

# Memòria de seguretat del pacient 2015-2019



**SEGURETAT**  
**DEL PACIENT**  
Atenció Primària de Mallorca



## Índex de continguts

Introducció.....	3
Activitats prèvies a la creació de la Comissió de Seguretat del Pacient .....	3
Responsables de seguretat del pacient als centres de salut.....	4
“Curs d’introducció a la seguretat del pacient” per a responsables dels centres de salut .....	4
Formació en matèria de seguretat del pacient (64 hores) .....	5
Grup de treball de seguretat del pacient.....	6
Qüestionari <i>Medical Office Survey on Patient Safety Culture</i> (MOSPSC).....	6
Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023 .....	8
Comissió de Seguretat del Pacient d’Atenció Primària de Mallorca (CSPAP) .....	9
Missió, visió i valors.....	9
Membres i funcionament.....	10
Activitats i reunions.....	11
Formació interna.....	12
Formació impartida.....	12
Ponències i comunicacions en congressos i/o jornades .....	12
Publicacions.....	13
Projectes de recerca.....	13
Guardons.....	13
Línies de treball actives.....	14
Objectius per a 2019.....	15
Annex 1. Convocatòria per formar part de la CSPAP .....	16
Annex 2. Cartell de la campanya d’higiene de les mans “La salut és a les vostres mans” .....	17

## Introducció

Una de les línies estratègiques més importants de la Gerència d'Atenció Primària (GAP) de Mallorca és millorar la seguretat del pacient. Cada dia, una enorme quantitat de persones són tractades i ateses als centres d'atenció primària i a les unitats de suport que depenen de la GAP. Malauradament, ateses la complexitat i les especials característiques de l'activitat sanitària, pot suposar un risc que es presentin esdeveniments no desitjats amb conseqüències adverses per als pacients i professionals. Alguns d'aquests esdeveniments estan associats a la incertesa de la decisió clínica, a la introducció creixent de noves tecnologies i a l'ús més intensiu dels serveis sanitaris per part de la població.

La rellevància de la seguretat del pacient — que el situa en el centre de l'assistència que prestam — incideix en aspectes essencials, com ara la instauració de bones pràctiques que disminueixin la probabilitat d'aparició d'esdeveniments adversos, el foment de la cultura de la seguretat del pacient entre els pacients i els professionals, la formació en la detecció d'errors, el registre sistemàtic d'aquests i la generació de coneixement útil i d'aprenentatge a partir de l'anàlisi de les causes, per part dels professionals, per prevenir errors, a fi de procurant una atenció sanitària més segura.

En el nostre àmbit, els estudis conclouen que, si bé la pràctica sanitària a l'atenció primària és relativament segura, la prevenció dels esdeveniments adversos es perfila com una estratègia prioritària atès l'alt percentatge d'evitabilitat d'aquests (70 %).

## Activitats prèvies a la creació de la Comissió de Seguretat del Pacient

Durant el darrer trimestre de 2015 es va detectar la necessitat de desplegar l'Estratègia de Seguretat del Pacient 2015-2020 del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, que encara no s'havia encetat a l'atenció primària de Mallorca. Els primers passos varen consistir a identificar líders en matèria de seguretat del pacient a les Illes Balears, com ara el coordinador autonòmic, Carlos Campillo Artero, i la coordinadora de la Unitat de Seguretat del Pacient de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera, Paz Merino de Cos, per aprofitar l'expertesa i l'experiència de tots dos i assessorar la GAP en aquest objectiu.

Entre d'altres coses, el coordinador autonòmic ens va facilitar la planificació que s'havia preparat per a l'atenció primària l'any 2011, que finalment no es va dur a terme, la qual exposam breument a continuació.

Planificació d'activitats previstes per la GAP per a l'any 2011:

1. "Curs d'introducció a la seguretat del pacient a atenció primària", adreçat a equips directius (direccions mèdica i d'infermeria i coordinadors i responsables d'infermeria).
2. Curs de formació en matèria de seguretat del pacient, adreçat a responsables mèdics i d'infermeria dels centres de salut.
3. Desenvolupament de les accions prioritzades d'acord amb el cronograma.
4. Avaluació de les activitats i presentació de la memòria, que inclogui mesures de millora per a l'any 2012. Proposta d'objectius concrets per al contracte de gestió de 2012.
5. Disseny del projecte de seguretat del pacient a l'atenció primària, que s'ha de presentar per sol·licitar finançament al Ministeri per l'any 2012.
6. Elaboració i presentació del Pla de Seguretat del Pacient de la GAP.

