



L'Acadèmia

Benchmarking cooperatiu en Salut Mental: una eina d'aprenentatge i millora



Dr. Joan Maria Ferrer

Barcelona, 17 d'octubre del 2013

Benchmarking
 **La Unió**
Associació d'Entitats
Sanitàries i Socials

Benchmarking

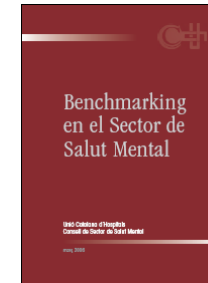
- ✓ El benchmarking té com a finalitat **identificar i estimular l'adopció de bones pràctiques** en els àmbits assistencial, la gestió de processos clau, les àrees funcionals o espais d'intervenció.
- ✓ A partir d'indicadors significatius prèviament consensuats, i d'una anàlisi i debat conjunt dels resultats del grup, vol cercar un **coneixement i aprenentatge compartits**, que motivi a plantejar millores en els processos i resultats.
- ✓ A través del benchmarking amb indicadors de gestió i qualitat es pretén quantificar **impactes en la millora de la qualitat i seguretat de pacients**, la satisfacció dels professionals i l'eficiència en l'ús dels recursos.



1ª etapa (2006-2009): el pionerisme de la Salut Mental

1. Origen

- ✓ Iniciativa del Consell de Sector de Salut Mental (2006)
- ✓ 22 Indicadors de Gestió que exploren: activitat, accessibilitat, resultats en salut, resultats econòmics i recursos humans
- ✓ Taula de Gerents y Taula Tècnica



Benchmarking Indicadors Gestió (2010)

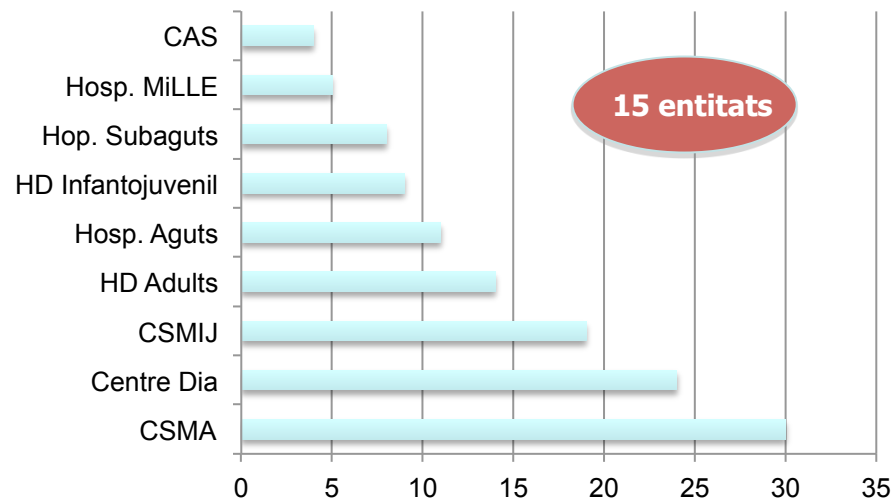
	<i>Participants</i>	<i>Llits</i>
Hosp. Aguts	11	> 400
Hop. Subaguts	8	> 270
Hosp. Mil·LE	5	> 1250

		<i>Població</i>
CSMA	30	> 2.800.000
CSMIJ	19	> 550.000
CAS	4	> 680.000

		<i>Nº Places</i>
Centre Dia	24	> 700
HD Adults	14	> 400
HD Infantojuvenil	9	> 150

Total participants **124**

2. L'etapa 2006-2009



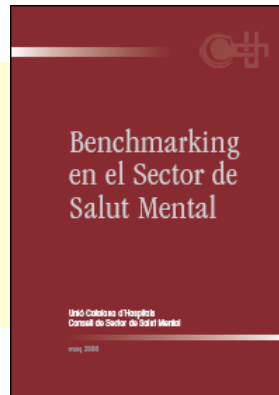
Dispositius

Ambulatoris

CSMA, CSMIJ, CAS

Hospitalització

Hospital Dia, Aguts, Subaguts,
MILLE, PSI, Centre de Dia



Classificació per àrea temàtica

- Activitat
- Accessibilitat
- Resultats de Salut
- Dotació econòmica
- Recursos Humans

AREA TEMATICA

1. Activitat

NUMERO

DENOMINACIÓ

- | | |
|-----|---|
| 1.1 | Índex de Rotació |
| 1.2 | Número d'altres per personal directe |
| 1.3 | Número d'estades per personal directe |
| 1.4 | Número de tractament per personal directe |
| 1.5 | Número de visites per personal directe |
| 1.6 | Altes per habitant |
| 1.7 | Visites per habitant |

