
Roman Ortega, Sara
Roselló Calzada, Toni
Rosicarda Marín, Alba
Rubio Valera, Maria
Sala Serra, Maria
Salette Mayoral , Encarna
Sánchez Freire, Encarna
Santolaria Giner, Javier
Sanz Osorio, Maite
Sebastián Montal, Laura
Secanell Espluga, Mariona
Serra Fàbrega, Raul
Serrano Blanco, Antoni
Simón Pérez, Rosa M.
Sirgo Rodríguez, Gonzalo
Solís Vidal, Sílvia
Suárez Magaña, Eva
Tomás Vecina, Santiago
Tost Valls, Josep
Vidal Dorissa, Ignacio
Vilella Mestres, Cristina
Zamora Sánchez, Juan José

Consell Consultiu de Pacients amb les associacions d'entitats de pacients

Comitè de Direcció del PQiSP:

Pareja Rossell, Clara
Rabanal Tornero, Manel
Oliva Oliva, Gloria
Capella González, Jordina
Bossert Giralt, Roser

Comitè Tècnic del PQiSP:

Gens Barbera, Montserrat

Astier Peña, María Pilar

Hernández Vidal, Núria

Mengíbar García, Yolanda

Mansergas Collado, Núria

López Sanz, Eva

Vila Rovira, Angel

Desenvolupament de les eines tecnològiques del PQiSP:

Ayala Villuendas, David

Vidal Melgosa, Eusebi

Bernal Vilana, Octavi

Carrillo Ciurana, Carles

Seco Ciurana, Albert

Presentació

La qualitat assistencial i la seguretat dels pacients són aspectes fonamentals per a tots els serveis de salut. Donar una atenció sanitària que s'ajusti als més alts estàndards de seguretat, efectivitat i experiència del pacient és la nostra meta. Una atenció que integra el coneixement i l'evidència, proporcionada per professionals competents i compromesos amb el sistema de salut de Catalunya.

Des del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, ens complau presentar el Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients 2023-2027, una iniciativa integral dissenyada per promoure l'excel·lència en l'atenció, garantir la seguretat dels pacients i enfortir la confiança en el sistema de salut.

El propòsit principal d'aquest Pla estratègic és establir un marc d'acció que abordi els desafiaments i les oportunitats actuals en termes de qualitat i seguretat dels pacients. La nostra visió és integrar la cultura de la qualitat i seguretat dels pacients en el nostre sistema de salut, i esdevenir un referent nacional i internacional.

El desenvolupament d'un pla estratègic constitueix una eina fonamental en els sistemes de gestió de qualitat. En aquest sentit, els 194 països que conformen l'Assemblea Mundial de la Salut van aprovar el Pla d'acció mundial per a la seguretat del pacient 2021-2030. Aquest Pla proposa a tots els actors del sistema de salut desplegar set objectius estratègics per reduir la probabilitat de dany associat a l'atenció prestada. L'objectiu és que cada pacient rebi una atenció segura i respectuosa en tot moment i a qualsevol lloc. Es promouen canvis legislatius i de polítiques sanitàries, així com la participació activa de pacients, cuidadors i famílies en la seva pròpia seguretat. Així mateix, es fomenta el treball multidisciplinari i multisectorial, aprofitant les sinergies i els sistemes d'informació per a la vigilància, millora i innovació de les estratègies de qualitat, amb un enfocament especial en la seguretat dels pacients.

A Espanya, la Llei de cohesió i qualitat de 2003 i l'Estratègia de Seguretat del Pacient 2015-2020 del Sistema Nacional de Salut constitueixen el marc normatiu de referència per garantir una atenció sanitària de qualitat i segura en tots els punts d'atenció.

La Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya s'encarrega de definir, promoure i avaluar la política de qualitat i seguretat dels pacients al nostre territori. Per a això, es compta amb una sèrie d'instruments normatius que faciliten l'assoliment d'aquest objectiu. Aquest marc normatiu requereix l'elaboració periòdica d'un pla estratègic que permeti desplegar i actualitzar la normativa, identificar accions de millora i avaluar els assoliments per continuar avançant en la millora de l'atenció sanitària al territori.

A Catalunya, l'estratègia per abordar la seguretat dels pacients es va concretar amb el Pla estratègic per a l'atenció sanitària segura a Catalunya 2014-2018. El març de 2020, es declara la pandèmia COVID-19 i el sistema de salut de Catalunya es veu afectat, igual que a escala mundial, i provoca canvis profunds en el model assistencial a les organitzacions sanitàries i genera un procés d'aprenentatge en tots els actors del sistema.

En el moment actual, el Departament de Salut presenta el nou Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients 2023-2027. Aquest Pla s'ha dissenyat a partir d'un diagnòstic estratègic que incorpora la visió de proveïdors, professionals i ciutadans, l'avaluació dels projectes desenvolupats pel Departament de Salut, i l'anàlisi dels plans estratègics nacionals i internacionals. Finalment, planteja nous desafiaments que es concreten en 8 línies estratègiques, 57 objectius i 135 accions.

Els pilars fonamentals d'aquest Pla estratègic inclouen:

- Foment d'una cultura institucional basada en la millora contínua de la qualitat i la seguretat dels pacients, promovent el desenvolupament de polítiques i normatives que impulsin la gestió dels riscos assistencials en les organitzacions.
- Promoció de la transparència de la informació, la comunicació oberta i l'aprenentatge constant.
- Impuls de l'autorització de centres, l'acreditació i la promoció de models de qualitat i seguretat en tots els entorns assistencials.
- Promoció de les bones pràctiques en el treball diari dels professionals i les organitzacions sanitàries a través de programes i mesures concretes per reduir els riscos assistencials en l'atenció sanitària.
- Incorporació dels avenços en les tecnologies de la informació amb solucions innovadores per millorar la seguretat i la qualitat de l'atenció sanitària.
- Participació activa de pacients, familiars, cuidadors i ciutadania en la seva pròpia cura. Aquesta participació es concreta en l'impuls de l'educació, la presa de decisions compartides i la comunicació efectiva entre pacients i professionals de la salut.
- Participació activa de tots els professionals que treballen en el sistema de salut de Catalunya. La seva participació, el seu treball i el seu compromís amb la millora contínua és fonamental.

El Departament aposta pel treball col·laboratiu entre les organitzacions sanitàries del sistema de salut de Catalunya, tant a escala nacional com internacional, per tal d'intercanviar coneixements, compartir millors pràctiques i promoure la cooperació en qualitat i seguretat dels pacients.

Aquest Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients 2023-2027 representa el compromís ferm del Departament per millorar constantment l'atenció sanitària a Catalunya. Entre tots, aconseguirem una atenció més segura, oportuna, eficient i centrada en les persones.

Clara Pareja Rossell
Directora general d'Ordenació i Regulació Sanitària

1. Marc normatiu del Departament de Salut en qualitat i seguretat dels pacients

La [Llei 15/1990](#), de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, designa el Departament de Salut com el responsable de desenvolupar polítiques de salut, garantir la sostenibilitat del sistema i finançar-lo d'acord amb el pressupost determinat pel Parlament de la Generalitat de Catalunya. En el [Decret 129/2022](#), de 28 de juny, de reestructuració del Departament de Salut, articles 31-41, s'actualitzen les funcions de la Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques i del Servei de Promoció de la Qualitat i la Bioètica per garantir la qualitat i la seguretat dels pacients. La planificació del desplegament i avaluació d'aquestes funcions són l'objecte del present Pla.

Les funcions transversals en relació amb la qualitat i la seguretat dels pacients són:

- a) Promoure la millora contínua del sistema sanitari públic i privat de Catalunya.
- b) Autoritzar i registrar els centres i serveis sanitaris i fer-ne el seguiment.
- c) Promoure i coordinar bones pràctiques en la provisió de serveis de salut orientades a la seguretat dels pacients i al respecte de la dignitat de les persones d'acord amb criteris bioètics.
- d) Definir i actualitzar el sistema d'acreditació de la qualitat assistencial als centres i serveis sanitaris.
- e) Desenvolupar la política de col·laboració amb els grups d'interès en la cultura de la millora de la qualitat assistencial.

Aquestes funcions compten amb un desenvolupament normatiu específic per al procés d'autorització de centres sanitaris i per al procés d'acreditació d'hospitals d'aguts i centres d'atenció primària.

La funció d'autoritzar i registrar els centres i serveis sanitaris i fer-ne el seguiment està desenvolupada pel [Decret 151/2017](#), de 17 d'octubre, que estableix els requisits i les garanties tecnicosanitàries comunes per a la seguretat i qualitat de l'assistència sanitària prestada als ciutadans en els centres i serveis sanitaris, i crea les condicions per a la promoció de la millora contínua de la qualitat assistencial i de la protecció de la seguretat dels pacients per aconseguir uns nivells de qualitat i seguretat bàsics en tots els centres i serveis sanitaris de Catalunya.

El marc normatiu específic del Departament de Salut per a l'acreditació de centres i serveis sanitaris es fonamenta en dos decrets: 1) el [Decret 5/2006](#), de 17 de gener, pel qual es regula l'acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda i el procediment d'autorització d'entitats avaluadores, i 2) el [Decret 86/2014](#), de 10 de juny, pel qual s'estableix el sistema d'acreditació d'equips d'atenció primària a Catalunya.

El Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients permet continuar amb el desenvolupament d'aquest marc normatiu.

2. Metodologia

La planificació estratègica és una eina fonamental per relacionar de manera prospectiva les línies de treball amb els objectius estratègics i les accions concretes que impulsarem per aconseguir el compliment de les funcions assignades. Requereix una anàlisi estratègica que identifica el que hem fet, els aspectes a millorar i planteja un pla per desenvolupar i avaluar els resultats en anys (2023-2027). Aquest Pla és un eina que ens ha de permetre fomentar l'aprenentatge en les organitzacions sanitàries de manera continuada.