Com es podrà comprovar al llarg de la memòria, aquesta informació i aquesta ajuda ens han servit de guia per marcar el camí que cal seguir.

A més a més, es varen identificar tres metgesses de família expertes en seguretat del pacient, Caterine Vicens Caldentey, Etel Oliver Roset i Sara Guerrero Bernat, amb estudis de postgrau específics, que varen acceptar implicar-se en el projecte.

### **Responsables de seguretat del pacient als centres de salut**

Al llarg del mes de març de 2016 es va crear la figura de responsable de seguretat a cadascun dels equips d'atenció primària i es va organitzar una jornada formativa de sis hores de durada amb tots els responsables per explicar-los el projecte i implicar-los-hi des del primer moment.

Aquests responsables de seguretat són els encarregats de difondre la cultura de la seguretat als centres de salut i de promoure l'ambient que permeti exposar i analitzar els problemes de seguretat que sorgeixin dins l'equip, proposar mesures correctores, notificar les incidències i facilitar que es facin reunions periòdiques i/o sessions conjuntes, entre d'altres.

### **“Curs d'introducció a la seguretat del pacient” per a responsables dels centres de salut**


El 29 de juny de 2016 es va impartir el “Curs d'introducció a la seguretat del pacient a atenció primària”, dirigit als responsables de seguretat del pacient i als farmacèutics d'atenció primària, amb l'objectiu de millorar els coneixements dels professionals de l'atenció primària en matèria de seguretat del pacient. Hi varen assistir 56 persones (alguns centres varen enviar dues persones), de diferents categories professionals: medicina de família, infermeria, pediatria, farmàcia d'atenció primària i algun auxiliar d'infermeria i auxiliar administratiu.

En general va ser una formació ben rebuda i que va generar aportacions i comentaris ben positius, com els que citam textualment a continuació:

- “Necessitat de crear estructura de seguretat als centres de salut i a la GAP”.
- “És una prioritat, una necessitat”.
- “És una bona notícia que això arribi per fi a l'atenció primària”.
- “La seguretat del pacient és un deure i una obligació amb els pacients”.
- “S'ha de tenir en compte la importància dels recursos humans en tot això”.
- “És necessari disposar de temps no assistencial per poder revisar casos de pacients, tractaments, actuacions, etc.”.

Aquesta és la informació relacionada amb l'activitat formativa que es va distribuir als professionals.

**CURS D'INTRODUCCIÓ A LA SEGURETAT DEL PACIENT A ATENCIÓ PRIMÀRIA.**



**OBJECTIUS GENERALS:**  
Millorar el coneixement dels professionals d'Atenció Primària en Seguretat del pacient.

**CONTINGUTS:**

- Introducció el marc conceptual i metodològic de Seguretat del Pacient.
- Exposició dels antecedents del programa de Seguretat del pacient autonòmic i actuacions a Atenció Primària.
- Valoració dels aspectes pràctics i clínics de seguretat del pacient. Aplicabilitat i incorporació a la pràctica clínica.
- Treball de grup: Exercici de prioritització de problemes de seguretat als CS de la CAP Mallorca, definició d'objectius, activitats i cronograma d'actuació.

**DICENES:**  
Carles Campillo Artero, responsable autonòmic de Seguretat del Pacient.

**DIRIGIT:** Responsables de Seguretat del pacient del CS, i Farmacèutics d'Atenció Primària.

**Duració:** 5 hores, de 9.00h a 14.00h

**Lloc, dies i horari:**  
Dia 29 de juny 2016 CS Emili Darder.

**NO CAL INSCRIPCIÓ**  
Antònia Vaquer i Isabel Reyneés  
Secretaries Unitat Formació Continuada  
Tel.: 971175884  
formaciogap@ibsalut.ca@

**FORMACIÓ CONTINUADA 2016**

### Formació en matèria de seguretat del pacient (64 hores)

Conscients de la necessitat de formar professionals de l'atenció primària amb motivació i interès per la seguretat del pacient, mitjançant el coordinador autonòmic de Seguretat Clínica, Carlos Campillo, es va oferir als responsables de seguretat dels centres de salut un curs de seguretat del pacient, de 64 hores i acreditat, que es va impartir entre els mesos de setembre i novembre de 2016. S'hi varen inscriure vint persones (el nombre màxim previst), tot i que el varen completar desset acudint al 80 % de les sessions, com a mínim.

