

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris

Pla d'enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut

PLAENSA © 2002-2012

http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm

Unitat de Qualitat - Divisió d'Atenció al Ciutadà - Àrea de Serveis i Qualitat.

Abril 2010

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris: Justificació

- ✓ **Aquest projecte innovador tant pel seu abast com pels continguts, ha permès al CatSalut disposar del coneixement necessari per avançar en una de les línies estratègiques prioritàries: Orientar les organitzacions sanitàries a la ciutadania**
- ✓ **La quantificació de la satisfacció i de la qualitat percebuda dels serveis sanitaris, permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de la planificació i la provisió de serveis, complementant així els aspectes de efectivitat i d'eficiència.**

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris: Estratègies (I)

























- ✓ **Escolta sistemàtica dels assegurats per a conèixer de manera vàlida i fiable els aspectes deficitaris dels serveis sanitaris, mitjançant el *Pla d'enquestes de satisfacció 2002-2012 PLAENSA*©**
- ✓ **Incorporació de la veu dels assegurats, en l'avaluació dels serveis sanitaris contractats**
- ✓ **Promoció de la metodologia de la millora continua com a eina de gestió, amb el suport actiu de las regions sanitàries**
- ✓ **Suport a les activitats de benchmarking entre proveïdores i territoris.**
- ✓ **Accions corporatives per ajustar les expectatives dels assegurats d'ideals a possibles.**

Millora de la qualitat dels serveis sanitaris: Estratègies (II)

El *PLAENSA* © 2002-2012, també proporciona cobertura teòrica i metodològica a la realització d'altre tipus d'estudis, de caràcter més conjuntural, que donen resposta a la necessitat de coneixement, per part de l'organització, sobre la percepció de la ciutadania d'accions o mesures incorporades en els serveis sanitaris o bé per aprofundir i analitzar temes considerats rellevants que poden complementar la informació de les enquestes de satisfacció.

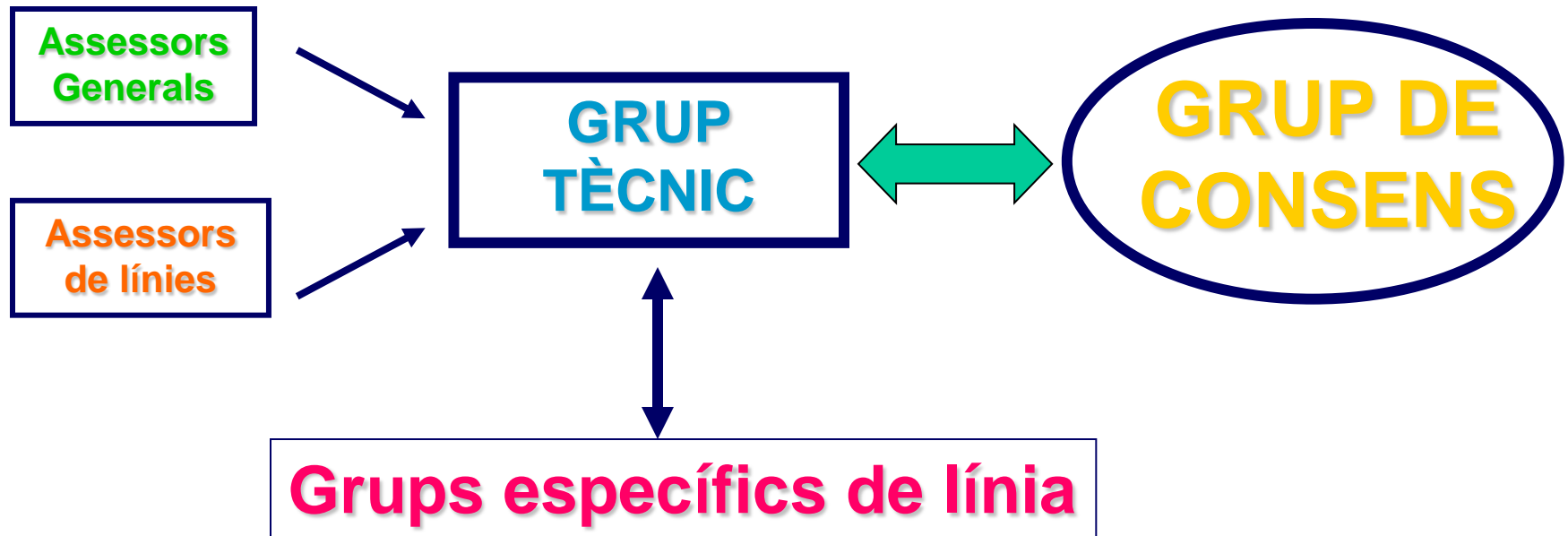
Planificació estudis : PLAENSA 2002-2012