El **procés de planificació estratègica** (v. la figura 1) es desenvolupa en les següents etapes:

a) Fase de formulació estratègica:

- Definir l'estratègia mitjançant la missió, la visió i els valors.
- Realitzar una anàlisi estratègica de la situació de la qualitat i la seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya.
- Realitzar el diagnòstic estratègic mitjançant l'anàlisi DAFO (debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats).
- Identificar l'estratègia a partir de la metodologia CAME, que permet identificar estratègies per corregir les debilitats, afrontar les amenaces, mantenir les fortaleses i explotar les oportunitats.
- Definir les línies estratègiques (LE), els objectius estratègics (OE) i les accions (AC) que conformaran el pla.

b) Fase d'implantació i avaluació estratègica:

- Desenvolupar l'estratègia a partir del pla operatiu de línies, objectius i accions.
- Avaluar l'estratègia del pla per conèixer l'assoliment i definir un nou pla.

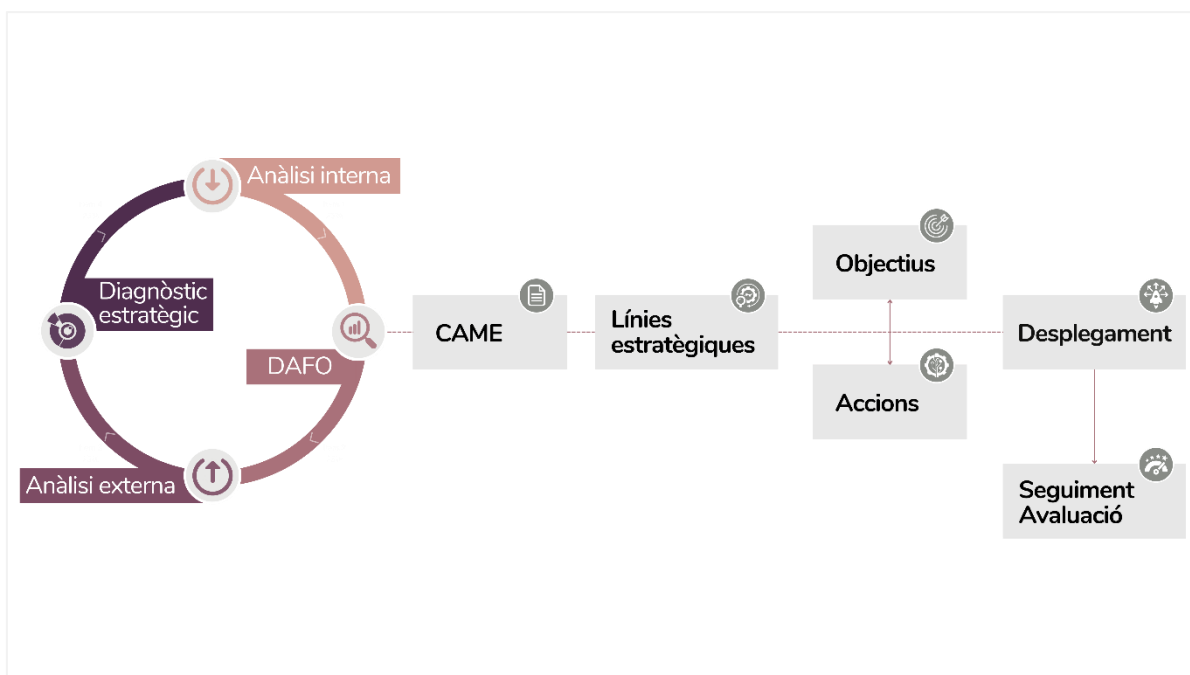


Figura 1. Planificació estratègica.

Aquest Pla s'ha fet de forma participativa amb diferents actors del sistema sanitari de Catalunya. Concretament, s'ha creat una estructura organitzativa per tal de dissenyar i implantar el Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients 2023-2027 (v. la figura 2):

- Comitè de Direcció: És una estructura funcional de la Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques (SGIQ). Impulsa la definició del Pla i la implantació efectiva de les accions i activitats de cada objectiu estratègic, així com l'avaluació i seguiment del conjunt del Pla. Està format per professionals de la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària del Departament de Salut (DGORS), la SGIQ i el Servei de Promoció de la Qualitat i Bioètica.
- Comitè Tècnic: És una estructura funcional de suport al Comitè Director del Pla per a l'assessorament en la creació i desenvolupament del pla. Està format per la SGIQ, el Servei de Promoció de la Qualitat i Bioètica i professionals experts en metodologia de qualitat.
- Grup Assessor: Està format per professionals que treballen en qualitat i seguretat dels pacients i/o que pertanyen als equips directius de les organitzacions sanitàries.

A la figura 2 es detalla el cronograma de les activitats realitzades per a l'elaboració del Pla estratègic.

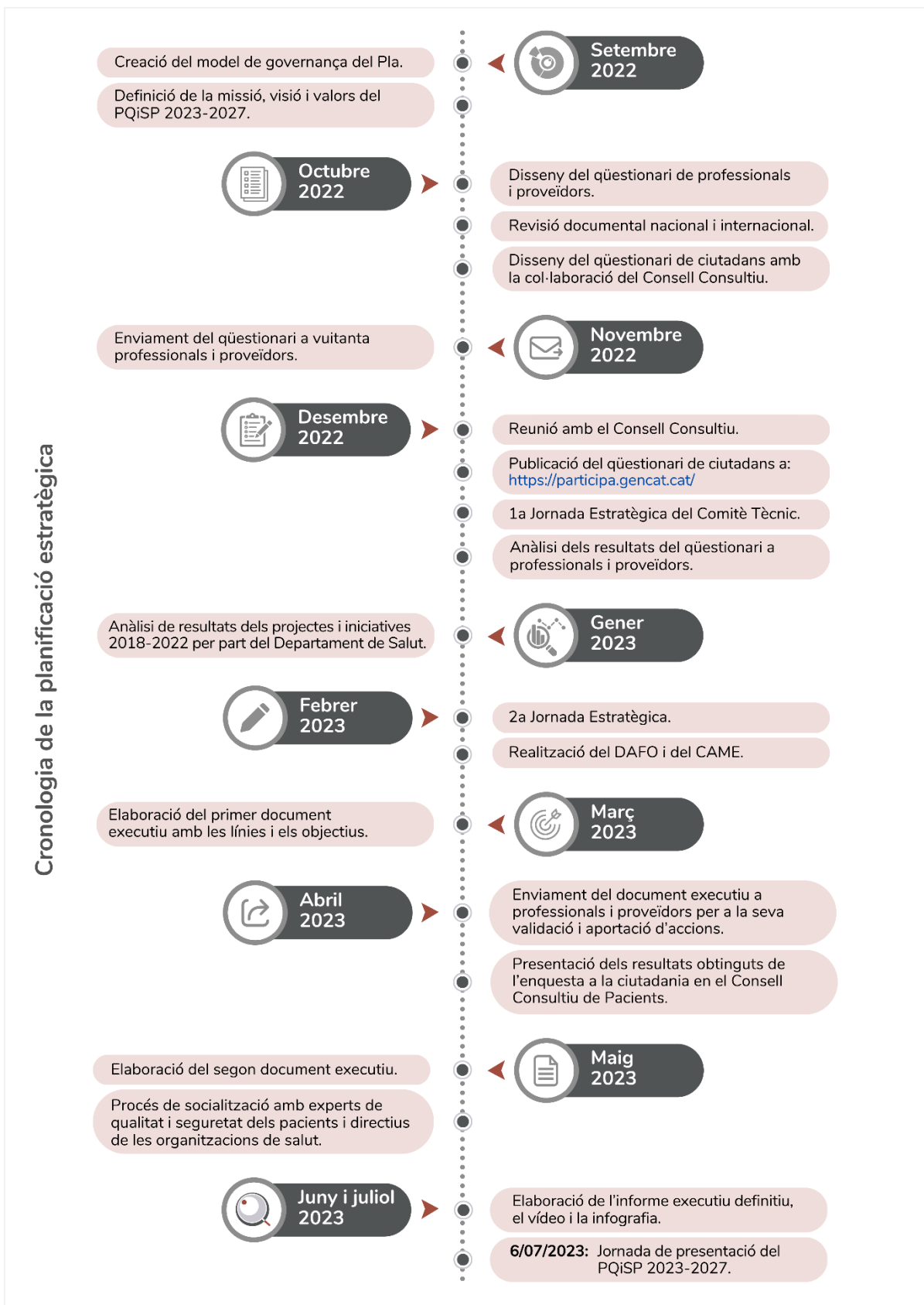


Figura 2. Línia temporal de l'elaboració del Pla estratègic.

3. Formulació estratègica

3.1. Definició estratègica: missió, visió i valors

Missió:

Vetllar per la qualitat i la seguretat dels pacients en el sistema sanitari de Catalunya, desenvolupant estratègies, eines i aliances que facilitin una atenció sanitària de qualitat i segura.

Visió:

Integrar la cultura de la qualitat i la seguretat dels pacients en l'atenció sanitària a Catalunya i esdevenir referents nacionals i internacionals en el desenvolupament de l'estratègia i els resultats de qualitat i seguretat dels pacients.

Valors:

Ètica, cultura, participació, creativitat, aliances, aprenentatge, sostenibilitat, transparència, canvi i orientació a resultats (v. la figura 3).



Figura 3. Núvol de paraules amb els valors del Pla estratègic.

3.2. Anàlisi estratègica

La metodologia utilitzada per a l'anàlisi estratègica ha tingut en compte quatre mirades per a l'anàlisi de la qualitat i la seguretat dels pacients al sistema de salut de Catalunya (v. la figura 4):



Figura 4. Perspectives de l'anàlisi de la qualitat i la seguretat dels pacients.

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 5).

