

El repte de l'acreditació



Jordi Besora.
Senior Consultant
COMTEC



Pau Negre.
Executive Manager
COMTEC



A manca d'un trimestre per l'acompliment del termini establert ens trobem amb hospitals que ja tenen els deures fets, mentre que altres hauran de fer un esforç final important si volen assolir el nivell mínim per obtenir l'acreditació.

Les diferents posicions de partida i estratègies seguides pels centres per afrontar el repte de l'acreditació han condicionat la seva evolució i les seves possibilitats d'obtenir l'acreditació.

Situació dels hospitals envers a l'acreditació

El decret 6/2006, de 17 de gener, pel qual es regula l'acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda i el procediment d'autorització d'entitats avaluadores, ha suposat un nou repte pels hospitals catalans, que s'han mobilitzat i hi han invertit recursos, amb més o menys intensitat i convenciment, per tal de fer front a aquest nou repte.

Les diferents posicions de partida i les estratègies seguides pels centres per tal d'afrontar aquest repte han condicionat la seva evolució i les seves possibilitats d'obtenir l'acreditació.

A hores d'ara ens trobem amb hospitals que ja tenen els deures fets, mentre que n'hi ha d'altres que hauran de fer un esforç final important si volen assolir el nivell mínim per obtenir l'acreditació. Els principals factors

que han condicionat aquesta situació són:

1. L'estratègia seguida per afrontar aquest repte.
2. El temps que cada hospital porta preparant-se per fer front a l'acreditació.
3. El lideratge i suport ofert per part de la Direcció.
4. Els recursos administratius disponibles per fer front als requeriments documentals dels estàndards d'acreditació.
5. L'experiència prèvia de cada centre en l'aplicació de models d'excel·lència i de gestió de la qualitat.
6. L'estat o adequació d'estructures i instal·lacions, així com la realització d'obres de manteniment o remodelació.

Segons les conclusions de l'Informe Tècnic sobre l'Acreditació de Centres d'Atenció Hospitalària Aguda de Catalunya*, realitzat per COMTEC (document disponible a la

nostra web corporativa: www.comtecquality.com) i fonamentat en l'estudi de les dades obtingudes sobre una mostra de 8 hospitals, podem concloure el següent:

- El percentatge d'assoliment dels estàndards essencials oscil·len entre valors del 38,5% i 81% (veure Gràfic 1), essent la mitjana global dels vuit centres del 59%. El 75% dels centres objecte del estudi superen el 55% (recordem que el nivell necessari per poder acreditar-se és del 60%). Per tant, es pot dir que en aquests moments només el 25% no assolien el nivell mínim per acreditar-se. (veure gràfic 1)
- Globalment s'ha acomplert el 66% dels agents facilitadors i només el 34% dels resultats (veure gràfic 2). Per tant, també podem afirmar que els hospitals catalans encara no estan mesurant prou dades per l'avaluació de la seva gestió i el seu rendiment. En canvi, s'han orientat més a desenvolupar el seu sistema documental, a potenciar el seu sistema de registre de

l'activitat, i a adequar les seves instal·lacions i infraestructures.

Els estàndards amb major percentatge d'acompliment, amb un 73% són els corresponents a l'activitat assistencial, mentre que la gestió de les persones (criteris 3 i 7), amb un 44% i una 33% respectivament, és una de les àrees de gestió més fluixa envers als requeriments d'acreditació (veure gràfic 2).

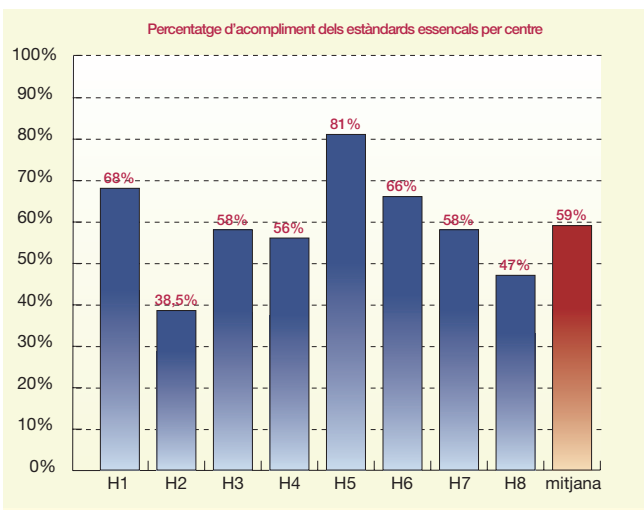
- Criteris amb alts percentatges d'assoliment (Processos, Resultats Clau, i Aliances i Recursos) també són els que han generat més número d'estàndards no acomplerts (63, 62 i 27 respectivament), degut a l'alt nombre d'estàndards que componen aquests criteris. Per altra

banda, s'observa clarament com altres criteris amb percentatges d'assoliment molt baixos (Resultats en els Clients, Resultats en els Persones, i Resultats en la Societat) no impliquen massa feina, ja que el nombre d'estàndards no acomplerts (12, 8, i 3 respectivament) és baix (veure gràfic 3). Val la pena considerar-ho, ja que aquesta informació és la que millor ens orientarà per conèixer la quantitat de feina que restarà per fer a cada centre per tal d'assolir la totalitat dels estàndards essencials i satisfer així els requeriments establerts.

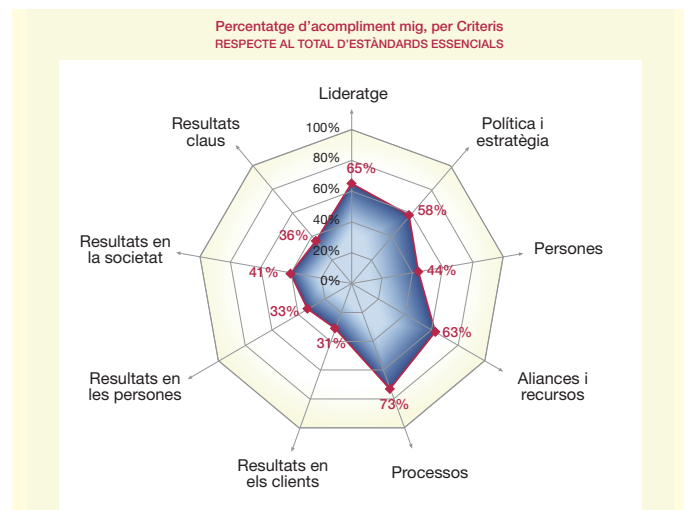
- Les dades obtingudes dels agents facilitadors són més fiables que les dels resultats, ja que la variabilitat entre les dades

dels diferents centres ha estat molt menor. L'excepció la trobem en el criteri 3 (Gestió de Persones), fet que ens confirma les diferents concepcions de l'àrea de RRHH que hi ha als hospitals, en funció de si aquesta s'entén com un departament d'administració o bé de gestió i desenvolupament de persones.

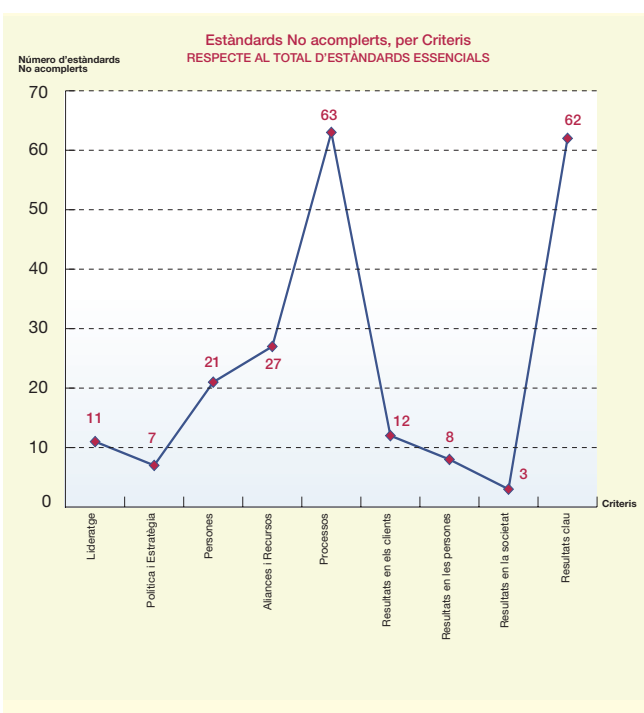
Si analitzem els resultats en relació a les diferents àrees/departaments/serveis dels centres (veure gràfic 4), podem afirmar que la càrrega de feina queda molt repartida, de tal manera que si cadascuna és centra en resoldre un petit nombre d'estàndards el percentatge de millora pot ser molt significatiu. (veure gràfic 4) ■



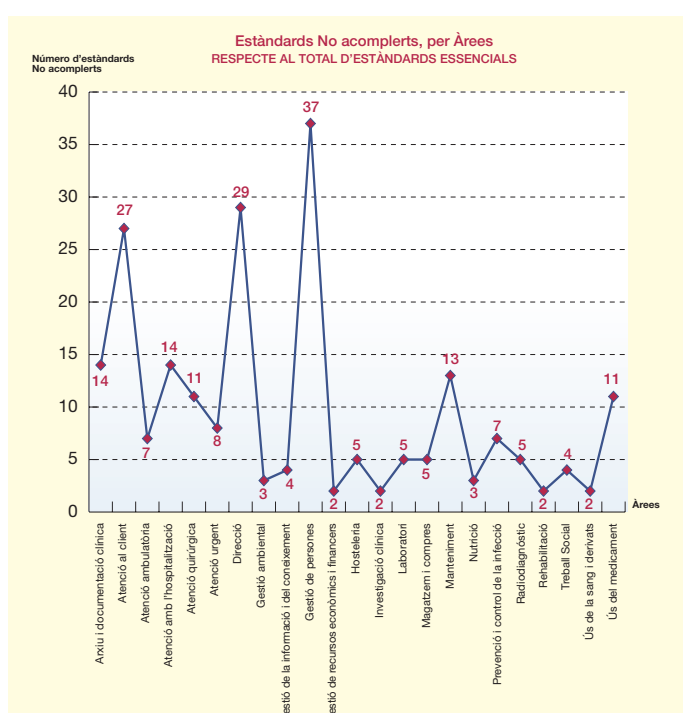
Gràfic 1



Gràfic 2



Gràfic 3



Gràfic 4