PLAENSA 2002-2012

LÍNIA / ANY	2003-04	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
AT PRIMÀRIA									
AT HOSPITALÀRIA									
CSMA									
URGÈNCIES									
AT SOCIO SANITÀRIA									
MLE									
TSNU									
CONSULTES EXTERNES									

*2004: els estudis es van iniciar l'any 2003 per això en alguns llocs ens podem referir a aquests estudis com 2003-2004

Sistemàtica de treball del PLAENSA



Objectius generals

Conèixer l'opinió i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de servei estudiada .

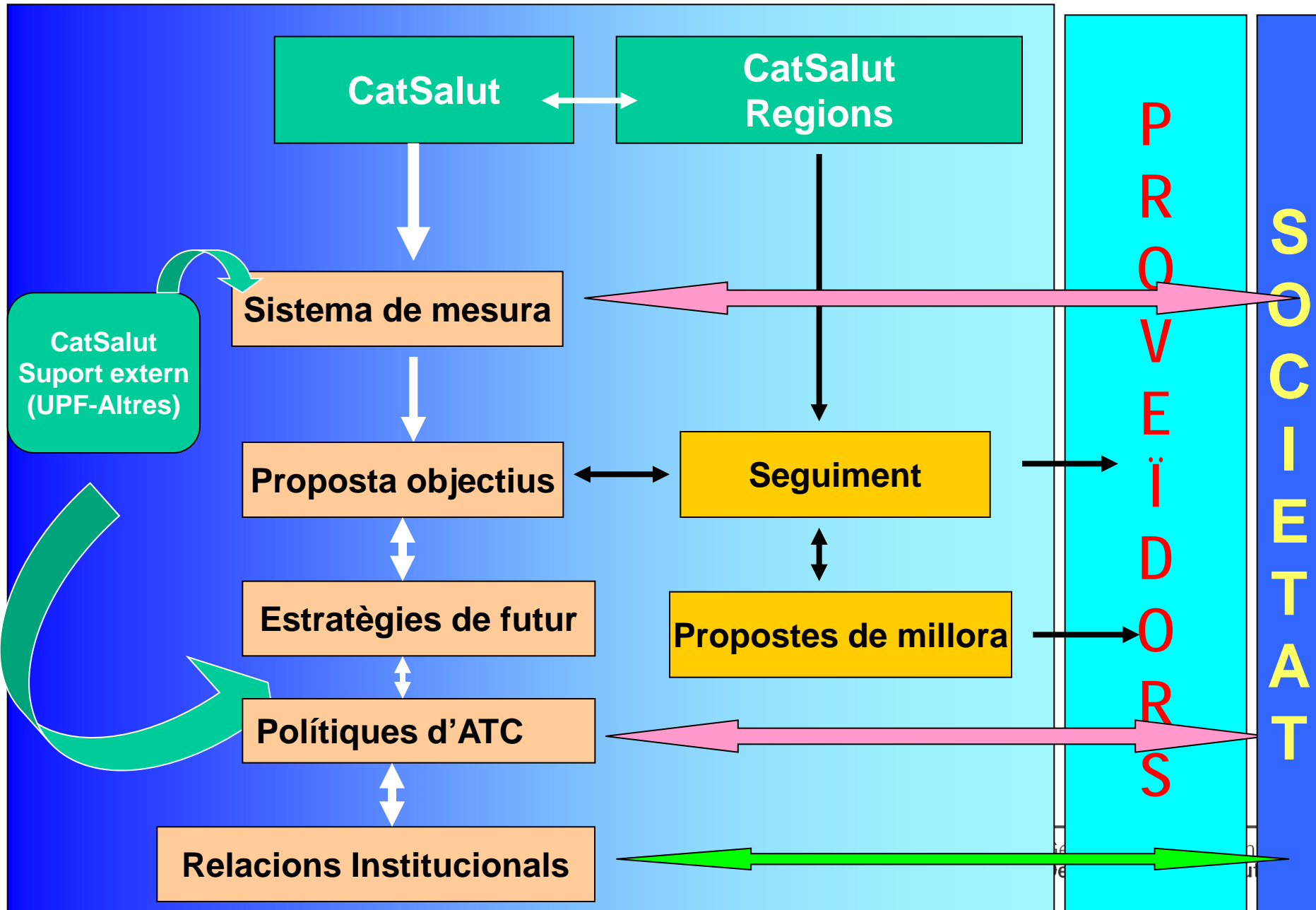
Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries, dels grups de facturació i del conjunt d'unitats d'estudi proposades.**
- **Comparar el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, grups de facturació i unitat d'anàlisi amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries, grups de facturació i unitats d'anàlisi**
- **Identificar els elements predictors de la satisfacció global en la línia de servei estudiada.**

Metodologia

- Revisió bibliogràfica
- Recerca qualitativa
- Construcció qüestionari i disseny de l'estudi
- Pre – test comprensió
- Estudi pilot
- Validació qüestionari pre i post estudi
- Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya
- Treball de Camp
- Anàlisi dels resultats
- Comunicació interna i externa

Model de treball per a la millora



Model organitzatiu per a la millora

**La mesura de l'opinió i satisfacció
periòdica permet disposar d'informació
específica per a proposar
projectes de millora centrats
en les necessitats de la ciutadania**

**Aspectes clau:
Utilització de les estructures existents
Les regions sanitàries són el punt clau
Normalització i disseminació**

Informe normalitzat d'autoavaluació (I)

1.-
Presentar els
resultats
Comité
Direcció

2.-
Prioritzar i
proposar
objectius

3.-
Actuacions
proposades

4.-
Responsable
projecte

5.-
Cronograma
previst

6.-
Proposta
sistemàtica
d'avaluació de
les actuacions

<i>atenció primària</i>	<i>qualitat percebuda</i>
-------------------------	---------------------------

AP13	Implantació d'actuacions de millora sobre l'adequació de la informació 2009-2010
-------------	---

descripció	S'ha dut a terme, com a mínim, una de les actuacions de millora proposades per al període 2009-2010 a partir de l'informe normalitzat d'avaluació en relació amb l'adequació de la informació
font	font d'informació: entitat proveïdora unitat responsable: Divisió d'Atenció al Client i Qualitat
fórmula	sí/no
definicions	<ul style="list-style-type: none"> - per tal de considerar realitzada l'actuació, cal haver donat compliment a totes les activitats següents: <ol style="list-style-type: none"> 1.- Presentar els resultats en el comitè de direcció del centre/entitat. 2.- Prioritza-hi dos ítems o preguntes i descripció de l'objectiu que volen aconseguir 3.- Actuacions proposades 4.- Responsable per les actuacions 5.- Cronograma previst de les actuacions. 6.- Sistemàtica per avaluar els resultats de les actuacions - presentació d'un informe seguint la metodologia per part de l'entitat proveïdora - l'elecció de l'actuació es farà a partir de la informació provinent de l'enquesta, de les reclamacions o de les prioritats de la regió o del GTS - es realitzarà seguiment de les actuacions durant tot el període
referència	- avaluació contractes d'atenció primària 2008
observacions	es recomana el plantejament d'actuacions conjuntes per part de les UP que actuen en un mateix territori, particularment en les zones de finançament capitatiu

