



CURS MODULAR i ONLINE SOBRE

QUALITAT I SEGURETAT DELS PACIENTS



Acreditació de centres sanitaris:
formació vinculada als indicadors de
qualitat i seguretat dels pacients

CURS ONLINE DE QUALITAT I SEGURETAT DELS PACIENTS

Us presentem el Curs online Qualitat i Seguretat dels pacients per a les organitzacions sanitàries de Catalunya.

Es tracta d'una iniciativa del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya juntament amb diverses entitats proveïdores de serveis sanitaris de Catalunya: Institut Català de la Salut, la Unió Catalana d'Hospitals i el Consorci de Salut i Social de Catalunya.



Compta amb el suport d'ACES, de la Societat Catalana de Medicina Familiar i Comunitària (CAMFiC) i de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial (SCQA).



Recolza els requeriments del Model d'acreditació de centres d'atenció aguda, d'atenció primària, de centres sociosanitaris i de salut mental, que determinen que els treballadors d'aquestes organitzacions han de rebre formació bàsica en qualitat, millora contínua i seguretat dels pacients.

El repte d'aquest curs és poder arribar a tots els treballadors, per oferir-los uns coneixements mínims d'aquells conceptes que un grup d'experts han considerat com a bàsics en l'àmbit de la qualitat i la seguretat dels pacients, totalment adaptats al sector sanitari.

A qui va dirigit:

El curs està dirigit a professionals de les organitzacions sanitàries, de tots els àmbits assistencials:

- Atenció primària.
- Atenció especialitzada: hospitals d'aguts i monogràfics.
- Atenció sociosanitària.
- Atenció a la salut mental.
- Atenció urgent.

Objectius:

Objectiu general: proporcionar uns coneixements bàsics en qualitat i seguretat dels pacients en l'atenció sanitària als treballadors de les organitzacions sanitàries.

Objectius específics:

- Contribuir a la creació d'una cultura de seguretat a les organitzacions sanitàries.
- Afavorir que els treballadors de les organitzacions sanitàries puguin detectar en els seus llocs de treball problemes de seguretat dels pacients, així com oportunitats de millora contínua.
- Dotar d'uns coneixements sobre les eines de la gestió de la qualitat que permetin als treballadors participar en grups de millora contínua.
- Donar a conèixer uns instruments que ja s'estan utilitzant a la majoria d'organitzacions sanitàries catalanes.

Estructura del curs:

El curs està pensat en **forma de mòduls independents**, amb una durada total màxima de 20 hores, que es poden combinar entre sí per formar itineraris formatius 'a mida' per als diferents tipus de professionals que treballen a les institucions sanitàries:

<p>1. Mòdul general</p>	<p>2h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Definir els principals conceptes en matèria de Qualitat i Seguretat dels pacients (Q i SP) Introduir una visió històrica evolutiva de la Qualitat i Seguretat dels pacients Plantejar el concepte de millora contínua</p>	<p>Continguts:</p> <p>Concepte de qualitat Qualitat assistencial: concepte, dimensions Seguretat dels pacients: concepte Taxonomia de l'OMS (incidents, esdeveniments adversos) Història de la Qualitat i Seguretat dels pacients Cicle de millora contínua</p>
<p>2. Lideratge en Qualitat i Seguretat dels pacients</p>	<p>1h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Adquirir uns coneixements mínims de gestió en relació a la Q i SP Fomentar una actitud positiva envers la Q i SP</p>	<p>Continguts:</p> <p>Creació d'una cultura de Q i SP a l'organització Gestió dels programes de Q i SP Costos de no-qualitat i no-seguretat Funcions del lideratge centrades en la Q i SP Comunicació interna a les organitzacions</p>
<p>3. Metodologia de la qualitat</p>	<p>2h.</p>	<p>Objectiu:</p> <p>Adquirir uns coneixements mínims sobre les eines més emprades en la gestió de la Q i SP, que els permetin utilitzar-les si formen part d'algun grup de millora</p>	<p>Continguts:</p> <p>Gestió del risc: identificació, AMFE, ACR, elaboració de mapes de risc, reducció del risc Sistemes de notificació d'esdeveniments adversos Cicle de millora contínua Indicadors</p>
<p>4. Acreditacions i certificacions</p>	<p>1h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Conèixer el model d'acreditació del Departament de Salut Diferenciar entre certificacions i acreditacions Adquirir uns coneixements mínims sobre la norma ISO 9001 Conèixer l'existència d'altres models: Joint Commission, etc.</p>	<p>Continguts:</p> <p>Certificacions: ISO 9001 Acreditacions: model d'acreditació del Departament de Salut, acreditacions de societats científiques Model EFQM Joint Commission</p>
<p>5. Gestió de processos</p>	<p>1h.</p>	<p>Objectiu:</p> <p>Conèixer la gestió de processos i els avantatges que suposa per a les organitzacions Adquirir uns coneixements mínims sobre la metodologia de gestió de processos que els permeti participar en grups de treball de processos</p>	<p>Continguts:</p> <p>La gestió de processos: definició, avantatges, conceptes essencials Mapa de processos Fitxa de gestió de processos Quadre de comandament Millora dels processos</p>