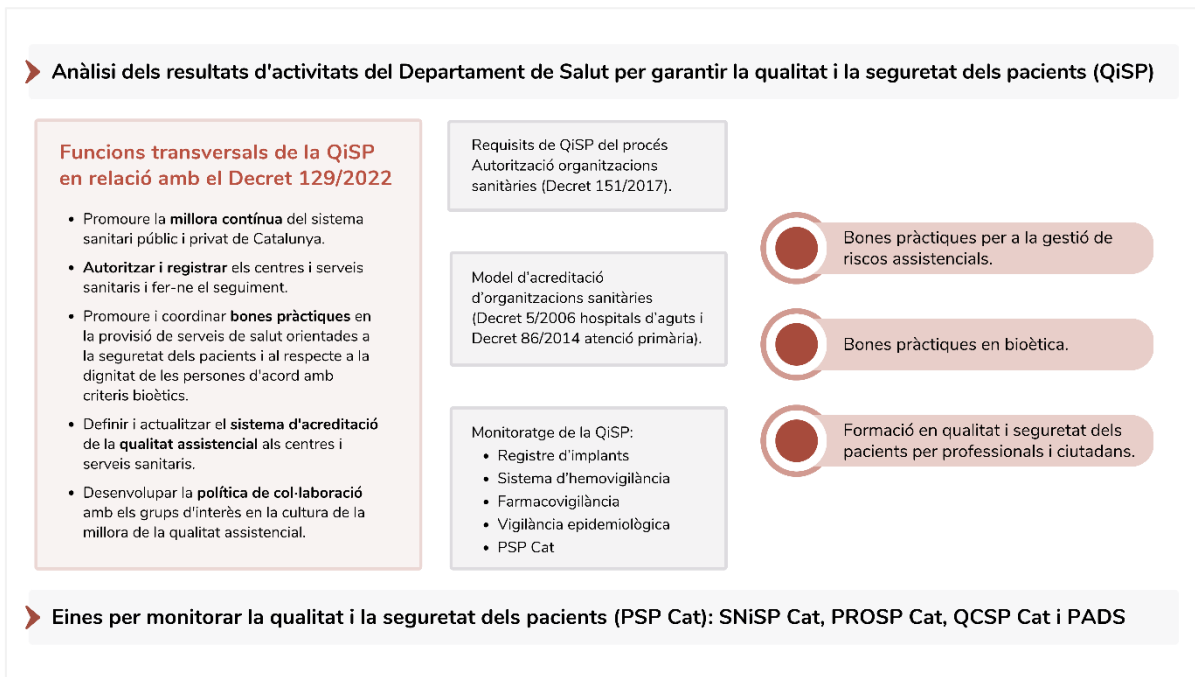


Figura 5. Perspectiva del Departament de Salut per realitzar l'anàlisi estratègica.

A tall de resum, en la figura 6 es descriu l'evolució de l'estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients del Departament de Salut de Catalunya.

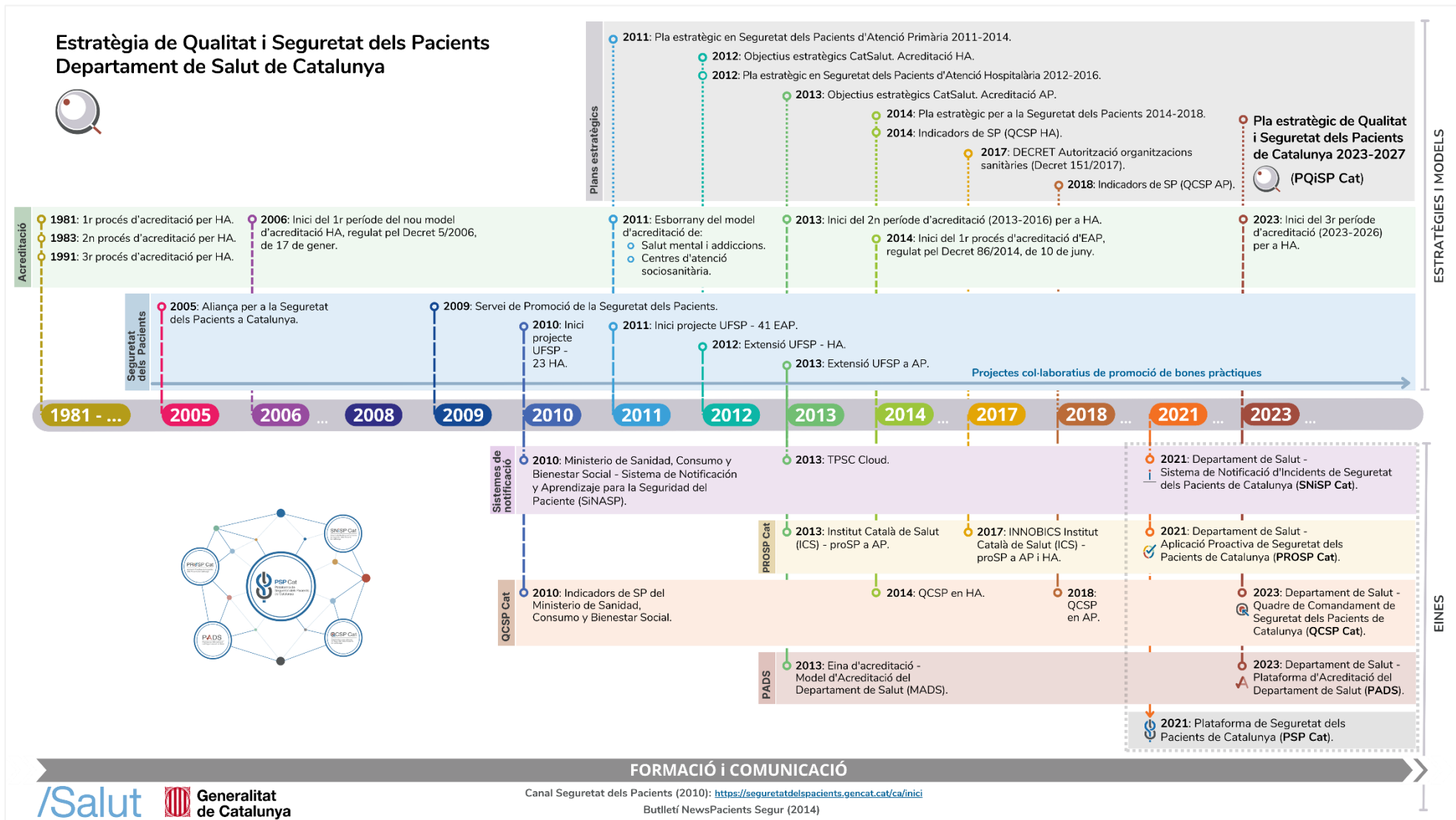


Figura 6. Evolució de l'estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients del Departament de Salut de Catalunya.

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	<ul style="list-style-type: none"> - Càrrec en relació amb la QiSP. - Anys d'experiència en QiSP.
Anàlisi interna	Dimensions
Fortaleses	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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?

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 324 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 procés de citació (62,3%), amb la comunicació entre professionals que atenen un mateix pacient (42,6%), entre professionals que treballen en un mateix centre sanitari (34,6%), entre professionals d'altres nivells assistencials (46,6 %). Els ciutadans refereixen també problemes amb el diagnòstic (41%), amb la informació de la història clínica (35,1%), amb la medicació (12,6%), amb els procediments de cura i cirurgia (10,25%), amb vacunes (3,4%), amb anàlisis de sang, proves de laboratori i proves diagnòstiques (24,6%). 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% refereixen que han augmentat les seves 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.

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.

3.3. Diagnòstic estratègic: DAFO

S'ha fet un diagnòstic estratègic amb la informació recollida de l'anàlisi a partir de les quatre perspectives analitzades:

- Perspectiva institucional de la Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques: resultats de les activitats assolides.
- Perspectiva dels proveïdors i professionals: qüestionari d'anàlisi interna i externa de la qualitat i la seguretat dels pacients.
- Perspectiva dels pacients i ciutadans: qüestionari de percepció de la seguretat dels pacients de l'atenció rebuda.
- Perspectiva de plans nacionals i internacionals: revisió de les línies i objectius a escala nacional i internacional.

A continuació es presenta la integració de l'anàlisi de la informació recollida de les quatre perspectives: resultats dels projectes del Departament de Salut, anàlisi de la QiSP per part dels professionals i proveïdors, experiència i opinió dels pacients i ciutadans, i anàlisi de la QiSP a escala nacional i internacional.

3.3.1. Anàlisi interna: debilitats i fortaleeses

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

Taula 3. 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 4. 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 5. Fortaleses i debilitats dels projectes de qualitat i bones pràctiques.

Projectes de qualitat i bones pràctiques
Fortaleses
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>En algunes organitzacions hi ha unitats de segones víctimes per donar suport als professionals que s'han vist implicats en esdeveniments adversos greus.</p>
Debilitats
<p>No hi ha una prioritització de projectes de millora de les organitzacions alineades amb les estratègies marcades pel Departament de Salut.</p>
<p>Resistència a la gestió del canvi en la forma de treball de les organitzacions per promocionar la qualitat i la seguretat dels pacients.</p>
<p>Els professionals refereixen gran sobrecàrrega assistencial i falta de temps per dur a terme projectes de millora de l'organització assistencial.</p>
<p>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.</p>
<p>Escàs desenvolupament de la responsabilitat social corporativa de les organitzacions.</p>

Taula 6. 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 7. 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 articulats 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 8. 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 9. 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, SNI SP 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 10. 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.

3.3.2. Anàlisi externa: amenaces i oportunitats

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

Taula 11. 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 12. 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 13. 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 14. 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 15. 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 16. 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.

3.4. Identificació de l'estratègia: CAME

Després d'analitzar els resultats del DAFO s'han agrupat les propostes principals en quatre estratègies (v. la figura 7):

1. Estratègia ofensiva (explotar oportunitats i mantenir fortaleses).
2. Estratègia defensiva (afrontar amenaces i mantenir fortaleses).
3. Estratègia de reorientació (explotar les oportunitats i corregir les debilitats).
4. Estratègia de supervivència (afrontar les amenaces i corregir debilitats).



Figura 7. Estratègia d'anàlisi CAME.

A continuació, es presenta la distribució de les propostes principals dividides en cadascuna de les estratègies (v. les taules 17, 18, 19 i 20).

Taula 17. Estratègia ofensiva.

Estratègia ofensiva (explotar oportunitats i mantenir fortaleeses)
Impulsar les estratègies nacionals i internacionals per promoure la qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
Impulsar els canvis legislatius per promoure la qualitat i seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya.
Integrar la cultura de qualitat i seguretat dels pacients en les organitzacions del sistema de salut de Catalunya.
Promoure la participació dels professionals en el disseny i la implantació de l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels pacients de Catalunya.
Facilitar les eines que permetin desplegar els models de qualitat i seguretat dels pacients en les diferents línies assistencials.
Promoure les bones pràctiques per a la gestió del risc assistencial en el sector sanitari de Catalunya.
Promoure i desplegar les bones pràctiques en bioètica.
Promoure la formació en qualitat i seguretat dels pacients.

Taula 18. Estratègia defensiva.

Estratègia defensiva (afrontar amenaces i mantenir fortaleeses)
Promoure la gestió eficient i sostenible dels recursos per desenvolupar i executar les estratègies de qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
Definir i actualitzar els models d'acreditació del Departament de Salut per línies assistencials i promoure el procés d'acreditació en totes les organitzacions que integren el sistema de salut de Catalunya.
Incorporar la informació en qualitat i seguretat dels pacients per a la presa de decisions al sistema de salut de Catalunya.
Crear i consolidar aliances amb els diferents actors per desenvolupar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya.
Crear i consolidar aliances amb els diferents actors per desenvolupar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients a escala nacional.
Crear i consolidar aliances amb entitats internacionals relacionades amb la qualitat i seguretat dels pacients.

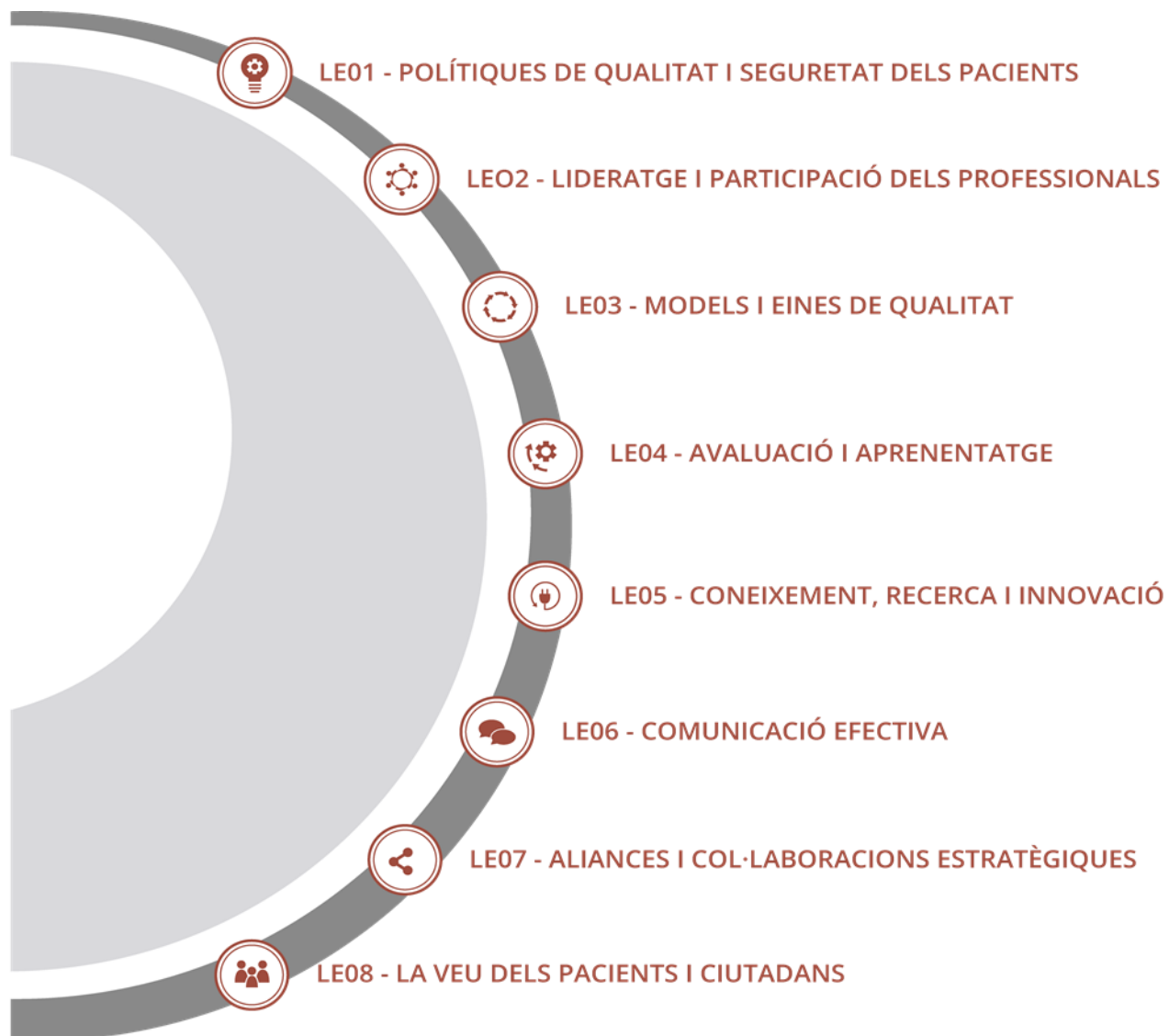
Taula 19. Estratègia de reorientació.

Estratègia de reorientació (explotar les oportunitats i corregir les debilitats)
Promoure la integració dels diferents sistemes d'informació en relació amb la qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
Promoure la definició i la implantació de l'abordatge de les segones víctimes davant d'incidents de seguretat dels pacients al sistema de salut de Catalunya.
Definir i promoure el desplegament dels models de qualitat i seguretat dels pacients de les diferents línies assistencials.
Avaluar l'Estratègia i els Resultats en Qualitat i Seguretat dels pacients i desenvolupar eines per a la presa de decisions.
Promoure la recerca i la innovació en qualitat i seguretat dels pacients i la difusió del coneixement.
Promoure eines de comunicació de l'Estratègia i Resultats en Qualitat i Seguretat dels pacients de Catalunya.
Promoure la comunicació en relació amb la qualitat i seguretat dels pacients del sistema de salut de Catalunya amb els pacients i ciutadania a través dels canals institucionals del Departament de Salut.
Incorporar l'experiència del pacient i la ciutadania i promoure la seva participació en el disseny dels processos en el sistema de salut de Catalunya.

Taula 20. Estratègia de supervivència.

Estratègia de supervivència (corregir debilitats i afrontar les amenaces)
Incorporar objectius de l'Estratègia en Qualitat i Seguretat dels Pacients en totes les polítiques de salut de Catalunya.
Definir i promoure la implantació d'una estructura organitzativa en el sistema de salut de Catalunya que permeti desplegar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya a les organitzacions.
Desplegar polítiques de reconeixement a les organitzacions excel·lents en matèria de qualitat i seguretat dels pacients.
Potenciar la comunicació de l'Estratègia i resultats en qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.
Promoure la formació en qualitat i seguretat dels pacients i la ciutadania.

3.5. Línies estratègiques, objectius i accions





La primera línia estratègica té la missió de promoure un entorn de treball on els professionals puguin donar una atenció de qualitat i segura a través de la definició de polítiques i les estratègies que promoguin la qualitat i la seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.01.01	Impulsar les estratègies nacionals i internacionals per promoure la qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
AC.01.01.01	Definició, implantació i avaluació del Pla de qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
AC.01.01.02	Alineació del Pla estratègic amb les estratègies nacionals relacionades amb la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.01.01.03	Alineació del Pla estratègic amb les estratègies internacionals relacionades amb la qualitat i seguretat dels pacients.
OE.01.02	Incorporar objectius de l'Estratègia en Qualitat i Seguretat dels Pacients en totes les polítiques de salut de Catalunya.
AC.01.02.01	Incorporació dels objectius de qualitat i seguretat dels pacients en el Pla de salut de Catalunya 2021-2025.
AC.01.02.02	Incorporació dels objectius de qualitat i seguretat dels pacients en el Contracte programa per resultats (CPR) del Servei Català de la Salut (CatSalut).
AC.01.02.03	Promoció de la incorporació dels objectius qualitat i seguretat dels pacients en les eines de gestió dels proveïdors.
AC.01.02.04	Impuls de la incorporació de línies de recerca i innovació en qualitat i seguretat dels pacients en el Pla Estratègic de recerca i innovació en salut de Catalunya (PERIS).

OE.01.03	Impulsar els canvis legislatius per promoure la qualitat i seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya.
AC.01.03.01	Incorporació dels canvis legislatius i normatives de qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya per harmonitzar-los amb la legislació estatal i europea.
AC.01.03.02	Creació d'un nou decret d'acreditació de centres i serveis sanitaris únic de Catalunya.
AC.01.03.03	Impuls de canvis normatius per millorar la qualitat i la seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya.
AC.01.03.04	Impuls d'accions legislatives a escala estatal en relació amb la qualitat i seguretat dels pacients amb el Ministeri de Sanitat d'Espanya.
OE.01.04	Promoure la gestió eficient i sostenible dels recursos per desenvolupar i executar les estratègies de qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
AC.01.04.01	Identificació dels recursos sanitaris necessaris per desenvolupar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya.
AC.01.04.02	Identificació dels recursos econòmics disponibles a escala nacional i internacional per promoure la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.01.04.03	Gestió dels recursos per desenvolupar el Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya amb models de governança participatius.
OE.01.05	Promoure la integració dels diferents sistemes d'informació en relació amb la qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya.
AC.01.05.01	Promoció de la integració dels diferents sistemes d'informació per a la qualitat i seguretat dels pacients al sistema de salut de Catalunya.
AC.01.05.02	Desenvolupament de la Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya (PSP Cat) amb eines per a la millora de la qualitat i seguretat dels pacients al sistema de salut de Catalunya.