AP14 Implantació d'actuacions de millora sobre el temps de demora en les activitats programades 2009-2010

descripció	haver dut a terme al llarg de l'any al menys una de les actuacions de millora sobre el temps de demora en les activitats programades proposades per al període 2009-2010
font	font d'informació: entitat proveïdora unitat responsable: Divisió d'Atenció al Client i Qualitat
fórmula	sí/no
definicions	<p>- activitat programada - hora prevista - hora real</p> <p>- segons la línia assistencial i/o de contractació de què es tracti i les característiques o prioritats per a cada unitat proveïdora les activitats programades i realitzades poden ser diferents: visites, exploracions, intervencions quirúrgiques (CMA, convencional, cirurgia menor, urgències), etc.</p> <p>- les dades s'obtidran a partir dels sistemes d'informació de cada centre (presentació d'un informe seguint la metodologia per part de l'entitat proveïdora)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anàlisi de situació de, com a mínim, d'una de les activitat 2. Quantificació de la situació (temps de demora)* 3. Valoració del resultat 4. Definició de l'objectiu de millora <p>* quan no existeixin registres adequats per mesurar el temps de demora, una actuació de millora pot consistir en la seva implantació; si això no és possible, una alternativa pot consistir en la seva estimació mitjançant la realització un mostreig</p>
referència	
observacions	es tracta de conèixer el nivell de puntualitat de les activitats, identificar les possibles variables que poden influir en els models organitzatius i introduir-hi elements de millora

Informe normalitzat d'autoavaluació (II)