AREA TEMATICA

2. Accessibilitat

NUMERO

DENOMINACIÓ

- | | |
|-----|---|
| 2.1 | Llista d'espera per dispositiu en la 1ª visita |
| 2.2 | Llista d'espera per dispositiu en les visites successives |
| 2.3 | Llista d'espera per dispositiu en l'Ingrés |
| 2.4 | Índex d'absentisme en la 1ª visita |
| 2.5 | Índex d'absentisme en la 2ª visita |
| 2.7 | Abandonament del tractament ambulatori |
| 2.8 | Rati entre la 1ª visita i la 2ª visita |

AREA TEMATICA

3. Resultats de Salut

NUMERO

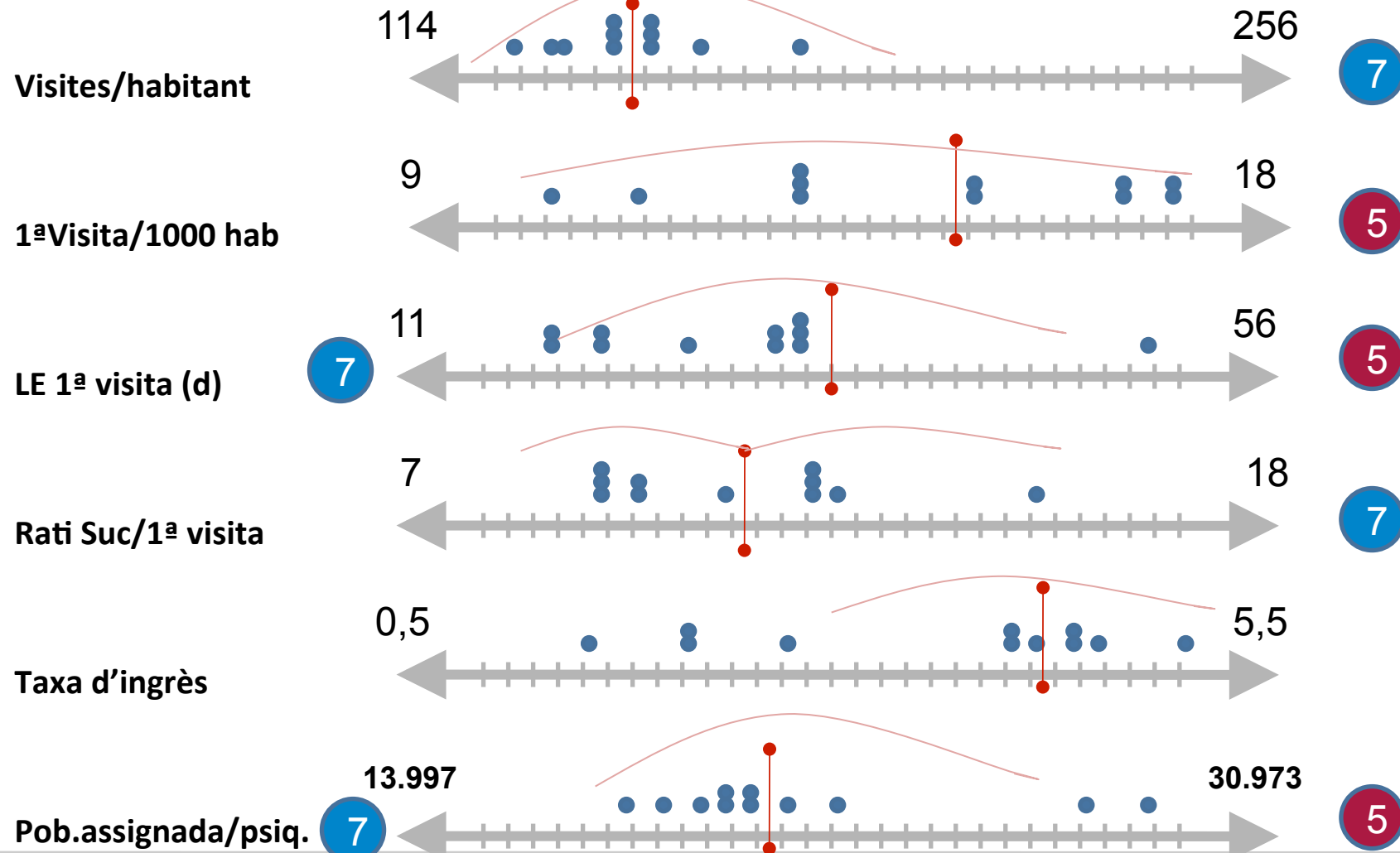
DENOMINACIÓ

- | | |
|-----|--|
| 3.1 | Estada mitja de pacients aguts |
| 3.2 | Estada mitja de pacients subaguts |
| 3.3 | Estada mitja de pacients crònics |
| 3.4 | Índex de reingrés de pacients aguts |
| 3.5 | Índex de reingrés de pacients subaguts |
| 3.6 | Índex de reingrés de pacients crònics |
| 3.7 | Derivacions alta de pacients aguts |
| 3.8 | Derivacions alta de pacients subaguts |