Els equips directius de les organitzacions sanitàries han de garantir el desplegament del Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya en les seves organitzacions. Han de definir el seu model organitzatiu per impulsar l'estratègia de qualitat i seguretat dels pacients. Aquest model organitzatiu ha de permetre identificar els líders que promouran la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat que potenciï la cultura i la participació dels professionals.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.02.01	Definir i promoure la implantació d'una estructura organitzativa en el sistema de salut de Catalunya que permeti desplegar l'estratègia de qualitat i seguretat dels pacients a les organitzacions sanitàries.
AC.02.01.01	Actualització de la definició de l'estructura organitzativa en el sistema de salut de Catalunya per desplegar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients mitjançant diferents eines i elements normatius.
AC.02.01.02	Promoció de la implantació de l'estructura organitzativa en el sistema de salut de Catalunya per desplegar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients.
OE.02.02	Integrar la cultura de qualitat i seguretat dels pacients en les organitzacions del sistema de salut de Catalunya.
AC.02.02.01	Realització de jornades per promoure la qualitat i seguretat dels pacients a les organitzacions sanitàries de Catalunya.
AC.02.02.02	Definició de l'estratègia per a la celebració dels dies mundials relacionats amb l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya.
AC.02.02.03	Definició de l'estratègia per garantir la implantació de les bones pràctiques en qualitat i seguretat dels pacients.
AC.02.02.04	Incorporació d'eines per promoure i avaluar la cultura de la qualitat i seguretat dels pacients en el sistema de salut de Catalunya a través de la Plataforma de seguretat dels pacients de Catalunya (PSP Cat).

OE.02.03	Promoure la definició i la implantació de l'abordatge de les segones víctimes davant d'incidents de seguretat dels pacients al sistema de salut de Catalunya.
AC.02.03.01	Creació d'unitats de segones víctimes en el sistema de salut de Catalunya.
AC.02.03.02	Integració d'eines d'identificació d'esdeveniments adversos greus per a l'atenció a les segones víctimes en el Sistema de notificació d'incidents de seguretat dels pacients de Catalunya (SNiSP Cat).
OE.02.04	Promoure la participació dels professionals en el disseny i la implantació de l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya.
AC.02.04.01	Elaboració del Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya de forma participativa amb professionals i proveïdors de les organitzacions sanitàries del sistema de salut de Catalunya.
AC.02.04.02	Promoció de la participació dels professionals en la definició dels models d'acreditació de les organitzacions sanitàries.
AC.02.04.03	Promoció de la participació dels professionals en les comissions i grups de treball en qualitat i seguretat dels pacients del Departament de Salut.
AC.02.04.04	Promoció de la participació dels professionals en les comissions i grups de treball en qualitat i seguretat dels pacients de l'Estratègia de Seguretat dels Pacients del Sistema Nacional de Salut.
AC.02.04.05	Promoció de la participació dels professionals en les comissions i grups de treball en qualitat i seguretat dels pacients a escala nacional i internacional.



Hi ha diversos models de qualitat desplegats en les organitzacions sanitàries de Catalunya. Els models són eines que permeten organitzar les propostes de millora i assolir l'excel·lència. És per això que el Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya impulsa el desenvolupament i desplegament de models de gestió de les organitzacions per mitjà d'eines que facilitin una atenció sanitària de qualitat i segura a Catalunya.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.03.01	Definir i promoure el desplegament dels models de qualitat i seguretat dels pacients de les diferents línies assistencials.
AC.03.01.01	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels hospitals d'aguts (HA).
AC.03.01.02	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients en els equips d'atenció primària (EAP).
AC.03.01.03	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients en els equips d'atenció a la salut sexual i reproductiva (ASSIR).
AC.03.01.04	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients en els equips de pediatria d'atenció primària.
AC.03.01.05	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients en els equips d'atenció primària penitenciaris (EAPP).
AC.03.01.06	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients en dispositius d'atenció continuada urgent d'atenció primària (PAC i CUAP) i centres d'atenció urgent d'alta muntanya.
AC.03.01.07	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels equips d'emergències mèdiques.
AC.03.01.08	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels equips de salut mental.
AC.03.01.09	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients de centres d'atenció intermèdia (CAI).
AC.03.01.10	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels equips del Programa d'atenció domiciliària i equips de suport a l'atenció primària (PADES).
AC.03.01.11	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels centres residencials (gent gran, discapacitats...).

AC.03.01.12	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels serveis de diagnòstic per la imatge.
AC.03.01.13	Definició i desplegament del model de qualitat i seguretat dels pacients dels equips de rehabilitació.
AC.03.01.14	Definició i desplegament dels mapes de riscos per línia i equip assistencial.

OE.03.02	Definir i actualitzar els models d'acreditació del Departament de Salut per línies assistencials i promoure el procés d'acreditació en totes les organitzacions que integren el sistema de salut de Catalunya.
-----------------	---

AC.03.02.01	Actualització del model d'acreditació dels hospitals d'aguts (HA).
AC.03.02.02	Actualització del model d'acreditació dels equips d'atenció primària (EAP).
AC.03.02.03	Definició del model d'acreditació dels equips d'atenció a la salut sexual i reproductiva (ASSIR).
AC.03.02.04	Definició del model d'acreditació dels equips de pediatria d'atenció primària.
AC.03.02.05	Definició del model d'acreditació dels equips d'atenció primària penitenciaris (EAPP).
AC.03.02.06	Definició del model d'acreditació dels equips i dispositius d'atenció continuada urgent d'atenció primària (PAC i CUAP) i centres d'atenció urgent d'alta muntanya.
AC.03.02.07	Definició del model d'acreditació dels equips d'emergències mèdiques.
AC.03.02.08	Definició del model d'acreditació dels equips de salut mental.
AC.03.02.09	Definició del model d'acreditació dels centres d'atenció intermèdia (CAI).
AC.03.02.10	Definició del model d'acreditació dels equips del Programa d'atenció domiciliària i equips de suport a l'atenció primària (PADES).
AC.03.02.11	Definició del model d'acreditació dels centres residencials (gent gran, discapacitats...).
AC.03.02.12	Definició del model d'acreditació dels serveis de diagnòstic per la imatge.

AC.03.02.13	Definició del model d'acreditació dels equips de rehabilitació.
AC.03.02.14	Definició del procés d'acreditació per a cadascuna de les línies assistencials.
AC.03.02.15	Desenvolupament d'una eina tecnològica que faciliti el procés d'acreditació de les organitzacions sanitàries.

OE.03.03	Facilitar les eines que permetin desplegar els models de qualitat i seguretat dels pacients en les diferents línies assistencials.
-----------------	---

AC.03.03.01	Promoció de la implantació del SNISP Cat en les organitzacions sanitàries.
AC.03.03.02	Promoció de la implantació de l'aplicació PROSP Cat en les organitzacions sanitàries.
AC.03.03.03	Promoció de l'actualització del QCSP Cat en les organitzacions sanitàries.
AC.03.03.04	Promoció la implantació d'altres eines per desplegar els models de qualitat i seguretat dels pacients en les organitzacions sanitàries.

OE.03.04	Promoure les bones pràctiques per a la gestió del risc assistencial en el sector sanitari de Catalunya.
-----------------	--

AC.03.04.01	Prevenió d'errors en la identificació dels pacients.
AC.03.04.02	Prevenió de les infeccions relacionades amb l'atenció sanitària.
AC.03.04.03	Optimització de l'ús dels antimicrobians segons el Programa d'optimització antibiòtica de Catalunya (PROA Cat).
AC.03.04.04	Prevenió de les infeccions en l'atenció a pacients en unitats de cures intensives: projectes Zero.
AC.03.04.05	Promoció de l'ús segur de la medicació i prevenió dels errors de medicació.
AC.03.04.06	Promoció de l'ús de llistes de verificació per prevenir errors en els procediments diagnòstics i terapèutics.

AC.03.04.07	Promoció d'una cirurgia i anestèsia segures.
AC.03.04.08	Promoció de bones pràctiques per a la transfusió de sang i hemoderivats.
AC.03.04.09	Promoció de bones pràctiques en l'ús dels implants quirúrgics.
AC.03.04.10	Optimització de les exploracions amb radiacions ionitzants.
AC.03.04.11	Prevenció de caigudes.
AC.03.04.12	Prevenció de lesions per pressió.
AC.03.04.13	Promoció de bones pràctiques en odontologia.
AC.03.04.14	Promoció de bones pràctiques en l'atenció a la salut mental.
AC.03.04.15	Promoció de bones pràctiques en l'embaràs, el part i les cures neonatals.
AC.03.04.16	Promoció de bones pràctiques en els models d'atenció no presencials en les organitzacions sanitàries de Catalunya.
AC.03.04.17	Promoció de bones pràctiques en les transicions assistencials.
AC.03.04.18	Promoció de bones pràctiques en l'abordatge del dolor.
AC.03.04.19	Promoció de bones pràctiques en la prevenció i el maneig de la contenció en les organitzacions sanitàries.
AC.03.04.20.	Promoció del desenvolupament d'un pla de resposta davant d'un esdeveniment advers greu amb l'atenció a la primera, la segona i la tercera víctima en les organitzacions sanitàries.
AC.03.04.21	Repositori de bones pràctiques per a la gestió del risc assistencial en el Canal Seguretat dels Pacients del Departament de Salut.