**1.-
Objectiu de
millora**

**2.-
Anàlisi de la
situació**

**3.-
Definició
d'activitats
realitzades**

**4.-
Identificació
dels canvis
incorporats**

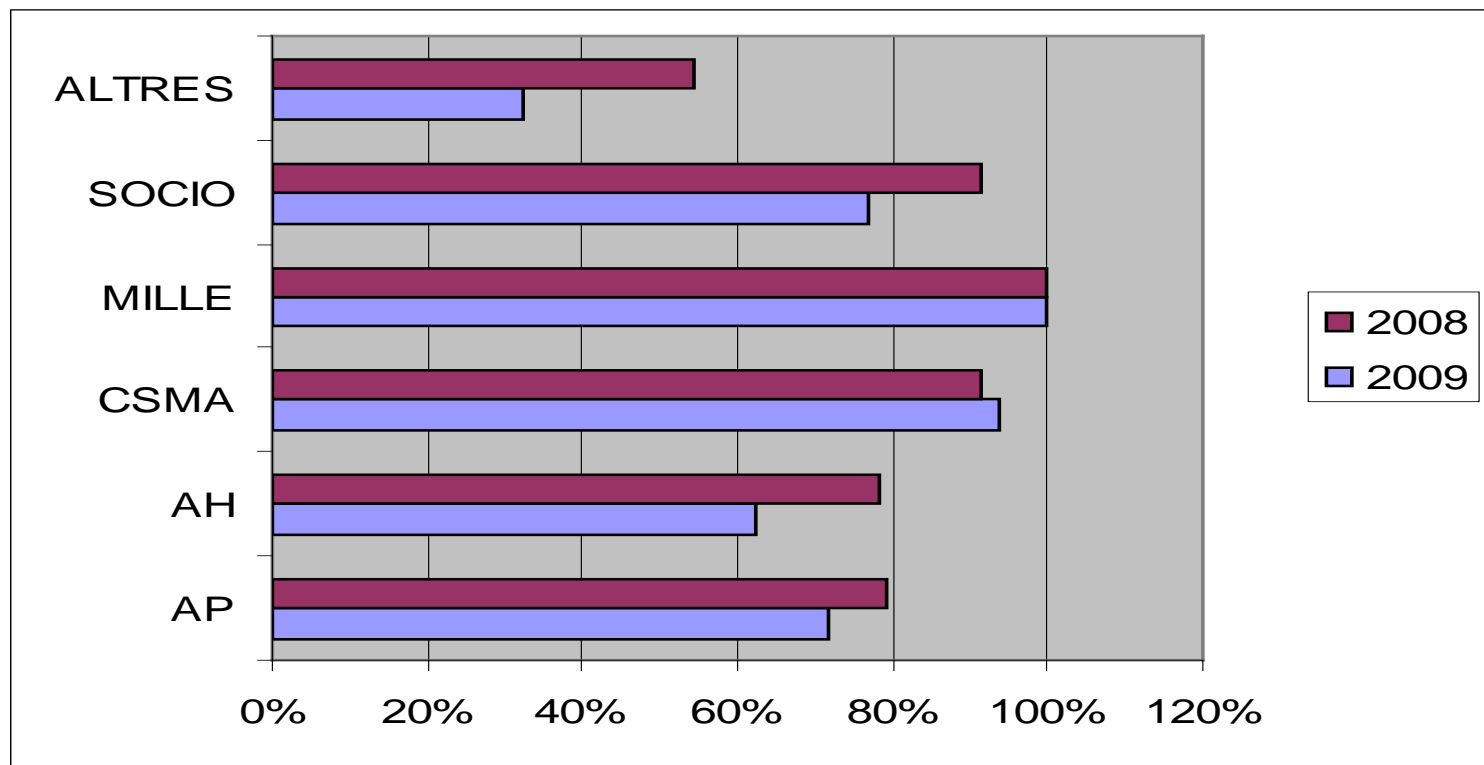
**5.-
Evolució del
projecte**

**6.-
Resultat final
del projecte
Resultat de
l'avaluació si
s'escau**

AP19 Realització de l'autoavaluació de les actuacions de millora 2009-2010 sobre l'adequació de la informació

descripció	- haver dut a terme al llarg de l'any l'avaluació de les actuacions de millora en relació amb l'adequació de la informació i la comunicació, proposades en el període 2009-2010 a partir de l'informe normalitzat d'avaluació
font	- font d'informació: entitat proveïdora - unitat responsable: Divisió d'Atenció al Client i Qualitat
fórmula	sí/no
definicions	- per tal de considerar realitzada l'actuació, cal haver donat compliment a totes les activitats següents: <ol style="list-style-type: none"> 1.Objectiu de millora (*) 2.Anàlisi de situació (*) 3.Definició de les activitats realitzades 4.Identificació dels canvis incorporats 5.Evolució del projecte 6.Avaluació-resultat final del projecte <p>(*) poder fer-se ordre invers</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentació d'un informe seguint la metodologia per part de l'entitat proveïdora - l'elecció de l'actuació es farà a partir de la informació provinent de l'enquesta, de les reclamacions o de les prioritats de la regió o del GTS - es realitzarà seguiment de les actuacions durant tot el període
referència	- avaluació contractes d'atenció primària 2009
observacions	- es recomana el plantejament d'actuacions conjuntes per part de les UP que actuen en un mateix territori, particularment en les zones de finançament capitatiu

<i>atenció primària</i>		<i>satisfacció</i>
AP08	Realització de l'autoavaluació de les actuacions de millora 2009-2010 sobre el temps de demora en les activitats programades	
descripció	- haver dut a terme al llarg de l'any l'avaluació de les actuacions de millora sobre el temps de demora en les activitats programades proposades per al període 2009-2010	
font	- font d'informació: entitat proveïdora - unitat responsable: Divisió d'Atenció al Client i Qualitat	
fórmula	sí/no	
definicions	<p>- activitat programada - hora prevista - hora real</p> <p>- segons la línia assistencial i/o de contractació de què es tracti i les característiques o prioritats per a cada unitat proveïdora les activitats programades i realitzades poden ser diferents: visites, exploracions, intervencions quirúrgiques (CMA, convencional, cirurgia menor, urgències), etc.</p> <p>- les dades s'obtidran a partir dels sistemes d'informació de cada centre (presentació d'un informe seguint la metodologia per part de l'entitat proveïdora)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definició de les activitats a realitzar 2. Identificació dels canvis incorporats 3. Quantificació de la situació 4. Valoració del resultat 	
referència	- avaluació dels contractes d'atenció primària 2009	
observacions		



Jornades - Proveïdors i Professionals - CatSalut - Windows Internet Explorer

http://www10.gencat.net/catsalut/cat/prov_jornades_jqp5.htm

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda Convertir Seleccionar

Jornades - Proveïdors i Professionals - CatSalut

CatSalut
Servei Català de la Salut

Estàs a: Proveïdors i professionals > **Jornades**

PROVEÏDORS I PROFESSIONALS

- Relació de proveïdors
- Concursos
- Portal d'aplicacions
- Catàleg de productes farmacèutics
- Conjunt mínim bàsic de dades CMBD
- Imatge corporativa i material de difusió
- Altres catàlegs
- Acreditacions
- Jornades
- Normatives i instruccions

V Sessió de treball: Seguiment d'Objectius de Qualitat Percebuda 2009-2010


Un espai de diàleg amb els nostres proveïdors per conèixer, debatre i compartir la informació dels objectius de qualitat percebuda que s'han inclòs en els contractes amb el CatSalut.

Hotel Barceló Sants - Saló Barcelona 17 de desembre de 2009

Objectius de la sessió de treball

Els objectius de la sessió de treball són compartir les experiències de les organitzacions sanitàries públiques en relació amb els projectes de millora de qualitat percebuda, com també presentar les sinergies i els procediments de treball envers l'atenció a la ciutadania en l'àmbit de la salut, que poden fer possible a curt termini el benchmarking.

MÉS INFORMACIÓ

- Programa 
- Millorar la satisfacció de la ciutadania
- Enquesta de satisfacció
- Jornades de treball anteriors de seguiment dels objectius

Un projecte estratègic del CatSalut que compartim amb els professionals i els proveïdors de la xarxa sanitària pública.

Resultats i metodologia del projecte.

Sitios de confianza 100%

Exemple d'altres estudis (1)

ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

FAMILIARS DE PACIENTS D'ASM I ASS

PERCEPCIONS POBLACIÓ PEDIÀTRICA

ESTUDIS D'INVESTIGACIÓ
(Sociològics, antropològics...)

**Aprofundeixen en temes i qüestions puntuals
que aporten informació complementària
al PLAENSA © 2002-2012**

Exemple d'altres estudis (2)

IMPLANTACIÓ RECEPTEA ELECTRÒNICA

PERCEPCIONS TRIA SERVEIS URGÈNCIES

PROCÉS EMBARÀS – PART - PUERPERI

TIC'S – ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

INNOVACIÓ

Nous serveis,
innovació tecnològica,
enfermetats prevalents, etc.)

Innovació, tant en temes no estudiats
fins ara, com en la utilització
de les noves tecnologies

Que és el que hem millorat?

- ✓ Reducció en temps i cost del procés de millora, mitjançant el consens, la planificació i la comunicació transparent.
- ✓ S'han orientat progressivament les millores en els serveis sanitaris, cap a les àrees que la ciudadania considera prioritàries.
- ✓ S'ha reduït la duplicitat d'estudis en el sector.

Que és el que hem consolidat?

- ✓ La sistemàtica de treball
- ✓ La unitat metodològica en el disseny i desenvolupament dels estudis del *PLAENSA* © 2002-2012 que garanteix la coherència del treball realitzat.
- ✓ La incorporació d'objectius de millora, després de l'anàlisi de resultats, en els contractes amb les entitats proveïdores.

Que és el que ens queda pendent?

- ✓ Reduir el temps entre l'obtenció de resultats periòdics i l'accés als mateixos per part de les entitats proveïdores i la ciutadania.
- ✓ Més coordinació per a implementar actuacions puntuals a partir dels resultats obtinguts