Taula 1. Persones inscrites en el curs sobre seguretat del pacient.

Nom i llinatges	Ocupació	Centre
Marita Mayol Bauzà*	Infermera	UBS Montuïri
Esther Adelantado Pozuelo	Metgessa de família	CS Valldargent (Palma)
Ana Belén Miranda Gracia	Infermera	CS Son Serra - La Vileta (Palma)
Etel Oliver Roset	Metgessa de família	CS Son Rutlan (Palma)
Maria Teresa Oliver Valls	Infermera	UBS Algaida
Catalina Maria Picornell Yanes	Metgessa de família	CS Coll d'en Rabassa (Palma)
Francisco Javier Rezola Gamboa	Metge de família	CS Son Pisà (Palma)
Antoni Rosselló Riera	Metge de família	CS Sa Torre (Manacor)
Ana Sansó Romera*	Infermera	UBS Montuïri
Maria del Mar Sureda Barbosa	Metgessa de família	CS Son Cladera (Palma)
Lucía Ugarriza Hierro	Metgessa de família	CS Camp Redó (Palma)
Micaela Vila Fernández		CAD IV
Encarnación Villegas Ochoa	Auxiliar d'infermeria	CS Coll d'en Rabassa (Palma)
Ursula Westermann	Metgessa de família	CS Rafal Nou (Palma)
Kunibert Bauzà Nicolay*	Metge de família	CS Es Blanquer (Inca)
Joan Francesc Cabrer Palomes	Metge de família	CS S'Escorxador (Palma)
Eva María de la Torre Merinero	Metgessa de família	CS Pere Garau (Palma)
Antònia Roca Casas	Metgessa de família	GAP
Sara Guerrero Bernat	Metgessa de família	CS Camp Redó (Palma)
Encarnación Zurano Bravo	Infermera	CS Platja de Palma

\*No varen completar el curs per tal d'aconseguir-ne l'acreditació.

Aquests varen ser els continguts del curs:

- Introducció a la cultura i als fonaments de la seguretat del pacient. La seguretat clínica com a element vertebrador de l'atenció sanitària.
- Estratègia en seguretat del pacient del Sistema Nacional de Salut i en el Servei de Salut de les Illes Balears.
- Gestió de riscos. Identificació, anàlisi i avaluació de riscos a l'atenció primària i a l'atenció hospitalària.
- Seguretat del pacient a l'atenció primària.
- Infecció nosocomial.
- Seguretat del pacient hospitalitzat (úlceres per pressió, caigudes, desnutrició).
- Ús segur dels medicaments a l'atenció primària i a l'atenció hospitalària.
- Casuística i gestió de medicaments d'alt risc.

- Seguretat en cirurgia i anestèsia.
- Seguretat del pacient a urgències.
- Seguretat del pacient i toxicologia clínica.
- Seguretat del pacient i salut mental.
- Seguretat a radiologia.
- Importància i utilitat de la codificació dels esdeveniments adversos.
- Aplicació de l'epidemiologia i dels mètodes d'avaluació dels serveis sanitaris en l'àmbit de la seguretat del pacient. Investigació en matèria de seguretat del pacient.
- Costos de la no-seguretat (avaluació econòmica de la seguretat del pacient).