OE.03.05	Promoure i desplegar les bones pràctiques en bioètica.
AC.03.05.01	Definició i promoció d'un model de qualitat per als comitès d'ètica assistencials (CEA) de les organitzacions sanitàries.
AC.03.05.02	Promoció, avaluació i millora de l'ús del document de voluntats anticipades (DVA).
AC.03.05.03	Suport, avaluació i millora de la prestació d'ajuda a morir (PRAM).
AC.03.05.04	Promoció del bon ús del consentiment informat en la pràctica assistencial.
AC.03.05.05	Promoció del bon ús de les decisions compartides en la pràctica assistencial.



La quarta línia estratègica promou l'avaluació i la millora contínua de les organitzacions sanitàries. També facilita l'ús d'eines que permeten el compliment d'indicadors clau en l'àmbit de la seguretat dels pacients per a la presa de decisions estratègiques.

D'altra banda, es compromet a avaluar el procés d'acreditació de les organitzacions sanitàries de forma periòdica mitjançant el mesurament dels estàndards del model d'acreditació de les organitzacions sanitàries a Catalunya a totes les línies assistencials. Aquest procés d'avaluació vol promoure l'aprenentatge de les organitzacions sanitàries per garantir una atenció segura i de qualitat.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.04.01	Avaluar l'estratègia i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients i desenvolupar eines per a la presa de decisions.
AC.04.01.01	Avaluació del desplegament del Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.
AC.04.01.02	Revisió i actualització del quadre de comandament seguretat dels pacients Cat (QCSP Cat) d'HA.
AC.04.01.03	Revisió i actualització del QCSP Cat d'AP.
AC.04.01.04	Disseny i desenvolupament del QCSP Cat dels CAI.
AC.04.01.05	Disseny i desenvolupament del QCSP Cat de centres de salut mental.
AC.04.01.06	Disseny i desenvolupament de QCSP Cat del servei d'emergències mèdiques.
AC.04.01.07	Disseny i desenvolupament de QCSP Cat per a projectes estratègics en qualitat i seguretat dels pacients del Departament de Salut.
AC.04.01.08	Disseny i desenvolupament d'eines per a l'avaluació de l'experiència reportada pel pacient en seguretat dels pacients.

OE.04.02	Incorporar la informació en qualitat i seguretat dels pacients per a la presa de decisions al sistema de salut de Catalunya.
AC.04.02.01	Incorporació dels resultats de qualitat i seguretat dels pacients en la definició de l'estratègia del sistema de salut a Catalunya.
AC.04.02.02	Creació d'un sistema de <i>benchmarking</i> en resultats de qualitat i seguretat dels pacients de les organitzacions sanitàries a Catalunya.
OE.04.03	Desplegar polítiques de reconeixement a les organitzacions excel·lents en matèria de qualitat i seguretat dels pacients.
AC.04.03.01	Desplegament de polítiques de reconeixement en relació amb el desenvolupament de bones pràctiques a les organitzacions sanitàries.
AC.04.03.02	Desplegament de polítiques de reconeixement en relació amb els millors projectes de qualitat i seguretat dels pacients desenvolupats a les organitzacions sanitàries.



El desplegament d'aquesta línia té com a finalitat facilitar l'aprenentatge de les organitzacions sanitàries per a la millora contínua a través de la formació dels professionals, dels responsables i dels directius. Així, es pretén generar una cultura en les mateixes organitzacions i que els líders promoguin l'ús d'eines de qualitat i seguretat dels pacients. El conjunt de les experiències de millora de les diferents organitzacions ampliaran el coneixement col·lectiu amb evidències per millorar el conjunt del sistema de salut. A més, també reconeix els professionals i les organitzacions sanitàries pel seu treball, l'impuls de la recerca i la implementació de la innovació per a la millora de la qualitat i la seguretat dels pacients.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.05.01	Promoure la formació en qualitat i seguretat dels pacients.
AC.05.01.01	Definició de l'estratègia de formació per fomentar els coneixements i competències en qualitat i seguretat dels pacients.
AC.05.01.02	Promoció de la formació en qualitat i seguretat dels pacients en en els graus universitaris de les professions sanitàries.
AC.05.01.03	Promoció de la formació en qualitat i seguretat dels pacients en l'àmbit postgrau de professionals del sistema sanitari.
AC.05.01.04	Elaboració de cursos amb continguts específics de qualitat i seguretat dels pacients.
AC.05.01.05	Elaboració de cursos per promoure l'ús d'eines de gestió del risc assistencial, com ara el SNI SP Cat i el PROSP Cat.
AC.05.01.06	Promoció de la creació d'una plataforma virtual compartida amb repositori de cursos de formació sobre qualitat i seguretat dels pacients del sistema de salut de Catalunya.

OE.05.02	Promoure la recerca i la innovació en qualitat i seguretat dels pacients i la difusió del coneixement.
AC.05.02.01	Realització de publicacions científiques relacionades amb el Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.
AC.05.02.02	Promoció de la incorporació de línies de recerca i innovació en qualitat i seguretat dels pacients en els instituts de recerca de Catalunya i en el Pla estratègic de recerca i innovació en salut de Catalunya (PERIS).
AC.05.02.03	Participació en projectes de recerca en qualitat i seguretat dels pacients a escala nacional i internacional.
AC.05.02.04	Promoció de beques i premis a projectes de recerca basats en la millora contínua i la innovació en qualitat i seguretat dels pacients.



La sisena línia estratègica desenvolupa un pla de comunicació intern i extern per tal de difondre les estratègies en qualitat i seguretat dels pacients.

D'una banda, el pla de comunicació intern va dirigit a la comunicació que s'estableix des del Departament de Salut amb els equips directius i els responsables de qualitat i seguretat dels pacients de les organitzacions sanitàries.

D'altra banda, el pla de comunicació extern permet millorar la imatge i la reputació del sistema de salut de Catalunya envers la societat. És fonamental establir una comunicació efectiva amb els pacients i la ciutadania, creant així una imatge positiva i segura del sistema de salut de Catalunya.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.06.01	Potenciar la comunicació de l'estratègia i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.
AC.06.01.01	Difusió periòdica del desplegament del Pla estratègic i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients a les organitzacions del sistema de salut de Catalunya.
AC.06.01.02	Difusió periòdica del desplegament del Pla estratègic i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients als professionals del sistema de salut de Catalunya.
AC.06.01.03	Difusió del desplegament del Pla estratègic i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients a organitzacions nacionals i internacionals interessades en la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.06.01.04	Difusió del desplegament del Pla estratègic i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients a entitats representants de la ciutadania, a pacients i a la societat.
OE.06.02	Promoure eines de comunicació de l'estratègia i resultats en qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.
AC.06.02.01	Impuls de les pàgines web institucionals en relació amb la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.06.02.02	Impuls de l'ús d'eines per a la difusió de l'estratègia i els resultats en qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.



La setena línia estratègica promou el treball en xarxa, col·laboratiu i multidisciplinari per al desplegament del Pla de qualitat i de seguretat dels pacients de Catalunya. Per dur-ho a terme es desenvoluparan aliances entre el Departament de Salut i altres departaments del Govern de Catalunya, així com aliances amb organitzacions nacionals i internacionals.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.07.01	Crear i consolidar aliances amb els diferents actors per desenvolupar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya.
AC.07.01.01	Promoció de la creació d'unitats funcionals de qualitat i seguretat dels pacients transversals per impulsar el treball en xarxa a escala territorial.
AC.07.01.02	Promoció de la integració de l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients en totes les polítiques i estratègies de Catalunya.
AC.07.01.03	Promoció de les aliances amb altres sectors per a la promoció de la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.07.01.04	Col·laboració amb les associacions científiques i professionals per promoure l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients.
OE.07.02	Crear i consolidar aliances amb els diferents actors per desenvolupar l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients a escala nacional.
AC.07.02.01	Promoció de la col·laboració activa amb el Ministeri de Sanitat en la promoció de la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.07.02.02	Promoció de la participació en jornades i fòrums nacionals per a la millora de la qualitat i seguretat dels pacients per part de les organitzacions sanitàries i associacions ciutadanes de Catalunya.
AC.07.02.03	Participació del Departament de Salut en fòrums científics a escala nacional relacionats amb la promoció del Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya.
AC.07.02.04	Col·laboració amb les associacions científiques i professionals per promoure l'Estratègia de Qualitat i Seguretat dels Pacients.

OE.07.03	Crear i consolidar aliances amb entitats internacionals relacionades amb la qualitat i seguretat dels pacients
AC.07.03.01	Promoció de la participació en projectes a escala de l'Organització Mundial de la Salut i altres entitats internacionals relacionades amb la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.07.03.02	Promoció d'aliances amb entitats internacionals relacionades amb la qualitat i seguretat dels pacients.



El Pla de qualitat i seguretat dels pacients té com un dels seus valors guia incloure l'experiència del pacient i promoure la participació de la ciutadania de forma col·laborativa amb altres actors de la societat per aconseguir, de manera sinèrgica, una atenció sanitària segura i de qualitat en tot el sistema de salut a Catalunya.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS (OE) I ACCIONS (AC)

OE.08.01	Promoure la comunicació en relació amb la qualitat i seguretat dels pacients del sistema de salut de Catalunya amb els pacients i ciutadania a través dels canals institucionals del Departament de Salut.
AC.08.01.01	Promoció de la informació sobre la qualitat i seguretat dels pacients a través dels diferents canals de comunicació del Departament de Salut i altres entitats.
AC.08.01.02	Promoció d'activitats per a la celebració dels dies mundials relacionats amb la qualitat i seguretat dels pacients.
AC.08.01.03	Promoció de la difusió d'eines per a la presa de decisions compartides.
OE.08.02	Promoure la formació en qualitat i seguretat dels pacients i la ciutadania.
AC.08.02.01	Disseny d'activitats formatives en qualitat i seguretat dels pacients adreçades als pacients i la ciutadania.
AC.08.02.02	Col·laboració amb les escoles de salut per a pacients i ciutadans i altres entitats per promoure la formació en qualitat i seguretat dels pacients.
OE.08.03	Incorporar l'experiència del pacient i la ciutadania i promoure la seva participació en el disseny dels processos en el sistema de salut de Catalunya.
AC.08.03.01	Promoció de l'ús dels PREM i PROM en relació amb l'experiència en qualitat i seguretat dels pacients durant el procés d'atenció sanitària.
AC.08.03.02	Creació d'un SNISP Cat adreçat als pacients i la ciutadania.
AC.08.03.03	Promoció de la participació dels pacients i la ciutadania en el disseny dels processos del sistema de salut de Catalunya.

