

## Disseny i implantació d'un sistema d'avaluació d'estàndards de qualitat com a eina de millora de la qualitat

Autors: Manel Plana, Rafael Manzanera, Diego Moya, Mònica Ballester, Fernanda de la Torre, Carme Saurí  
Email: [mplana@mc-mutual.com](mailto:mplana@mc-mutual.com), [rmanzanera@mc-mutual.com](mailto:rmanzanera@mc-mutual.com), [dmoya@mc-mutual.com](mailto:dmoya@mc-mutual.com), [monicaballester@movistar.es](mailto:monicaballester@movistar.es)  
[fdelatorre@mc-mutual.com](mailto:fdelatorre@mc-mutual.com), [csauri@mc-mutual.com](mailto:csauri@mc-mutual.com)

### Introducció

En el context del Pla de Qualitat 2014 – 2016 de MC Mutual, MATEPSS d'abast a tot el territori espanyol amb seu a Barcelona, s'ha creat un sistema d'avaluació d'un conjunt d'estàndards de qualitat per a tots els centres assistencials, amb l'objectiu de la millora contínua.

La creació d'un premi intern de qualitat sanitària incentiva la participació activa dels professionals, alhora que consolida la qualitat sanitària com a uns dels motors de l'organització.

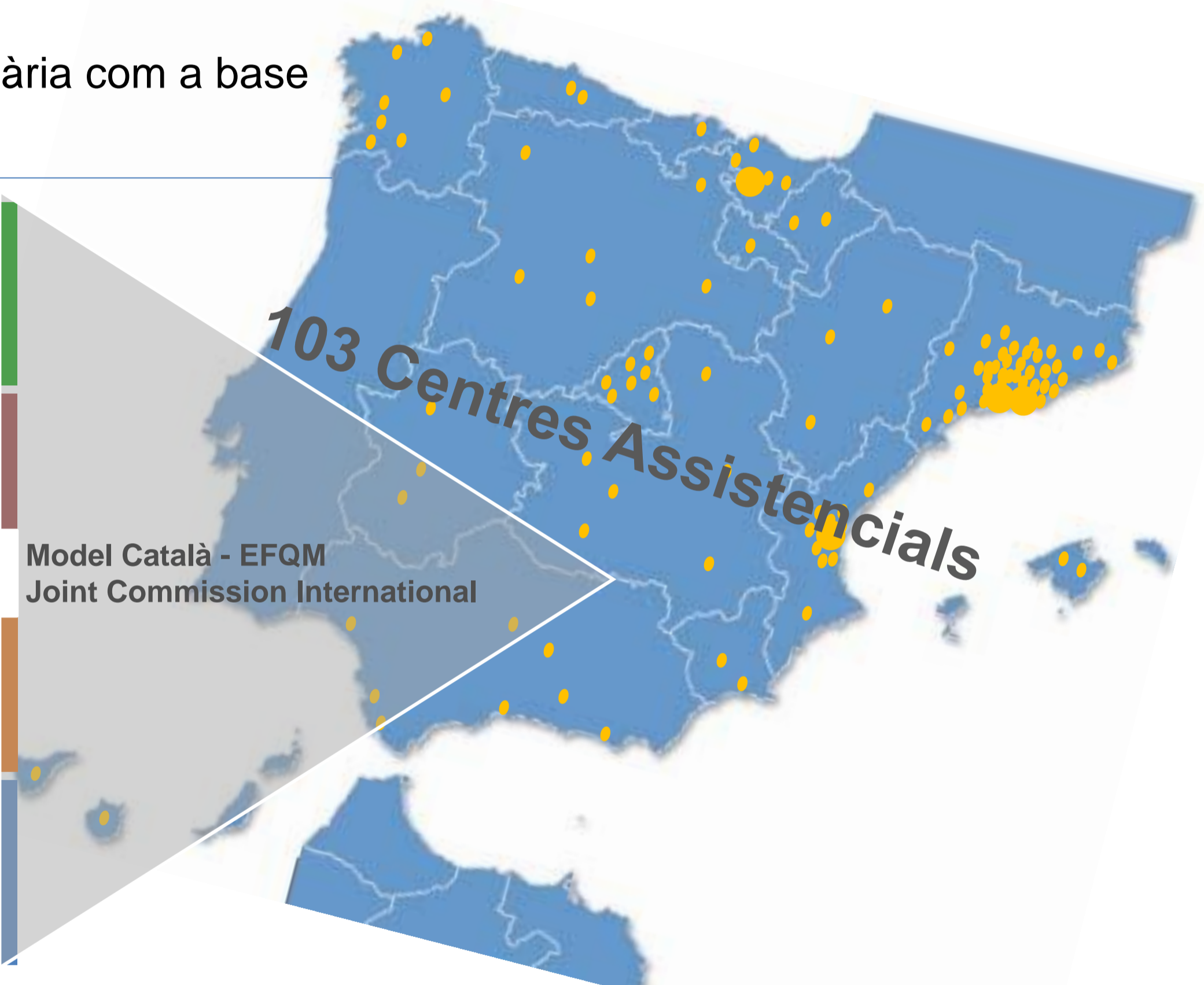
### Objectius

#### General

Implantar un sistema d'avaluació d'estàndards de qualitat sanitària com a base de la cultura de la millora contínua als centres assistencials.