<p>6. Seguretat en l'ús del medicament</p>	<p>3h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Adquirir uns coneixements bàsics sobre les reaccions adverses a medicaments (RAM) i els mecanismes de farmacovigilància Saber detectar i notificar les RAM Saber què són els errors de medicació (EM), on es produeixen i les principals causes Afavorir la detecció i notificació dels EM Conèixer les eines de prevenció d'EM</p>	<p>Continguts:</p> <p>Reaccions adverses a medicaments (RAM) Notificació de RAM Farmacovigilància Errors de medicació (EM) Notificació d'EM Prevenció dels EM Conciliació de la medicació</p>
<p>7. Infecció relacionada amb l'assistència</p>	<p>2h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Conèixer els principals tipus d'infeccions nosocomials (IN) Identificar les causes d'IN Explicar les mesures de prevenció i control de la IN Comprendre el concepte de vigilància de la IN i conèixer el VINCAt</p>	<p>Continguts:</p> <p>Vigilància epidemiològica de la IN: VINCAt, EPINE Prevenció i control de la IN Resistències antibiòtiques Higiene de mans</p>
<p>8. Seguretat física</p>	<p>1h.</p>	<p>Objectiu:</p> <p>Conèixer els principals esdeveniments adversos relacionats amb la seguretat física dels pacients Identificar les eines de prevenció dels mateixos</p>	<p>Continguts:</p> <p>Prevenció d'errors d'identificació dels pacients Prevenció de caigudes en pacients/immobilització Prevenció de lesions per pressió Prevenció del risc de suïcidi</p>
<p>9. Seguretat quirúrgica</p>	<p>1h.</p>	<p>Objectiu:</p> <p>Conèixer els punts crítics per a la SP al llarg del procés quirúrgic Conèixer les principals eines de prevenció dels errors en el procés quirúrgic Saber aplicar el llistat de verificació quirúrgica de l'OMS</p>	<p>Continguts:</p> <p>Esdeveniments adversos més freqüents al procés d'atenció quirúrgica Llistat de verificació quirúrgica</p>
<p>10. Seguretat en atenció emergent</p>	<p>1h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Conèixer els punts crítics en l'atenció a les situacions emergents (aturada cardiorespiratòria- AC) Identificar els mecanismes de millora de l'atenció a l'AC</p>	<p>Continguts:</p> <p>Carros d'aturades: revisions Circuits i protocols de RCP Avaluació post-RCP, full d'aturada cardíaca</p>
<p>11. Qualitat en la praxi assistencial (tècnica)</p>	<p>2h.</p>	<p>Objectius:</p> <p>Identificar les fonts d'informació sobre errors en la praxi assistencial Conèixer les principals eines per millorar la Q i SP en la praxi assistencial Comprendre la funció de comissions i comitès</p>	<p>Continguts:</p> <p>Errors diagnòstics i terapèutics Variabilitat de la pràctica clínica Guies, protocols, trajectòries Avaluació de protocols Estudi de la mortalitat, necròpsies, correlació clínic-patològica Sessions de morbi-mortalitat Comissions i comitès Prevenció del tromboembolisme venós</p>

12. Qualitat percebuda	1h.	Objectius: Comprendre la rellevància de la veu del client en la millora de la Q Identificar els clients interns i externs de l'organització Indicar a través de quines vies es pot analitzar l'opinió dels clients: dades objectives i subjectives de satisfacció	Continguts: El client intern i extern Enquestes de satisfacció Anàlisi de reclamacions i queixes Metodologies d'avaluació qualitativa: grups focals
13. Continuitat assistencial	1h.	Objectiu: Comprendre el concepte de continuïtat assistencial Identificar les oportunitats de millora en la continuïtat assistencial	Continguts: Dispositius assistencials als diferents nivells Programes de continuïtat a l'alta hospitalària
14. Maneig del dolor	1h.	Objectius: Comprendre la importància del maneig del dolor per a la qualitat assistencial i el confort dels pacients Adquirir uns coneixements mínims sobre l'avaluació i el maneig terapèutic del dolor	Continguts: Dolor agut i dolor crònic Avaluació del dolor Protocols de maneig del dolor

Itineraris formatius:

En funció de la seva categoria professional i del seu àmbit laboral, els treballadors podran estudiar diferents mòduls, conformant itineraris formatius 'a mida'. Hi ha itineraris recomanats per a cadascun dels perfils definits:

Metge d'Atenció primària
Infermer/a Atenció primària
Metge Hospital – Serveis mèdics
Metge Hospital – Serveis Quirúrgics
Infermer de bloc quirúrgic i Reanimació
Infermer d'Urgències i àrees de crítics
Infermer Mèdic – Quirúrgic
Auxiliar Mèdic – Quirúrgic
Zelador Mèdic-Quirúrgic
Comandament intermedi hospitalari
Comandament intermedi Atenció primària, Sociosanitària i Salut mental
Administratiu
Personal de serveis de suport sanitari: Tècnics de farmàcia, laboratoris, Anatomia Patològica
Personal de serveis de suport no sanitari: Manteniment, serveis generals, cuina, neteja

Els itineraris **recomanats** (però que són personalitzables per cada entitat) són:

	1. Mòdul general	2. Lideratge en Qualitat i Seguretat dels pacients	3. Metodologia de la qualitat	4. Acreditacions i certificacions	5. Gestió de processos	6. Seguretat en l'ús dels medicaments	7. Infecció nosocomial	8. Seguretat física	9. Seguretat quirúrgica	10. Seguretat en atenció emergent	11. Qualitat en la praxi assistencial (tècnica)	12. Qualitat percebuda	13. Continuitat assistencial	14. Maneig del dolor
Metge d'Atenció primària														
Infermer/a Atenció primària														
Metge Hospital Mèdic														
Metge Hospital Quirúrgic														
Infermer bloc quirúrgic i Reanimació														
Infermer Urgències i àrees de crítics														
Infermer Mèdic - Quirúrgic														
Auxiliar M-Q														
Zelador Mèdic-Quirúrgic														
Comandament intermedi hospitalari														
Comandament intermedi AP, SS i SM														
Administratiu														
Personal de serveis de suport assistencial*														
Personal de serveis de suport no assistencial**														

Els mòduls 1 (General) i 3 (Metodologia de la Qualitat) són introductoris i cal estudiar-los en primer lloc per poder assolir uns coneixements mínims que permetin abordar millor els mòduls posteriors. El mòdul 2 (Lideratge) està recomanat específicament per a directius i comandaments intermedis.

La resta de mòduls estan assignats als perfils en funció dels coneixements que els experts han considerat necessaris per a poder abordar els principals temes de Qualitat i Seguretat dels pacients a les seves àrees de treball, però si l'entitat ho desitja es poden configurar itineraris en funció dels seus propis criteris o necessitats específiques. Els mòduls s'avaluen independentment en finalitzar-los i proporcionen crèdits de formació continuada.

Metodologia:

- Formació online que incorpora un material didàctic multimèdia, amb nombrosos casos i activitats, i l'acompanyament d'un tutor expert que més enllà de respondre dubtes dels participants, suggereix lectures complementàries, debats a partir de casos i experiències.
- Aquest tutor és especialista en l'àmbit de la Qualitat i la Seguretat del Pacient.

Autors

Agustí Pairó Teixidor
Alba Girona Alfonso
Alicia Melero Mascaray
Andreu Aloy Duch
Anna Hornero López
Clara Pareja Rosell
Daniel Samper Bernal
Eduard Diogène Fadini
Ignasi Arbusà i Gusi
Jordi Daniel Díez
Josep M. de Magrinyà i Claramunt
Maria Estrella Barceló Colomer
Ma. del Mar Monerris Tabasco
Miquel Nolla Salas
Miquel Pujol Rojo
Mònica Ballester Roca
Montserrat Gens Barberà
Xavier Bonafont Pujol

Coordinadors del curs

Mònica Ballester Roca
Montserrat Gens Barberà

Algunes captures de pantalla d'exemple del curs:

Continguts teòrics rigorosos:



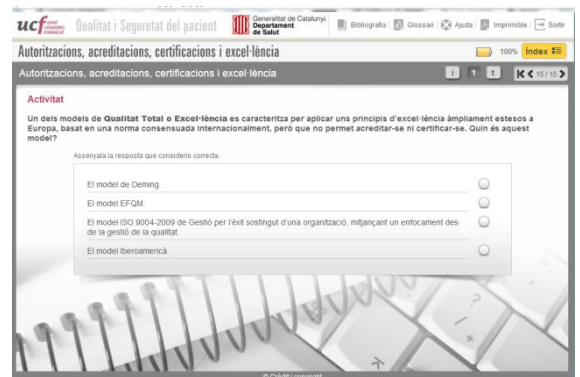
Casos i experiències pràctiques:



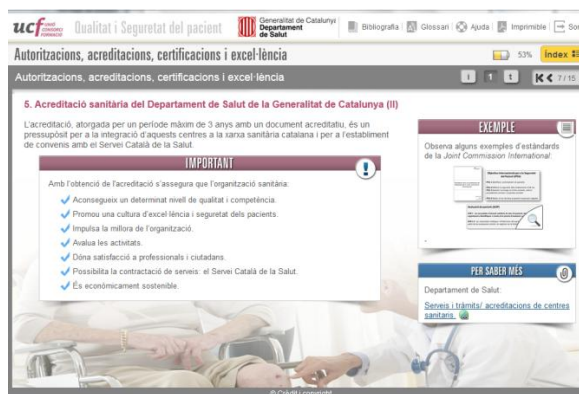
Inclou fitxes, exemples i bones pràctiques:



Desplega nombroses activitats i exercicis:



Amb enllaços, esquemes, taules, destacats, ... i d'altres recursos formatius per afavorir l'aprenentatge:



Curs orientat a l'acreditació de centres sanitaris

En els criteris i indicadors que avaluen els centres sanitaris (tant hospitals d'aguts, centres de salut mental, sociosanitaris, centres d'atenció primària, etc), s'hi incorporen elements vinculats a la **qualitat i a la seguretat dels pacients**.

En aquest sentit el curs té una incidència directe en aquest indicadors, i afavoreix aquest desenvolupament competencial dels professionals.

Acreditació i crèdits

Els participants del programa rebran un Certificat acreditatiu de les entitats organitzadores, que acreditarà la seva participació en el mateix. Hi constarà el nombre de crèdits corresponent (pendent de confirmar-se el nombre corresponent).

Participació en el programa a través d'UCF. Hi ha 3 possibilitats:

1. Inscripcions a les convocatòries obertes d'UCF.	2. Grup corporatiu per una entitat	3. Llicència dels materials didàctics
<p>Es calendaritzarà la realització de diferents edicions del programa.</p> <p>Els grups participants seran de professionals de diferents entitats que hi estiguin interessades.</p> <p>Un tutor vinculat al contingut acompanyarà als participants, moderarà els espais de debat i atindrà als seus dubtes i consultes.</p> <p>Alhora, des d'UCF es farà el seguiment proactiu de l'activitat, la coordinació pedagògica del curs, i reportarem a les entitats participants respecte a la participació dels seus professionals.</p>	<p>Es programarà a partir de les necessitats de cada entitat.</p> <p>S'habilitarà un espai virtual específic (de manera personalitzada) on exclusivament hi hauran els seus professionals.</p> <p>Previ a la realització de programa, personalitzariem els continguts per incorporar-hi materials propis de l'entitat.</p> <p>Un tutor vinculat al contingut acompanyarà als participants, moderarà els espais de debat i atindrà als seus dubtes i consultes.</p> <p>Des d'UCF fariem igualment el seguiment dels participants i reportarem de manera contínua.</p>	<p>Pensat per aquelles entitats que ja disposen de plataforma virtual o de recursos propis per dur a terme la gestió de la formació.</p> <p>Previ al traspàs dels materials didàctics a la seva plataforma, es personalitzarien els continguts amb la incorporació de recursos, materials, o elements propis de l'entitat a fi que els professionals interrelacionin els continguts didàctics desenvolupats amb les polítiques i els plans d'acció propis de la organització.</p> <p>Aquesta personalització ha de permetre multiplicar els efectes pedagògics dels aprenentatges, i la utilitat del projecte en termes de millora de la qualitat i la seguretat dels pacients.</p>

Per a més informació:

Unió Consorci Formació. Tel: 93.259.43.81 **Maria Nadal** mnadal@ucf.cat www.ucf.cat

Institut Català de la Salut. Tel: 93 482 42 74 **Carles de la Fuente** c.fuente@gencat.cat