AC.08.03.04	Promoció de la creació de models d'empoderament dels pacients per grups de riscos a partir dels mapes de riscos assistencials.
AC.08.03.05	Promoció de la transparència amb els pacients, garantint que tinguin accés als seus registres mèdics i que es practiqui el consentiment plenament informat.

4. Pla d'implantació i avaluació

Implantació del Pla

La coordinació del desplegament del Pla es durà a terme des de la Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques. Es realitzarà de manera participativa incloent els diferents actors del sistema de salut de Catalunya en el desplegament de les línies, objectius i accions definides.

- El Comitè de Direcció impulsa la implantació efectiva de les accions i activitats de cada objectiu estratègic, així com l'avaluació i seguiment del conjunt del Pla.
- El Comitè Tècnic fa l'assessorament en el desenvolupament del Pla i participa en la implantació i la recopilació dels resultats a través de les eines tecnològiques del Departament de Salut.

Aquests comitès crearan diferents òrgans de participació per al desplegament dels projectes de cada objectiu estratègic.

Actors implicats en el desplegament del Pla

El desplegament del Pla es realitzarà de manera participativa i col·laborativa amb totes les organitzacions que formen part del sistema de salut de Catalunya i les direccions del Departament de Salut i altres departaments del Govern de Catalunya.

Els actors són:

El Departament de Salut a través de la Subdirecció General d'Ordenació i Qualitat Sanitàries i Farmacèutiques, que s'estructura en les serveis següents:

- a) Servei d'Ordenació Sanitària.
- b) Servei d'Ordenació i Qualitat Farmacèutiques.
- c) Servei de Control Farmacèutic i Productes Sanitaris.
- d) Servei de Promoció de la Qualitat i la Bioètica.

Les direccions de les organitzacions sanitàries.

Les unitats funcionals de seguretat del pacient (UFSP) a totes les organitzacions sanitàries.

La xarxa de responsables de qualitat i seguretat dels pacients que col·laboren amb el Departament de Salut en el desplegament de bones pràctiques i projectes estratègics relacionats amb la qualitat i la seguretat dels pacients.

Avaluació, seguiment i aprenentatge

- **Eines d'avaluació, seguiment i aprenentatge**

El seguiment de les línies estratègiques del Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients 2023-2027 es realitzarà mitjançant l'avaluació anual del compliment de les accions a través dels indicadors que s'establiran per part dels comitès Directiu i Tècnic del Pla.

Cada objectiu estratègic amb les seves accions i activitats quedarà definit en un pla d'acció. S'identificaran els indicadors i el cronograma d'implantació establert per a cada acció dins de l'objectiu estratègic del pla d'acció.

El pla d'acció de cada objectiu estratègic serà revisat de manera anual amb un informe de seguiment que inclourà el nivell de desenvolupament dels objectius, accions i activitats. Si es consideren necessaris, es realitzaran canvis en la definició i desenvolupament dels ja existents en funció dels assoliments i de noves necessitats estratègiques que puguin sorgir al llarg del desplegament del Pla.

- **Eines de compromís i incentivació per al desplegament del Pla en les organitzacions sanitàries**

Es promourà la inclusió d'objectius de qualitat i seguretat dels pacients amb les diferents eines de gestió de les organitzacions sanitàries.

La progressiva implantació de les eines tecnològiques en el sistema sanitari de Catalunya permetrà que cada organització sanitària rebi els resultats assolits dins la plataforma, amb la possibilitat d'integració de dades dins els quadres de comandament de qualitat i seguretat dels pacients de les organitzacions.

Els objectius anuals que planteja el Departament de Salut a les organitzacions sanitàries s'alinearàn en el desplegament de les eines tecnològiques.

- **Eines de comunicació i difusió del Pla i desplegament de les seves accions**

Un element bàsic per a la implantació efectiva del Pla estratègic és la comunicació i difusió a través dels equips directius de les organitzacions sanitàries del sistema de salut de Catalunya. El Pla es difondrà també a diferents responsables i líders de les organitzacions relacionats amb la qualitat i la seguretat dels pacients.

D'altra banda, se'n farà difusió a través de la intranet i el web del Departament de Salut, on s'inclourà la informació rellevant sobre la posada en marxa i el seguiment del Pla estratègic.

Desenvolupament de les accions del Pla

El desplegament del Pla i de les corresponents accions es detalla, dividit per anys i línies estratègiques, en la figura 8.

Desplegament de les accions del PQiSP Cat 2023-2027

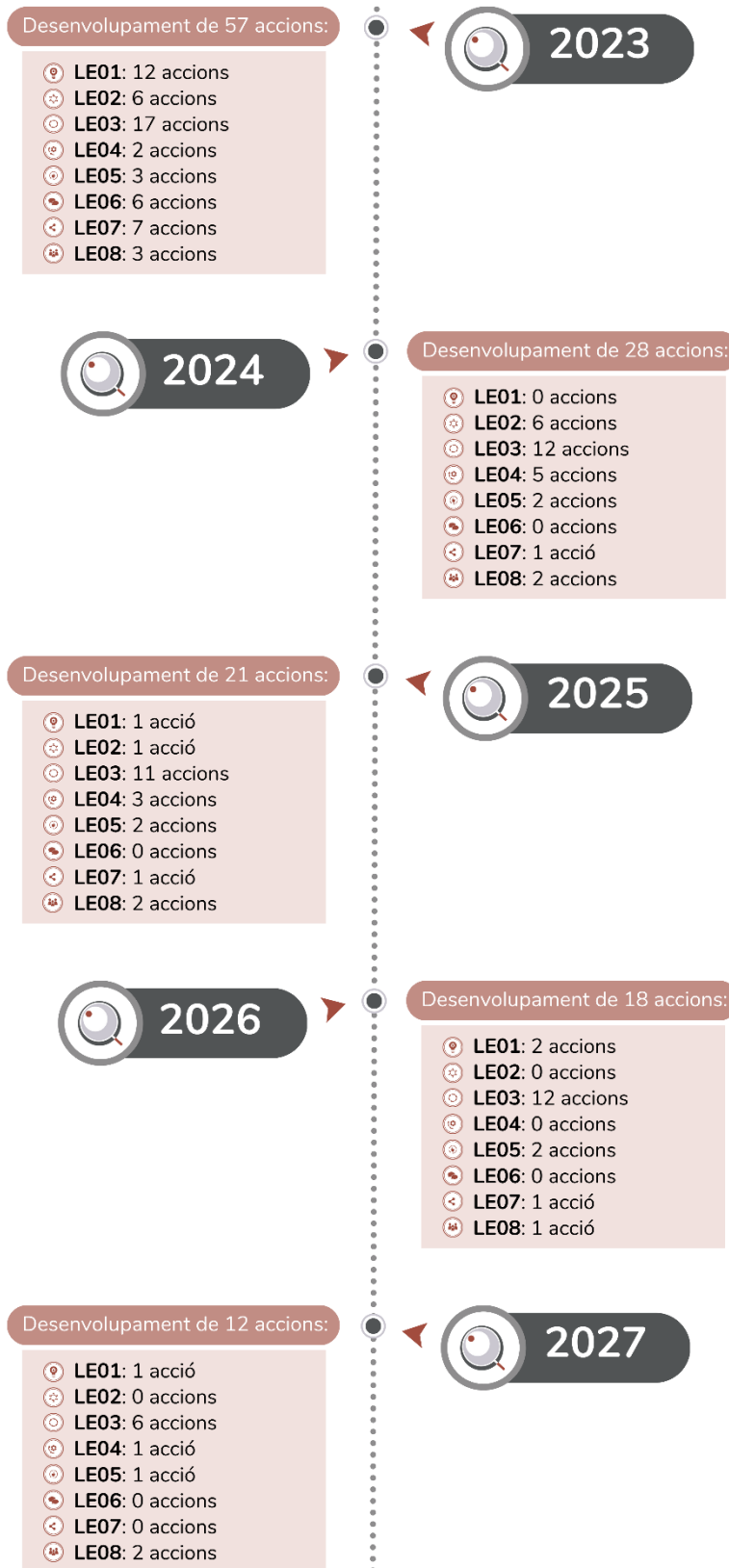


Figura 8. Desplegament de les accions del PQiSP Cat 2023-2027 per línies estratègiques.

5. Annexos

5.1. Qüestionari dels ciutadans

Enquesta sobre l'experiència del ciutadà en el sistema sanitari de Catalunya

El Servei de Promoció de la Qualitat i Bioètica del Departament de Salut us convida a respondre aquest qüestionari per conèixer la vostra opinió i experiència en relació amb l'atenció que heu rebut en el sistema sanitari, amb la finalitat de contribuir a elaborar el Pla estratègic de qualitat i seguretat dels pacients a Catalunya del Departament de Salut per als propers anys (2023-2026).

Presentació de l'instrument

Es tracta d'un qüestionari amb preguntes sobre l'experiència com a usuaris del sistema sanitari de Catalunya. Es fa referència a les diferents línies de serveis, com l'atenció primària i comunitària, l'atenció hospitalària, l'atenció sociosanitària, l'atenció a la salut mental i addicions, les urgències i emergències...