### **Grup de Treball en Seguretat del Pacient**

Els 17 responsables de seguretat dels centres de salut que varen completar el curs de 64 hores varen manifestar estar interessats i motivats a continuar col·laborant en la implementació d'aquesta línia de treball, i per això es va crear el Grup de Treball en Seguretat del Pacient, que es va reunir per primera vegada el 19 de desembre de 2016 i posteriorment ho va fer dues vegades més fins al 26 de maig de 2017. En les reunions es varen aportar idees per desplegar la cultura de la seguretat del pacient i es va ajudar a millorar la taxa de resposta a les enquestes de clima de seguretat del pacient i a preparar la convocatòria per constituir la Comissió de Seguretat del Pacient d'Atenció Primària de Mallorca (CSPAP). D'aquesta manera es va fer possible que les persones més implicades es presentassin a la convocatòria, però a la vegada es va obrir la participació a qualsevol altre professional de l'atenció primària que tengués formació i/o interès.

### **Qüestionari Medical Office Survey on Patient Safety Culture (MOSPSC)**

Tal com s'havia informat al final de la jornada de formació impartida el mes de juny, al llarg del mes d'octubre de 2016 es varen enviar a tots els responsables de seguretat dels centres de salut de Mallorca el MOSPS i una presentació de diapositives per explicar a cada equip el motiu pel qual s'havia enviat l'enquesta i també com contestar-la. Es tracta d'un qüestionari validat i enfocat a l'atenció primària —d'abast tant estatal com internacional— que aborda aspectes molt interessants per poder fer comparacions. L'objectiu era disposar d'una avaluació inicial sobre el grau de cultura de la seguretat del pacient entre els professionals de l'atenció primària i poder avaluar l'evolució de les diferents fases del projecte.

El MOSPSC conté 52 preguntes que mesuren 12 dimensions de la cultura de la seguretat (formació del personal, procediments establerts al centre i comunicació sobre l'error estan desdoblades per al personal sanitari i per al no sanitari). Aquestes en són les característiques principals:

- Recull les característiques del treball a l'atenció primària.
- Està orientat a identificar la cultura de la seguretat del pacient en un entorn de treball en equip.
- Està dissenyat per recollir l'opinió de professionals sanitaris i no sanitaris de l'atenció primària.
- Conté les dimensions principals per avaluar la cultura de la seguretat.

En el moment de l'anàlisi, a l'atenció primària de Mallorca hi feien feina 1.305 persones, distribuïdes en 45 centres de salut. Per aconseguir un grau de confiança del 95 %, amb un marge d'error del 5 %, el nombre mínim necessari de respostes al qüestionari havia de ser de 297.

Es va enviar el qüestionari al llarg de tres mesos (del novembre de 2016 al febrer de 2017). Un total de 334 professionals de 25 centres de salut varen respondre l'enquesta (el 25 % del total), de manera voluntària i anònima. No es varen poder analitzar els ítems d'edat i sexe, categoria professional i

nombre de pacients assignats al contingent perquè la gran majoria d'enquestats no varen contestar aquestes preguntes (tret que els identificava indirectament).

Malgrat les limitacions d'aquest tipus d'estudis d'opinió, dels resultats que es varen obtenir destaquen els següents:

a) Valoració global sobre la seguretat del pacient:

- Excel·lent .....	4 %
- Molt bona.....	21 %
- Bona.....	51 %
- Regular.....	19 %
- Pobra.....	5 %

b) Valoracions sobre la cultura de la seguretat del pacient (percentatge de respostes de “bona”, “molt bona” o “excel·lent”):

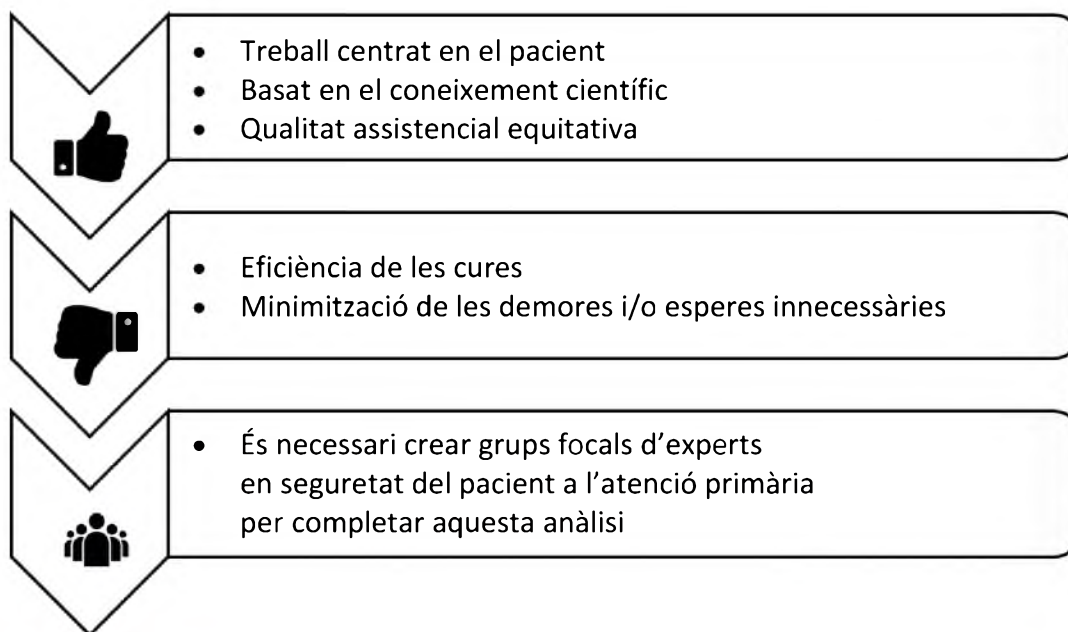
- Feina centrada en el pacient .....	85 %
- Basada en el coneixement científic.....	87 %
- Minimitza demores/esperes innecessàries .....	70 %
- Cures eficients.....	73 %
- Qualitat assistencial equitativa .....	95 %

c) Dimensions de la cultura de la seguretat:

- Treball en equip.....	69%
- Seguiment de l'atenció dels pacients .....	63%
- Aprenentatge relatiu a l'organització.....	58%
- Percepcions generals sobre la seguretat del pacient i la qualitat.....	60 %
- Formació del personal no sanitari.....	45%
- Suport dels responsables del centre en seguretat del pacient.....	60 %
- Comunicació sobre l'error .....	54%
- Comunicació franca .....	52%
- Aspectes relacionats amb la seguretat del pacient i la qualitat.....	62 %
- Procediments establits al centre.....	45%
- Intercanvi d'informació amb altres dispositius assistencials.....	39 %
- Ritme i càrrega de feina .....	22%

D'aquesta avaluació inicial destaca una bona percepció de la feina centrada en el pacient, basada en el coneixement científic i a oferir una qualitat assistencial equitativa. Els dos aspectes amb una valoració més baixa són l'eficiència de les cures i la minimització de les demores o esperes innecessàries. Malgrat això, en totes les dimensions de la cultura de la seguretat hi ha un potencial de millora important.

Per completar l'anàlisi i minimitzar la baixa participació, es va considerar necessari aplicar altres tècniques complementàries, com ara els grups focals d'experts (el resultat es pot revisar en l'apartat “Activitats i reunions” del capítol “Comissió de Seguretat del Pacient”).



## Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023

Durant l'any 2017, per fer un estat de situació es va alliberar de les seves tasques durant dos mesos dues expertes en seguretat del pacient ( amb finançament amb fons del programa INFORMED 2017 per valor de 24.251,68 €). En aquest context es va elaborar un primer esborrany d'un pla estratègic, molt extens, que posteriorment es va anar reduint i concretant amb l'ajuda del coordinador autonòmic, Carlos Campillo. Amb la creació de la CSPAP a final d'any, algun dels seus membres es varen implicar en el desenvolupament del pla al llarg de 2018 — alguns com a autors i d'altres com a revisors— a fi de d'enriquir-lo i aconseguir que representàs el sentir de la CSPAP.

El Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023 té l'objectiu principal de prevenir i minimitzar els errors i els esdeveniments adversos derivats de l'activitat sanitària, amb la finalitat d'oferir una atenció primària més segura. Es va elaborar amb la intenció de ser una eina de suport per als professionals de l'atenció primària treballant en la seguretat del pacient i en la gestió de riscos com a element fonamental de la qualitat assistencial, cosa que beneficia tant els pacients com els professionals dels equips d'atenció primària, i el Servei de Salut.

Els objectius concrets del Pla Estratègic són els següents:

- Desenvolupar i millorar els processos de la nostra organització per proporcionar una atenció i unes cures segures, de manera que es minimitzin els efectes adversos atribuïbles a aquells.
- Establir un sistema adequat de gestió dels riscos incentivant la formació, el coneixement i l'anàlisi dels possibles incidents per tal d'aprendre'n i aplicar-hi les solucions que en minimitzin l'ocurrència.
- Fomentar l'ús generalitzat de bones pràctiques d'acord amb l'evidència científica disponible, enfocades a satisfer les expectatives i les preferències dels pacients, en el context d'una organització assistencial adequada.

En definitiva, els objectius del Pla Estratègic s'enquadren en el model organitzatiu de salut que persegueix l'atenció centrada en el pacient: és a dir, organitzar l'atenció sanitària pensant més en els pacients que en els que la faciliten. Manté l'evidència i l'eficiència com a elements estructurals, però té

en consideració també l'efectivitat i l'autonomia del pacient respecte de les preferències que té com a factor determinant en la presa de decisions.

El Pla Estratègic estableix nou línies estratègiques:

- Línia estratègica 1: cultura de la seguretat del pacient
- Línia estratègica 2: unitat de gestió dels riscos
- Línia estratègica 3: comunicació entre professionals i pacients
- Línia estratègica 4: continuïtat assistencial
- Línia estratègica 5: pràctiques segures
  - Línia estratègica 5.1: identificació inequívoca dels pacients
  - Línia estratègica 5.2: cures segures: úlceres per pressió
  - Línia estratègica 5.3: ús segur dels medicaments
  - Línia estratègica 5.4: prevenció d'infeccions
  - Línia estratègica 5.5: cirurgia menor segura
- Línia estratègica 6: entorn segur
- Línia estratègica 7: evitar intervencions innecessàries
- Línia estratègica 8: fomentar la recerca
- Línia estratègica 9: pacients per la seguretat del pacient

El Pla Estratègic es pot descarregar des d'aquest enllaç:

<http://www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1784/pla-estrategic-seguretat-pacient-2019-2023-ca.pdf>.

## Comissió de Seguretat del Pacient d'Atenció Primària de Mallorca (CSPAP)

La CSPAP és un grup de treball multidisciplinari amb funcions de caràcter investigador, formador i consultor al servei dels professionals i dels usuaris, per intentar proporcionar uns serveis sanitaris exempts de danys innecessaris o prevenibles per als nostres pacients. La CSPAP es va constituir el 29 de setembre de 2017, havent fet prèviament una convocatòria oberta [vegeu l'annex 1].

### *Missió, visió i valors*

#### **Què som i a què ens dedicam**

La CSPAP és un grup multidisciplinari de persones que treballam per generar consciència de la importància de la seguretat del pacient i d'integrar-la en la pràctica clínica de tots els professionals de l'atenció primària.

El nostre objectiu primordial és crear una xarxa de seguretat des de dins del mateix sistema sanitari per evitar danys innecessaris als nostres usuaris i als seus familiars, i als professionals de l'atenció primària.

Promovem la formació i l'avaluació permanent com a eina de seguiment i de millora de la qualitat del servei sanitari que oferim, ja que si treballam en entorns més segurs assistencialment es reflecteix en la qualitat de l'atenció.

## A on volem arribar

Volem aconseguir una xarxa de professionals i pacients a l'atenció primària en què la seguretat del pacient estigui interioritzada en la pràctica clínica i en les actuacions que duim a terme, i volem que s'aconsegueixi treballar d'una manera més segura, per prevenir riscos, reduir danys i atendre les víctimes. També és un objectiu de la CSPAP crear evidència científica que aportï valor per mitjà de la recerca clínica.

## Valors

Els valors que guien i caracteritzen la CSPAP són el lideratge i el treball en equip, el compromís i la motivació professional, no supeditada a interessos, amb l'ànima de la millora contínua. Altres qualitats que orienten la feina de la CSPAP són la confiança, l'honestedat i la coherència, dins un entorn d'empatia i respecte.