Indicadors

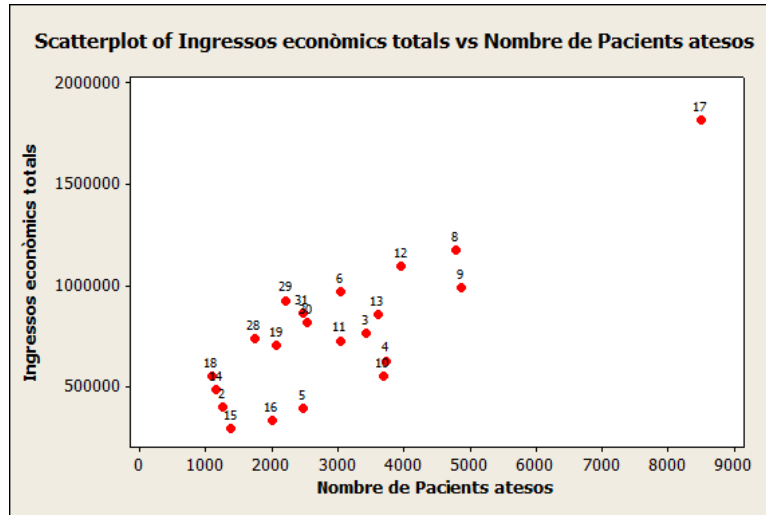
Indicador:	ALTES PER HABITANTS
Categoria:	Activitat
Número:	1.6
Denominació:	Relació del número d'altres per cada 1,000 habitants en institucions de salut mental, en una població i un període determinats.
Forma de càlcul:	$(N^{\circ} \text{ total d'altres en un període} / \text{Població en aquest mateix període}) \times 1000$
Objectiu:	L'indicador present permet determinar el número d'altres que es realitzen per càpita, aportant informació sobre la productivitat de les unitats, vista com a oferta de serveis per atendre a una població que potencialment pogués fer ús d'aquest servei, en un període determinat.
Temes:	<u>Altes:</u> es basa en la retirada d'un pacient hospitalitzat dels serveis d'Internació de l'hospital; implica la conclusió del període d'hospitalització i la desocupació d'un llit <u>Població:</u> persones del sector que tenen cobertura sanitària pública

**Anàlisi multi-indicadors seleccionats
(CSMA, 2008)**



Anàlisi exploratòria de resultats (CSMA, 2009)

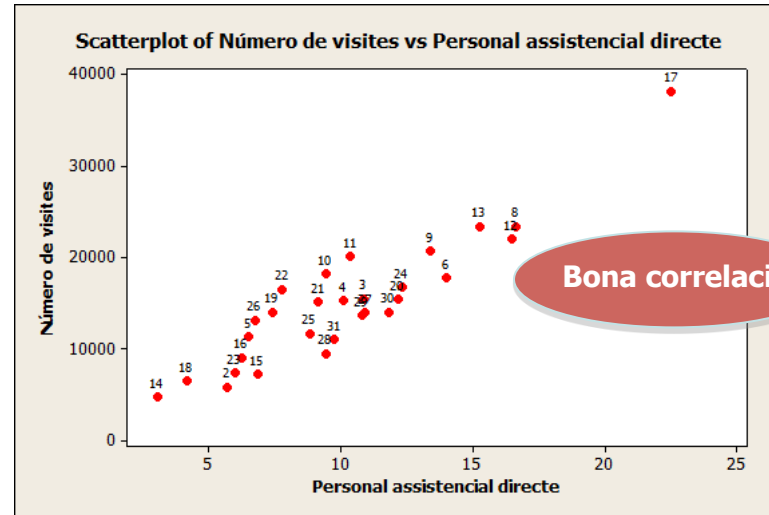
Ingressos econòmics i pacients atesos (CSMA, 2009)



Coeficient de Correlació = 0,848

En general s'observa variabilitat en els resultats obtinguts. Sobta el resultat de CSMA 14 per la seva alta dotació econòmica, baixa població i només disposa de programa TMS

Visites de pacients i personal assistencial directe (CSMA, 2009)



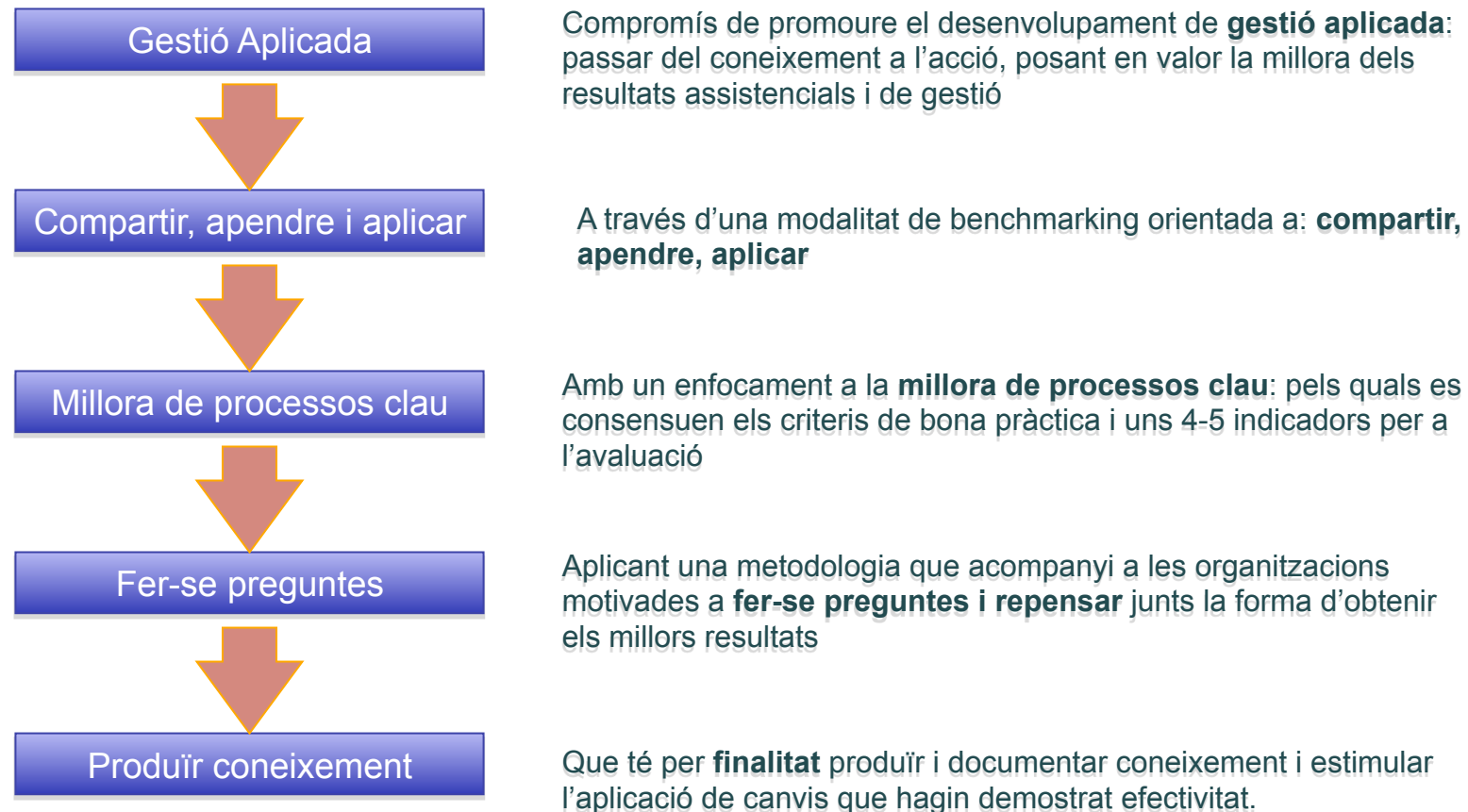
Bona correlació

Coeficient de Correlació = 0,915

No hi ha variacions en productivitat. Els centres s'adequan als recursos disponibles. Els dispositius amb PSP realitzen menys visites per personal assistencial directe respecte la mitjana.

- ✓ La contractació de **programes de suport a la primària** té influència en el comportament de variables com el nombre de visites. A més, la territorialitat i el grau de dispersió geogràfica influeixen sobre els **fluxos de demanda**.

2^a etapa (2010-2013): desenvolupament estratègic



1

Per què fer benchmarking a La Unió?

1. La Unió al servei del creixement de les organitzacions associades i recolzant l'excel·lència en els seus resultats

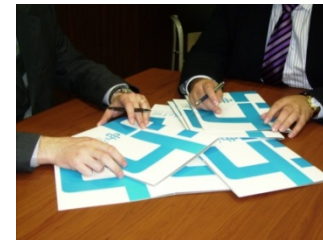
- ✓ Compartint informació rellevant amb l'objectiu de millora dels resultats
- ✓ Font d'aprenentatge compartit, cercant l'excel·lència com a mèrit

2. La Unió, espai de reflexió per generar coneixement compartit

- ✓ Identificar i aprendre de les bones pràctiques
- ✓ Creant un clima de confiança fonamentat en el compromís ètic de confidencialitat

3. La Unió posant en valor el que fan i aprenen les organitzacions sanitàries i d'atenció a la dependència

- ✓ Posant en valor la innovació de les organitzacions
- ✓ Divulgant el coneixement compartit



2

Metodologia pròpia d'aprenentatge i millora

1. Dues metodologies comunes de fer benchmarking

- ✓ Experiències (benchmarking qualitatiu)
- ✓ A partir d'indicadors de procés i resultat (benchmarking quantitatiu)

2. Orientat al interès dels professionals

- ✓ Gerents i Directius
- ✓ Professionals assistencials

3. Constitució i dinàmica

- ✓ Per iniciativa dels Consells de Sector i Consells Tècnics Assessors
- ✓ Servei que s'ofereix als associats amb el suport de Fundació Unió
- ✓ Flexible i obert, adaptat als interessos dels participants



3

La plataforma web Benchmarking UNIO

1. Plataforma web

- ✓ Desenvolupada per Fundació Unió amb suport tecnològic d'Athenea Solutions
- ✓ Administrada completament per Fundació Unió
- ✓ Tractament anonimitzat i confidencial de tota la informació

2. Orientat a aportar valor afegit

- ✓ Accessibilitat i tractament de informació a temps real
- ✓ Visió sectorial dels resultats de conjunt
- ✓ Eines d'anàlisi de la informació compartida

3. Metodologia de treball

- ✓ Adaptada al interès dels participants
- ✓ Grups de discussió i anàlisi
- ✓ Conducció metodològica de Fundació Unió
- ✓ Preu assequible per l'organització

<http://benchmark.uch.cat/>



Un procés d'aprenentatge

Algunes vivències en 10 frases

1. “Ajudeu-nos a fer allò que no podem fer sols” (*associat de La Unió, en sessió de treball del pla estratègic*)
2. “Això no és una primera visita” (*directiu de salut mental*)
3. “Canviem la definició (de l'indicador) per reduir la variabilitat” (*cap de servei*)
4. “Posa-hi també el nombre de llits” (*gerent hospital*)
5. “Ho hem comentat en el nostre Comitè directiu i sens ha caigut la cara de vergonya” (*directora d'infermeria, sobre el % de pacient amb dolor post-quirúrgic*)
6. “Que no ho vegi el gerent” (*responsable d'àrea*)
7. “Mai havia reflexionat sobre el que faig be” (*gerent hospital 1*)
8. “Els meus (professionals) han de venir doncs ho fan molt be” (*gerent hospital 2*)
9. “Pensàvem qe ja ho feiem be, però d'altres ho fan millor” (*professionals hospital 2*)
10. “Pot-ser no hauriem de prendre la pressió arterial com ho estem fent” (*metge de família*)

Fites a destacar del procés

1. **Compartir resultats i aprendre dels altres** *(gran exercici d'humilitat)*
2. **Identificar alguna bona pràctica i reflexionar com obtenir millors resultats** *(compartits amb generositat)*
3. **Servir a enriquir el debat dels gestors** *(que han de liderar la qualitat)*
focalitzant esforços en la millora *(impacte a l'interior de l'organització)*

Entitats participants 2013

ACEBA, Associació Catalana d'Entitats de base Associativa
 Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada
 Benito Menni Complex Assistencial en Salut Mental
 Capio. Hospital General de Catalunya/Sagrat Cor
 Centre Psicoteràpia Barcelona-Serveis de Salut Mental - CPB SSM
 Clínica Barceloneta
 Clínica Girona
 Clínica Salus Infirmorum
 Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample
 Consorci Hospitalari de Vic
 Consorci Sanitari de l'Alt Penedès
 Consorci Sanitari del Garraf
 Consorci Sanitari Integral
 Corporació Sanitària Clínic
 Corporació Sanitària Parc Taulí
 Fundació Casal de Curació
 Fundació Gestió Sanitària Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
 Fundació Hospital Comarcal Sant Bernabé
 Fundació Hospital de l'Esperit Sant
 Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla
 Fundació Hospital Sant Pere Claver
 Fundació Institut Guttmann

Fundació Orienta
 Fundació Pere Mata (Pere Mata Social SA)
 Fundació privada Hospital de Campdevànol
 Fundació Puigvert. IUNA
 Fundació Sanitària de Mollet
 Fundació Vallparadís
 Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor. H. Sagrat Cor Martorell
 Germanes Hospitalàries del Sagrat Cor. H. Sant Rafael
 Gestió i Prestació de Serveis de Salut
 Gestió Pius Hospital de Valls
 Grup Sagessa
 Hospital Plató Fundació Privada
 Hospital Sant Celoni FP
 Hospital Sant Joan de Déu d'Esplugues
 Institut d'Assistència Sanitària
 INAD-Consorci Mar Parc de salut de Barcelona
 Institut Pere Mata
 Mútua Terrassa
 Mutuam, MPS
 Parc Sanitari Pere Virgili
 Parc Sanitari Sant Joan de Déu
 Sant Joan de Déu Serveis Sociosanitaris Fundació Privada