Aquest qüestionari és una adaptació del qüestionari del projecte de recerca "SinergiAP" per recollir l'experiència dels pacients en Atenció Primària.

El qüestionari està constituït per preguntes que heu de respondre marcant el grau d'acord. Llegiu atentament cada pregunta, així com les opcions de resposta, i, a continuació, responeu marcant la casella que considereu adequada. En algunes de les preguntes, si ho considereu oportú, podreu fer aportacions en format de camp obert de la vostra experiència.

Si teniu qualsevol dubte a l'hora d'emplenar el qüestionari, o se us presenta alguna incidència, podeu comunicar-ho mitjançant l'adreça seguretat.pacients.salut@gencat.cat

L'enquesta només ocuparà 10 minuts del vostre temps.

Si coneixeu algun ciutadà disposat a compartir les seves experiències sobre el sistema sanitari català, us preguem que compartiu l'enllaç amb ell.

Moltes gràcies per la vostra col·laboració.

CONSENTIMENT

* Consentó que el Departament de Salut tracti les meves dades amb les finalitats indicades en la informació bàsica de protecció de dades personals.

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

ÚS DEL SISTEMA SANITARI

Ens interessa recollir la vostra experiència en l'entorn sanitari que utilitzeu habitualment.

Us sol·licitem ens indiqueu si la vostra resposta fa referència a:

(En el cas que vulgueu aportar la vostra experiència en ambdós àmbits (públic i privat), cal que responegueu un qüestionari per cadascun dels àmbits).

● Escull una de les respostes següents

<input type="checkbox"/> Àmbit PÚBLIC	<input type="checkbox"/> Àmbit PRIVAT
---------------------------------------	---------------------------------------

DADES GENERALS

Grup d'edat

● Escull una de les respostes següents

De 18 a 30 anys

De 31 a 59 anys

60 anys o més

Gènere:

● Escull una de les respostes següents

Femení

Masculí

No binari

No ho vull dir

Als darrers dotze mesos, diríeu que la vostra salut ha estat en general?



Quantes vegades heu estat atesos en els darrers 12 mesos?

● Escull una de les respostes següents

Entre 1 i 5 vegades

Entre 6 i 10 vegades

Entre 11 i 20 vegades

Més de 20 vegades

EXPERIÈNCIA VISCUDA AL SISTEMA SANITARI CATALÀ

Les preguntes següents són sobre l'assistència sanitària que heu rebut al sistema sanitari de Catalunya en els darrers dotze mesos:

	Sempre	Sovint	A vegades	Gairebé mai	Mai
El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris van estar disponibles quan els vàreu necessitar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris es van prendre seriosament els vostres problemes de salut?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris us van informar sobre possibles efectes secundaris de medicaments a tenir en compte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris us van animar a parlar de les vostres preocupacions sobre l'assistència sanitària que us oferien?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Amb quina freqüència heu realitzat les accions següents?

	Sempre	Sovint	A vegades	Gairebé mai	Mai
Informar al vostre metge/metgessa habitual o altres professionals sanitaris en cas que hàgiu detectat algun possible problema amb l'assistència sanitària que us oferien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oferir al vostre metge/metgessa habitual o a altres professionals sanitaris algun suggeriment de millora de l'assistència sanitària que us oferien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PROBLEMES AMB L'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

Les preguntes següents estan destinades a saber **si heu experimentat algun problema de seguretat** quan heu estat atès en el sistema sanitari català. Per exemple: no ser examinat o tractat quan ho necessitàveu, rebre un diagnòstic erroni (o tardà), rebre una medicació equivocada, patir una reacció adversa o una al·lèrgia inesperada a algun medicament.

Heu patit algun dels problemes següents?

	Si	No
En relació amb el diagnòstic (per exemple, rebre un diagnòstic erroni, tardà, o no rebre'n cap...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb la medicació (per exemple, que us hagin donat una medicació destinada a un altre pacient, que us hagin prescrit una dosi errònia o que hàgiu patit una reacció al·lèrgica...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb altres tractaments (com ara cures de ferides, sondatges o intervencions de cirurgia...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb les vacunes (per exemple, que us hagin posat una vacuna errònia...).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb anàlisis de sang o qualsevol altra anàlisi de laboratori (per exemple, que se n'hagin perdut els resultats o que hi hagi hagut discrepàncies entre diferents professionals dels resultats).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb les proves diagnòstiques o de seguiment (llevat d'anàlisis de sang o de laboratori, com ara un electrocardiograma o una radiografia).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb les vostres cites (per exemple, no aconseguir una cita en un termini de 48 hores quan consideràveu que el vostre problema de salut requeria assistència urgent).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb el vostre historial mèdic (per exemple, que la informació registrada en una consulta o a l'hospital no estigués disponible en cas de requerir-la).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb la comunicació dels pacients amb els professionals sanitaris (per exemple, no rebre la informació necessària sobre els vostres problemes de salut a la vostra assistència sanitària).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb la comunicació entre els professionals sanitaris d'un mateix centre (per exemple, que els professionals sanitaris no compartissin entre ells informació important sobre la vostra assistència sanitària).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En relació amb la comunicació entre els professionals sanitaris de diferents centres (per exemple, manca d'accés a resultats de proves clíniques, manca de coordinació de tractaments, etc).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SITUACIONS DE RISC A L'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

Les preguntes següents estan destinades a conèixer si heu experimentat algun dany atribuïble a l'assistència sanitària que heu rebut.

Per exemple, si es perden de forma accidental les proves d'un pacient amb la conseqüent demora en el diagnòstic i inici del tractament necessari, que podria comportar un empitjorament de la malaltia.

D'altres vegades, tot i que es rebí una assistència sanitària de qualitat, també es pot produir un dany, com una reacció inesperada a la medicació rebuda.

Heu patit algun tipus de danys en els darrers dotze mesos?

	Si	No
En la vostra salut física	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la vostra salut mental	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En el cas que hàgiu respòs afirmativament, quin impacte han tingut?

	Cap	Algun	Molt
En les vostres activitats socials habituals (com ara quedar amb les amistats o anar a comprar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En l'augment de les vostres necessitats de salut (com ara necessitar medicació o proves addicionals)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En l'augment de les vostres necessitats en les cures personals (com ara necessitar ajuda per dutxar-vos o vestir-vos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En l'augment de les despeses econòmiques (com ara haver de fer una despesa extra en medicació)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VALORACIÓ GLOBAL DE L'ATENCIÓ REBUDA AL SISTEMA SANITARI CATALÀ

Finalment, per acabar, les preguntes següents estan relacionades amb com valoreu la seguretat en l'assistència sanitària que heu rebut.

De manera global, assenyalau del **0 (totalment insegura)** al **10 (totalment segura)** com de segura ha estat l'assistència.

● Escull una de les respostes següents

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

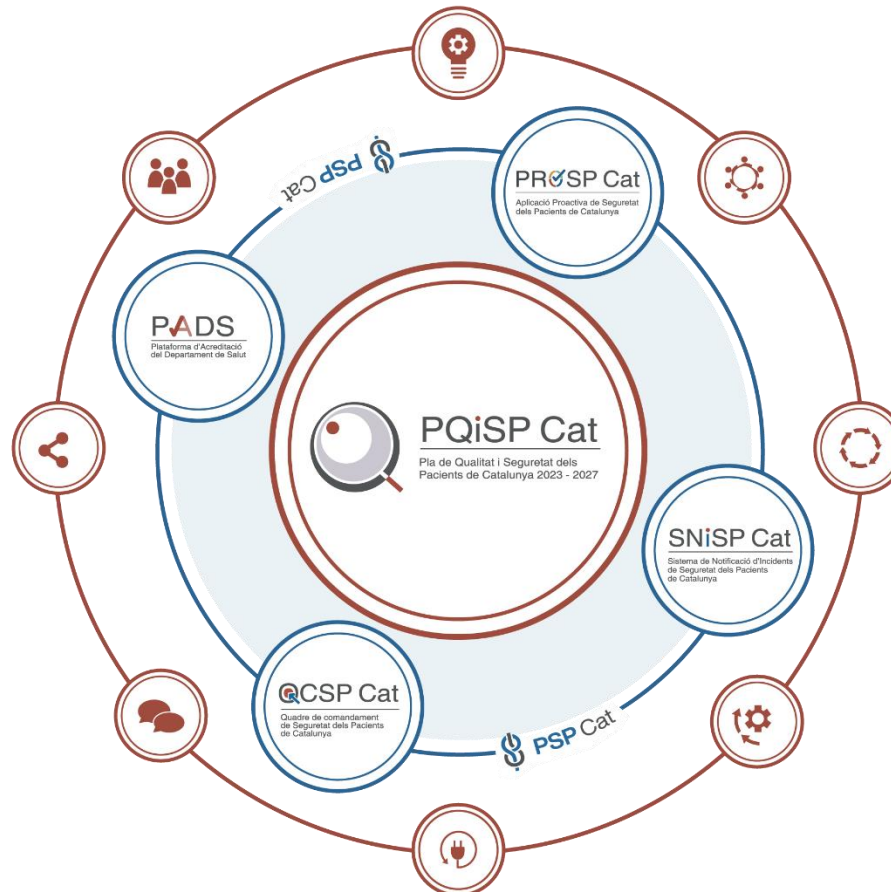
10

Què es **fa bé** per garantir una assistència sanitària segura?

Quines **propostes de millora** suggeriríeu en relació amb la seguretat dels pacients?

De quina manera poden els pacients **participar en la millora** de la qualitat de l'atenció sanitària?

PLA ESTRATÈGIC DE QUALITAT I SEGURETAT DELS PACIENTS DE CATALUNYA 2023 - 2027



/Salut  Generalitat
de Catalunya