## Membres i funcionament

Membre	Perfil	Càrrec	Centre	Des de	Fins a
Belén Baquero Gracia	Auxiliar administrativa	Vocal	CS Na Burguesa (Palmanova)	28/9/2017	Actualitat
Joan Cabrer Palomès	Metge de família	Vocal	CS S'Escorxador (Palma)	28/9/2017	Actualitat
Josefina Fernández Sánchez	Infermera	Vocal	CS Son Gotleu (Palma)	28/9/2017	Actualitat
Carmen García Vázquez	Metgessa de família	Vocal	CS Trencadors (s'Arenal de Llucmajor)	28/9/2017	Actualitat
Sara Guerrero Bernat	Metgessa de família	Vocal	CS Camp Redó (Palma)	28/9/2017	Actualitat
Ana Aurelia Iglesias Iglesias	Farmacèutica d'atenció primària	Vocal	Sector Sanitari de Llevant	28/9/2017	Actualitat
Ana Belén Miranda Gracia	Infermera	Vocal	CS Son Serra - La Vileta (Palma)	28/9/2017	Actualitat
Laura Muñoz Gálvez	Pediatra	Vocal	CS Son Pisà (Palma)	24/1/2019	Actualitat
Etel Oliver Rosset	Metgessa de família	Vocal	CS Son Rutlan (Palma)	28/9/2017	Actualitat
Catalina Picornell Yanes	Metgessa de família	Vocal	CS Coll d'en Rabassa (Palma)	28/9/2017	Actualitat
Antònia Roca Casas	Metgessa de família	Presidenta	Directora mèdica de la GAP	28/9/2017	Actualitat
Juan Manuel Rodríguez Camacho	Farmacèutic d'atenció primària	Vocal	Sector Sanitari de Migjorn	23/10/2018	Actualitat
Aina Soler Mieras	Farmacòloga clínica, tècnica del Gabinet Tècnic	Secretària tècnica	Gabinet Tècnic de la GAP	28/9/2017	Actualitat
Encarnación Zurano Bravo	Infermera	Vocal	CS Coll d'en Rabassa (Palma)	28/9/2017	Actualitat

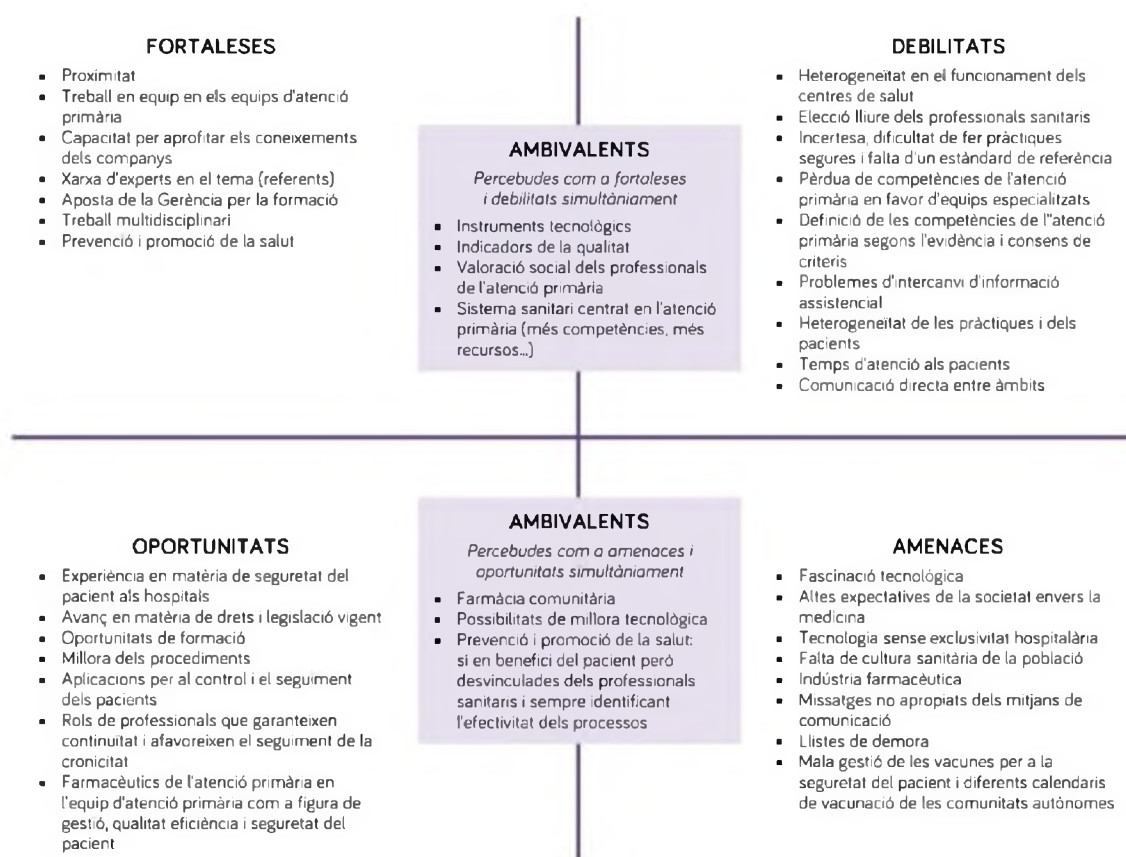
L'octubre de 2018 es va fer una convocatòria per renovar la vocalia del SUAP (Claudia Suñer Goldbach va deixar la vocalia perquè deixaria de fer feina a la GAP el juny de 2018) i la vocalia d'auxiliar d'infermeria (deserta des del febrer de 2018 a causa de la sortida de M.<sup>a</sup> Dolores Atienza Ballester, ja que havia deixat de fer feina a la GAP), i per crear la segona vocalia de farmàcia d'atenció primària. L'única que es va cobrir va ser la darrera (Juan Manuel Rodríguez Camacho). El mes de desembre de 2018, per motius personals, la pediatra Mar López Sureda va deixar la CSPAP, motiu pel qual el 24 de gener de 2019 s'hi va incorporar Laura Muñoz Gálvez.

