

Construint un model de gestió de qualitat transversal en un entorn digital integrat per a una organització multicèntrica

González-Muñoz E, Ela-Aguilar S, Serra MA.

Introducció i objectius: la visió integral i l'estandardització de processos és clau per a una assistència efectiva i eficient. Amb la finalitat de facilitar la gestió així com afavorir la cultura de qualitat entre els professionals, es proposa com a objectiu l'ús d'eines integrades.

Material i mètode: aplicar la gestió per processos a nivell global, estandarditzar i fer accessibles a tots els professionals els procediments i indicadors clau, així com millorar la gestió documental amb la introducció d'eines digitals en un entorn coherent.



Resultats:

Definició de processos

- 384 gràfics
- 402 documents

Identificació d'indicadors clau

- 6 dimensions
- 22 indicadors

Gestió documental

- 4 procediments
- 76 documents aprovats amb signatura digital

Classificació dels indicadors essencials de Qualitat

- Indicadors d'Accessibilitat:**
 - % pacients amb interval data petició-data primera de primera visita >15 dies
 - Interval data petició-data primera de primera CEX
 - % pacients que esperen >30 dies per inici de tractament de radioteràpia
 - Temps d'espera primera sessió tractament de radioteràpia
- Indicadors d'Atenció:**
 - Reingressos >48h (nombre i %)
 - Defuncions hospitalàries (nombre; %; sense intervenció CPs; amb QMT en curs)
 - Defuncions globals de pacients amb quimioteràpia en curs (nombre i %)
 - Defuncions a urgències
- Indicadors d'Eficiència:**
 - Hospitalització: estada mitjana i altes abans de les 12h;
- Indicadors de Seguretat dels pacients:**
 - Consultes Externes: % primeres visites reprogramades per motius ICO
 - Prevenció caigudes
 - Nafres per pressió
 - Errors medicació
 - Infeccions
 - Identificació de pacients
 - Seguretat trasfusal
- Indicadors d'Experiència dels pacients i satisfacció:**
 - Queixes i reclamacions
 - Promig temps de resposta queixes i reclamacions
 - % queixes i reclamacions amb resposta >15 dies
 - Suggeriments de pacients o familiars
- Notificació d'incidents:**
 - Nombre notificacions
 - Tipus incidents



Conclusions: l'ús d'eines integrades de qualitat ha contribuït a conceptualitzar i fer operativa la qualitat com a part intrínseca de totes les activitats dels diversos àmbits d'intervenció de l'organització. Cal persistir en la implementació d'estratègies destinades a la formació i una major conscienciació dels professionals envers la millora continua.