	SM	DEP	TS	SS	AE	AP	INF	SG
Dispositius	179	7	5	15	25	44	40	11
Entitats	15	4	5	15	22	9	25	10

Moltes gràcies

Benchmarking

 La Unió
 Associació d'Entitats
 Sanitàries i Socials

minerva - La Unió - Windows Internet Explorer

http://benchmark.uch.cat/

Archivo

Visió general de la plataforma

Joan Maria Ferrer (menú - sortir)

Benchmarking La Unió

dades SM

Salut Mental

global fòrum CSMA CSMIJ CAS CD HA HMILLE HS HDA HDIJ anàlisi

veure com: tècnic del benchmark període: 2009

Recordeu que la introducció de dades pel període 2010 es farà entre l'1 de març i el 30 d'abril.

rànk global

Centres de salut mental d'adults

Centre	Estrelles	Posició
CSMA25	★★★★★	1 / 29
CSMA11	★★★★★	2 / 29
CSMA09	★★★★★	3 / 29

Centres de salut mental infantil i juvenil

Centre	Estrelles	Posició
CSMIJ16	★★★★★	1 / 23
CSMIJ14	★★★★★	2 / 23
CSMIJ24	★★★★★	3 / 23

Centres d'atenció i seguiment a la drogodependència

Centre	Estrelles	Posició
CAS03	★★★★★	1 / 3
CAS04	★★★★★	2 / 3
CAS02	★★★★★	3 / 3

Centres de Dia

Centre	Estrelles	Posició
CD02	★★★★★	1 / 20
CD19	★★★★★	2 / 20
CD06	★★★★★	3 / 20

Hospitalització d'aguts

Centre	Estrelles	Posició
HA05	★★★★★	1 / 10
HA01	★★★★★	2 / 10
HA08	★★★★★	3 / 10

Hospitalització mitja i llarga estada

Centre	Estrelles	Posició
HM03	★★★★★	1 / 5

16 entitats

135 dispositius

89% de participació

Internet 100%

Inicio Bandeja de entrad... Mi PC 2 Microsoft Offic... Procediment Bench... minerva - La Unió - ... Búsqueda en el escritorio ES 15:44

minerva - La Unió - Windows Internet Explorer

http://benchmark.uch.cat/

Archivo

Detall de indicadors per dispositiu (ranking)

Joan Maria Ferrer (menú - sortir)

Benchmarking La Unió

dades SM

Salut Mental - Centres de salut mental d'adults

global fòrum CSMA CSMIJ CAS CD HA HMILLE HS HDA HDIJ anàlisi

veure com: tècnic del benchmark

periode: 2009

10 entitats 31 dispositius

sense dades

amb dades

compliment (dades)

indicador (rànk / valors)	CSMA09	CSMA11	CSMA25	CSMA06
1.4 número de pacients per personal assistencial directe	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
1.5 número de visites per personal assistencial directe	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
1.7 visites per habitants	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
1.8 primeres visites per 1000 habitants	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
1.9 número de pacients atesos per 1000 habitants	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
2.1 llista d'espera en la 1ª visita	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
2.4 índex d'absentisme en la 1ª visita	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
2.5 índex d'absentisme en les visites successives	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
2.7 rati entre la 1ª visita i les visites successives	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
3.9 abandonament del tractament ambulatori	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
4.1 ingressos econòmics totals per pacients atesos	★★★★★	★★★★★	-	★★★★★
4.2 dotació econòmica per població	★★★★★	★★★★★	-	★★★★★
4.3 ingressos econòmics totals per visita	★★★★★	★★★★★	-	★★★★★
6.2 número de reclamacions cada 100 pacients	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
6.3 rati de població assignada per personal assistencial directe	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Listo

Internet 100%

Inicio Calendario - ... Mi PC 2 Microsoft ... minerva - La ... Institute for ... Cisco Web ... Búsqueda en el escritorio ES 15:55

minerva - La Unió - Windows Internet Explorer
http://benchmark.uch.cat/
Google

Archivo

Detall de resultats per dispositiu (valors)

Joan Maria Ferrer (menú - sortir)