### Material i mètodes

El procés de disseny implica la descripció, aplicabilitat, factibilitat, i sistema d'avaluació dels estàndards, per poder mesurar l'impacte del Pla de Qualitat en tota l'àrea geogràfica.



### Resultats

S'ha elaborat un Manual d'estàndards basats en els models EFQM i JCI, on s'han definit **140 estàndards**, dels quals es desplegaran **75 estàndards prioritzats** pel moment de la implementació, en funció de l'impacte i les necessitats de l'organització.

Aquesta prioritització ha tingut en compte l'abast en diferents dimensions de la qualitat. El resultat de la distribució segons dimensions ha estat:

Continuïtat	Accessibilitat	Equitat	Respecte	Satisfacció	Adequació	Qualitat Científica Tècnica	Seguretat
18	6	8	6	2	4	10	21
24%	8%	11%	8%	3%	5%	13%	28%

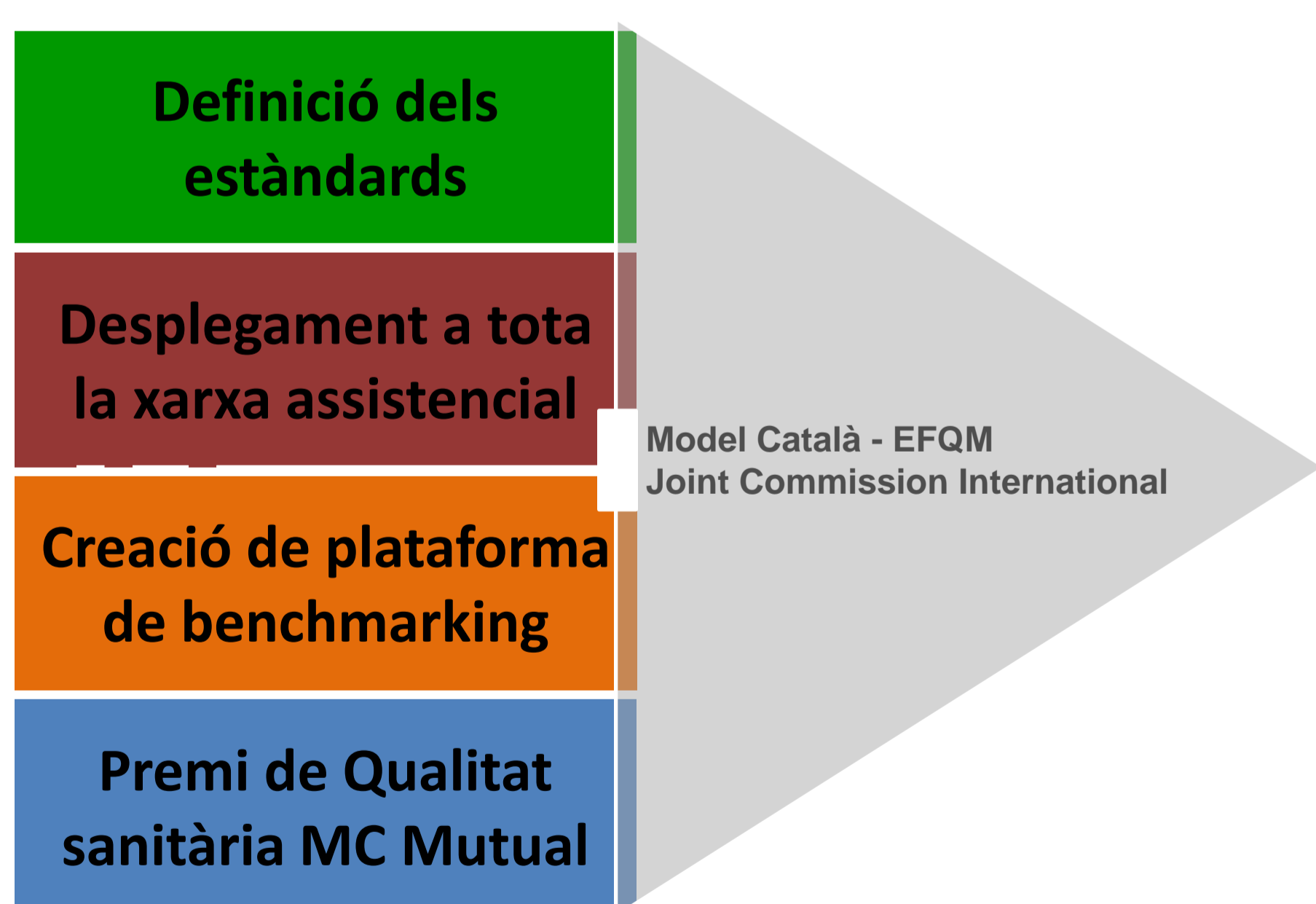
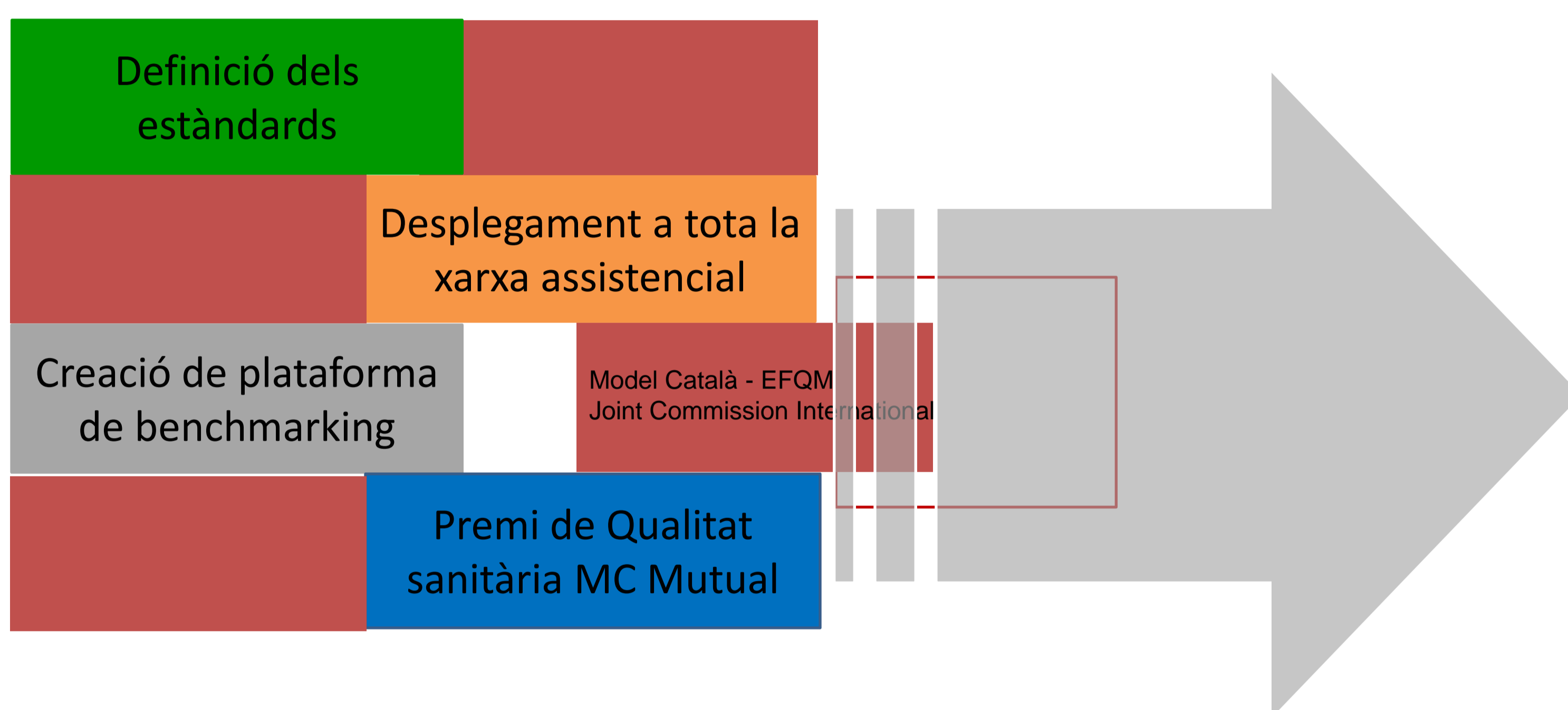


### Conclusions

S'ha elaborat en la primera fase del projecte un sistema d'avaluació d'estàndards per implantar als 103 centres assistencials de MC Mutual.

S'ha dissenyat un sistema de puntuació i de benchmarking on es premiarà als centres amb les puntuacions més altes i que presentin iniciatives de millora de la qualitat sanitària reproduïbles en altres centres de MC Mutual (PREMI DE QUALITAT).

Organitza:



Organitza: