

Benchmarking en el sector de salut mental



Pau Negre.
Director Executiu de COMTEC
Director del Projecte de
Benchmarking en Salut Mental



Eva Bistuer.
Consultora Analista de COMTEC
Coordinadora del Projecte de
Benchmarking en Salut Mental



El projecte de *benchmarking* en el sector de salut mental neix a principis de l'any 2006 amb l'objectiu de millorar la informació de què disposen els gestors per a la presa de decisions, mitjançant la comparació anònima de dades entre diferents entitats. Actualment hi participen, després de tres anys d'experiència, 15 entitats amb 125 dispositius, i es consolida com una eina avantatjosa que aporta informació i facilita la gestió.

► El projecte

El projecte de *benchmarking* en el sector de salut mental neix com a conseqüència de la convergència dels següents factors:

- La capacitat de La Unió, patronal catalana d'entitats sanitàries, com a plataforma per afiliar entitats al projecte reforçada per la seva voluntat i determinació per fer-ho.
- La voluntat del Dr. Orrit, president del Consell de Salut Mental de La Unió, per apadrinar, recolzar i promoure activament el projecte.
- El dinamisme que desprèn el sector de la salut mental a Catalunya i que facilita el fet de poder dur a terme un projecte d'aquestes característiques.
- La determinació de COMTEC per crear un projecte de *benchmarking* en l'àmbit de la salut.

En aquest context COMTEC assumeix, amb el recolzament del Dr. Orrit i La Unió, la gestió i el lideratge d'un projecte en què els gerents de les entitats participants concretaran la filosofia de treball, per tal d'ajustar-lo al màxim a les seves necessitats.

Per tant, són els propis gerents qui determinen les bases fonamentals de treball:

- a) Els gerents determinaran els indicadors objectes d'estudi.
- b) Les entitats participants, mitjançant una Taula Tècnica, consensuaran els criteris de mesura dels indicadors.
- c) Les mateixes entitats remetren la informació a la central de *benchmarking* per tal que s'explotin les dades i es generin els informes pertinents.
- d) Els informes de *benchmarking* es generen semestralment i proporcionen les dades de manera anònima.

L'anonimat en els informes s'estableix per combatre les possibles reticències que es poden generar arran un projecte d'aquest estil, motivades per una possible manca de confiança de les entitat participants a l'hora de cedir les seves dades.

Tanmateix, per tal de garantir la fiabilitat de les dades que lliura cada entitat participant, en inscriure's en el projecte se'ls fa signar un Codi de Conducta en virtut del qual es comprometen a proporcionar informació fiable i verídica, en el temps i la manera establerts.

Quan una entitat s'hi ha inscrit, la metodologia de treball es desenvolupa de manera cíclica segons el següent esquema (vegeu figura 1)

El procés s'inicia amb la sol·licitud de tramesa de dades a totes les entitats participants. Per tal de facilitar l'enviament de dades a les entitats participants, COMTEC envia la Taula de Dades, que indica el nom del dispositiu, la dada demandada, els termes, l'indicador al qual afectarà aquesta dada, l'any i la unitat de mesura. Com que l'informe s'elabora semestralment, l'enviament de Taules de Dades a les diferents entitats es realitza dos cops a l'any (aproximadament a finals de març i a finals d'octubre). Per a la realització d'aquesta tasca COMTEC també ofereix suport telefònic i via mail.

Els participants del projecte disposen d'un mes per retornar la Taula de Dades degudament emplanada.

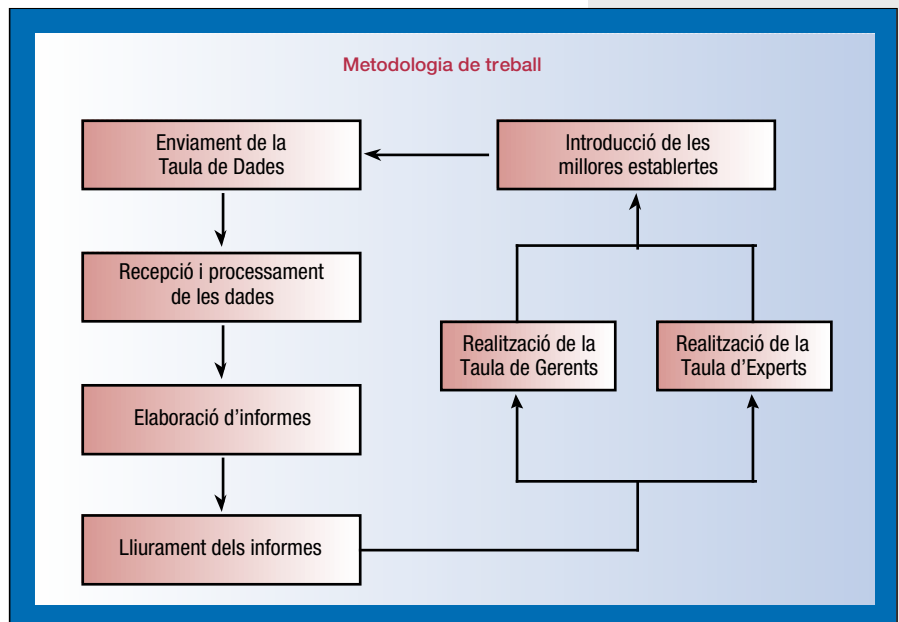


Figura 1

Un cop rebudes, COMTEC revisa les dades abans de explotar-les, per tal de detectar possibles anomalies. Posteriorment, introdueix les dades en un programa informàtic dissenyat específicament per a aquest projecte, que les processa i genera els diferents indicadors.

Seguidament, s'elaboren informes personalitzats que presenten les dades anònimament, així com una anàlisi específica dels resultats de cada dispositiu i es lliuren els informes a les diferents entitats participants en un termini aproximadament d'un més i mig des de la recepció de les dades.

Un cop lliurats els informes s'inicia una fase d'anàlisi i millora del procés, mitjançant una Taula Tècnica on els experts de cada organització analitzen els resultats i tracten temes que fan referència a l'operativa del projecte (com la concreció i l'homogeneïtzació de criteris, la recollida d'informació), i una Taula de Gerents on els gerents de cada organització proposen millores de cara als següents informes (com incloure o treure indicadors, o modificar la freqüència dels informes).

També es realitzen enquestes de satisfacció, en les quals es recull l'opinió de les entitats participants en l'estudi. Aquesta eina permet conèixer la percepció d'aquestes entitats en el projecte pel que fa als punts forts i les àrees de millora.

“És un primer pas important en el nostre àmbit de cara a conèixer les diferències entre sectors que donen assistència en salut mental”



Figura 2

► Els informes

Es realitzen tres tipus d'Informes en funció dels dispositius que hi participen:

- **Informes d'Hospitalització:** inclou Hospital de Dia Adults, Hospital de Dia Infanto Juvenil, Aguts, Subaguts i MILLE.
- **Informes d'Ambulatoris:** inclou CSMA, CSMIJ i CAS.
- **Informes de Centres de Dia:** inclou els Centres de Dia.

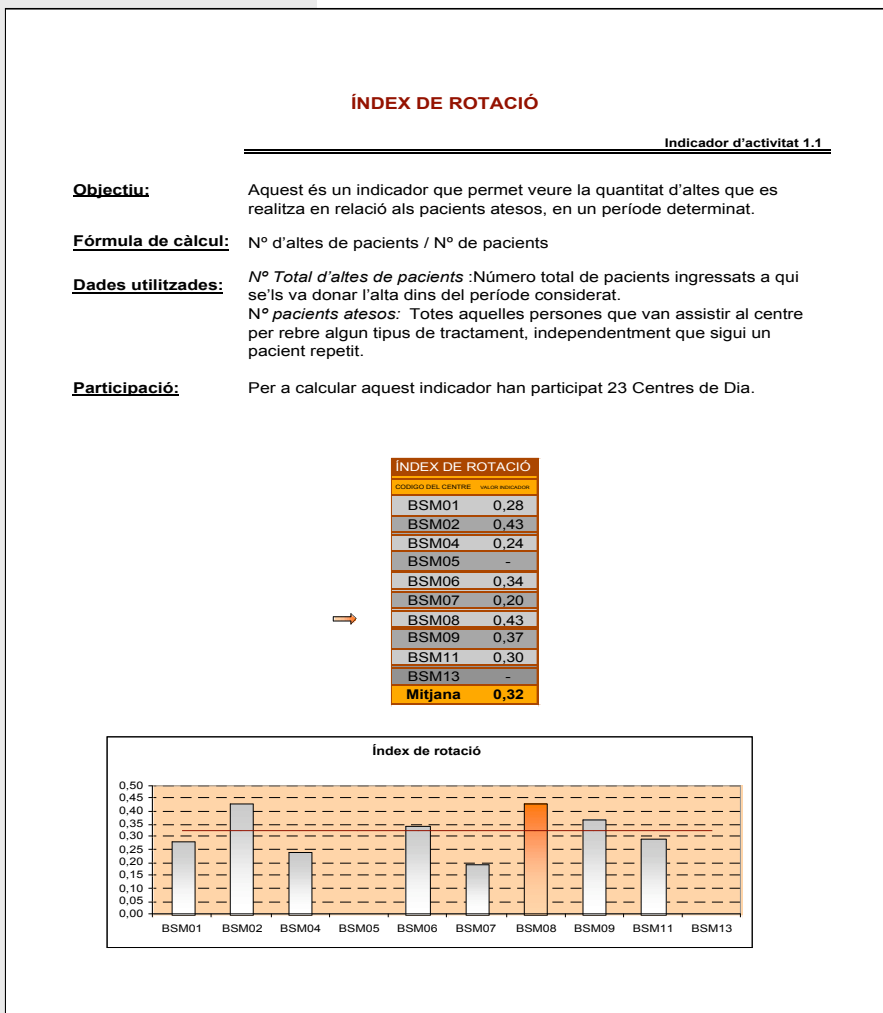
Els informes consten de 4 apartats:

1. Consideracions prèvies: S'especifica en l'objectiu de l'informe i la lectura dels resultats

2. Resultats dels indicadors: Inclou un gràfic on es mostra el resultat total del dispositiu, de cadascun dels indicadors i la mitjana de les organitzacions participants.

Els indicadors són una eina que ens permeten realitzar un seguiment de les variables clau d'una organització, a través de la comparació en el temps i amb altres referents. Els indicadors que es tracten en aquests informes de *bench - marking* estan classificats per:

Indicadors d'Activitat: L'objectiu principal d'aquests indicadors és donar informació sobre la productivitat del personal, la càrrega de treball, el nivell d'atenció dedicat al pacient i la eficiència d'utilització dels recursos.



Indicadors d'Accessibilitat: Ens donen una idea de la facilitat o dificultat d'accés del pacient a un dispositiu concret.

Indicadors de Resultats de Salut:

Aquests indicadors ens proporcionen informació referent a la qualitat assistencial i el grau d'eficiència, també ens informen sobre la permanència dels pacients en la institució.

Indicadors de Concertació: Fan referència als ingressos econòmics.

Altres indicadors: Es mostren altres dades que poden ser d'interès.

3. Conclusions: Inclou la redacció de les conclusions individualitzades que s'extreuen a partir de l'anàlisi dels resultats.

4. Gràfics: Es mostra l'objectiu i la fórmula de càlcul de l'indicador, les dades utilitzades i la participació. En una taula de dades es mostra el resultat que han obtingut cadascuna de les entitats participants tot indicant amb una fletxa la pròpia entitat. També s'inclou un gràfic on hi ha el resultat de cada entitat i la mitjana total tot destacant en color vermell la pròpia entitat.

A continuació es mostra un exemple d'un indicador i un gràfic. (vegeu figura 2)

► **Les valoracions**

Després de tres anys de projecte, podem afirmar que aquest ja s'ha consolidat i que les entitats participants s'han habituat a cedir i compartir dades de manera anònima.

Els participants en el projecte expressen el seu convenciment sobre els beneficis que pot aportar aquest projecte com a eina de gestió. Així ho manifesten en les enquestes anònimes realitzades: "És un primer pas important en el nostre àmbit de cara a conèixer les diferències entre sectors que donen assistència en salut mental, en primer lloc per autoavaluar-nos i després per comparar-nos amb criteris operatius (...)".

En general les valoracions de les entitats participants són positives, i molt especialment en el servei i el suport rebuts, en la puntualitat del lliurament dels informes, la claredat de les Taules de Dades i la resolució d'inquietuds i dubtes a través de la línia directa.

A continuació es mostra la mitjana de puntuacions per blocs segons l'última enquesta de satisfacció realitzada a les entitats participants en el projecte, en què la puntuació màxima era de 5 punts. (vegeu figura 3)

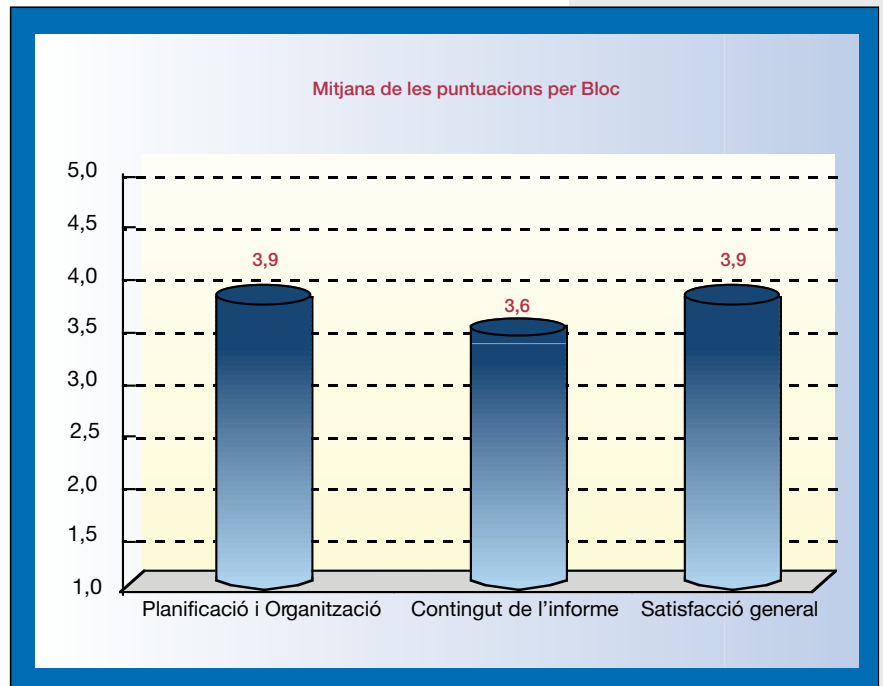


Figura 3

És un projecte ambiciós i continuem treballant per incrementar el nombre d'entitats que hi participen, i per avançar en el procés d'homogeneïtzació en la recollida de dades.

El gran repte rau en el fet d'unificar els criteris de mesura de dades entre diferents entitats que disposen de diferents sistemes d'informació. Així ho expressen també alguns dels participants en el projecte: "La informació que es pot treure de la idea és molt alta, però ens falta unificació de criteris atès que som proveïdors diferents".

Per resoldre-ho, utilitzem les Taules Tècniques com a plataforma per tal que les diferents entitats discuteixin, consensuin criteris i comparteixin experiències. Probablement aquest és un dels aspectes més enriquidors del projecte: veure com col·laboren diferents entitats del sector i com hi participen per iniciativa pròpia, evidenciant una clara voluntat d'aportar millores al sector i a la seva pròpia gestió.

Finalment, voldriem destacar i agrair el suport de l'entitat certificadora DNV (Det Norske Veritas), així com l'inqüestionable protagonisme de La Unió per fer-ho possible, acollint el projecte des de la seva germinació i potenciant-lo de manera contínua.

La nostra voluntat és continuar treballant conjuntament amb totes les entitats participants en aquest projecte, en el qual l'experiència i el mateix procés resulten gairebé tant transcendents com els mateixos resultats. ■

El gran repte rau en el fet d'unificar els criteris de mesura de dades entre diferents entitats que disposen de diferents sistemes d'informació