Bencharking
La Unió
Associació d'Entitats Sanitàries i Socials

dades
SM

Salut Mental - Centres de salut mental d'adults

global
fòrum
CSMA
CSMIJ
CAS
CD
HA
HMILLE
HS
HDA
HDIJ
anàlisi

veure com: tècnic del benchmark
periode: 2009

10 entitats
31 dispositius

sense dades

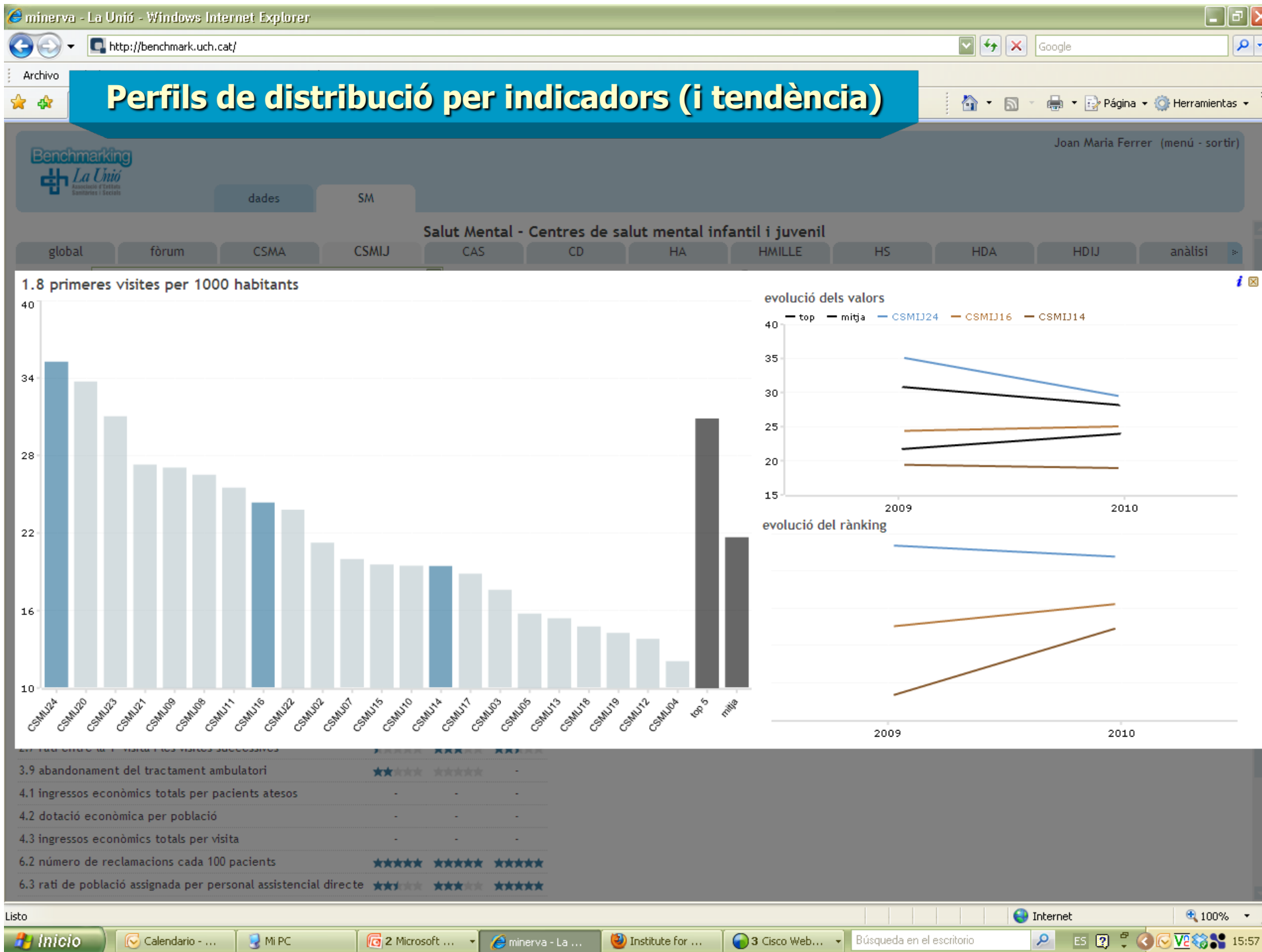
amb dades

compliment (dades)

indicador (rànkings / valors)	CSMA09	CSMA11	CSMA25	CSMA06	mitja	top 5	mín.	màx.
1.4 número de pacients per personal assistencial directe	362,54	293,62	259,09	216,43	272,08	379,39	139,89	391,60
1.5 número de visites per personal assistencial directe	1.542,24	1.941,16	1.327,50	1.268,57	1.474,15	1.970,91	1.009,12	2.129,73
1.7 visites per habitants	169,10	247,97	217,22	157,57	153,55	204,91	104,04	247,97
1.8 primeres visites per 1000 habitants	13,31	16,59	18,00	11,46	12,05	18,28	0,87	21,98
1.9 número de pacients atesos per 1000 habitants	39,75	37,51	42,40	26,88	28,28	39,63	16,60	42,40
2.1 llista d'espera en la 1ª visita	18,00	18,00	33,00	16,00	30,48	17,70	16,00	60,00
2.4 índex d'absentisme en la 1ª visita	0,07	0,16	0,12	0,12	0,20	0,09	0,07	0,33
2.5 índex d'absentisme en les visites successives	0,16	0,16	0,14	0,14	0,17	0,10	0,02	0,26
2.7 rati entre la 1ª visita i les visites successives	14,10	16,75	13,01	14,92	19,03	9,42	7,88	127,10
3.9 abandonament del tractament ambulatori	0,04	0,17	0,23	0,30	0,13	0,01	0,00	0,32
4.1 ingressos econòmics totals per pacients atesos	203,68	239,31	-	320,43	282,07	424,97	150,46	510,07
4.2 dotació econòmica per població	8.096,08	8.976,30	-	7.370,06	7.706,79	10.842,34	4.927,21	14.048,55
4.3 ingressos econòmics totals per visita	47,88	36,20	-	54,67	54,38	82,03	30,47	102,23
6.2 número de reclamacions cada 100 pacients	0,02	0,03	0,04	0,23	0,14	0,00	0,00	0,87
6.3 rati de població assignada per personal assistencial directe	9.120	7.828	6.111	8.051	9.812	7.085	6.111	13.888

Listo
Internet
100%

Inicio
Calendario - ...
Mi PC
2 Microsoft ...
minerva - La ...
Institute for ...
3 Cisco Web...
Búsqueda en el escritorio
ES
15:58



minerva - La Unió - Windows Internet Explorer

http://benchmark.uch.cat/

Google

Archivo

Eina d'anàlisi exploratòria i correlació

Joan Maria Ferrer (menú - sortir)

Benchmarking La Unió

dades SM

Salut Mental

global fòrum CSMA CSMIJ CAS CD HA HMILLE HS HDA HDIJ anàlisi

eix Y: paràmetre
Derivacions de pacients a Unitat Hosp. Psiquiàtrica

eix X: indicador
1.5 número de visites per personal assistencial directe

període: 2009

executar

Derivacions de pacients a Unitat Hosp. Psiquiàtrica

1.5 número de visites per personal assistencial directe

eix Y: indicador
4.2 dotació econòmica per població

eix X: característica
provincia

període: 2009

executar

4.2 dotació econòmica per població

provincia

Barcelona Tarragona

CSMA CSMIJ CAS CD HA HMILLE HS HDA HDIJ

Listo

Internet 100%

Inicio Calendario - ... Mi PC 2 Microsoft ... minerva - La ... Institute for ... Cisco Web ... Búsqueda en el escritorio ES 16:01

minerva - La Unió - Windows Internet Explorer

http://benchmark.uch.cat/

Introducció senzilla de dades i fòrum

Joan Maria Ferrer (menú - sortir)

Benchmarking La Unió

dades SM

Salut Mental (16)

Fundació Vidal i Barraquer

Sagrat Cor Serveis de Salut Mental

- ! CSMA Berga
- ! CSMA Martorell
- ! CSMA St. Feliu
- ! CSMA Vilafranca
- ! CSMIJ Igualada
- ! CSMIJ Martorell
- ! CSMIJ Molins
- ! CD Berga
- ! CD Martorell
- ! CD Sant Feliu
- ! CD Vilafranca
- ! HA
- ! HM
- ! HS
- ! HDA Berga
- ! HDA Martorell
- ! HDA Vilafranca

Centre Psicoteràpia Barcelona-Serveis de Salut Mental - CPB SSM

Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Fundació Privada

Benito Menni Complex

guardar canvis cancel·lar canvis

paràmetres dels indicadors

	2009	! 2010
Derivacions de pacients a Unitat Hosp. Psiquiàtrica	10	
HC actives + Total altes de pacients	2097	
Ingressos econòmics totals	488227.03	
Mitja de temps de sol·licitud a programació	80	
Pacients amb alta administrativa per no compareixença	434	
Pacients atesos	1360	
Personal assistencial directe	7.7	n/d
Personal assistencial directe (Auxiliars)	0	
Personal assistencial directe (DUE)	0.87	
Personal assistencial directe (Psicòleg)	3.37	
Personal assistencial directe (Psiquiatre)	2.46	
Personal assistencial directe (Terapeutes ocupacionals)		
Personal assistencial directe (Psiquiatre)		
Població assignada		
Primeres visites programades		
Reclamacions		
Total dotació econòmica	488227.03	
Total primeres visites programades	592	
Total visites successives programades	6536	
Visites	6059	
Visites successives programades no realitzades	981	

Nombre de Psiquiatres a jornada completa (personal equivalent a 40 hores setmanals) que es tenen en plantilla, no es té en compte les suplències ni els residents. Cal realitzar un esforç per diferenciar bé entre càrregues de treball d'aquells treballadors que estan en més d'una unitat.

Internet 100%

Inicio Calendario - ... Mi PC 2 Microsoft ... minerva - La ... Institute for ... Cisco Web... Búsqueda en el escritorio ES 16:06