## Activitats i reunions

La CSPAP va desenvolupar i consensuar el document “Procediments interns de treball” (versió vigent del 28/9/2017), en el qual es defineixen els objectius, les funcions, la composició i el funcionament de la CSPAP. Des que es va constituir (setembre de 2017), la CSPAP s’ha reunit nou vegades (jornades completes en horari laboral), sempre amb un ordre del dia i estenent una acta de cada sessió. A començament d’any es decideixen les dates de les reunions a fi d’agilitar les convocatòries i acurçar el termini entre reunions.

## Anàlisi DAFO

En el context del Pla Estratègic de Seguretat del Pacient, es va fer una anàlisi de la GAP amb l’objectiu de tenir una visió global prèvia a la formulació i la implantació d’estratègies. Es va utilitzar l’anàlisi DAFO per determinar les debilitats, les amenaces, les fortaleeses i les oportunitats de la GAP. La situació interna es compon de dos factors controlables (fortaleeses i debilitats), mentre que la situació externa es compon de dos factors no controlables (oportunitats i amenaces). En la figura es mostren aquests factors per ordre de rellevància.



Aquesta anàlisi la varen fer el mes de novembre de 2017 dues metgesses de família amb el suport d’un tècnic de salut, i va incloure professionals sanitaris de diferents estaments de la GAP. Aquests són els punts clau que varen sorgir de l’anàlisi DAFO:

- Importància del farmacèutic d’atenció primària en l’equip d’atenció primària.
- Necessitat de millorar la continuïtat assistencial.
- Millora dels aspectes tecnològics i de l’equipament.
- Estabilització dels equips d’atenció primària.
- Adquisició de coneixements i habilitats per part dels pacients.

- Notificació d'incidències com a eina d'aprenentatge.
- Augment de la proposta formativa als professionals en matèria de seguretat del pacient.

### Jornada de Responsables de Seguretat del Pacient dels Centres de Salut

El mes de maig de 2018 va tenir lloc la Jornada de Responsables de Seguretat del Pacient dels Centres de Salut, amb els continguts següents:

- Introducció a la seguretat del pacient, a càrrec de Josefina Fernández, infermera del CS Son Gotleu (Palma).
- Presentació de la CSPAP, estructura organitzativa i funcions, a càrrec de Joan Cabrer, metge de família del CS S'Escorxador (Palma).
- Resultats de les enquestes de seguretat del pacient de 2017, a càrrec d'Etel Oliver, metgessa de família del CS Son Rutlan (Palma).
- Experiència pràctica de treball en seguretat del pacient en un centre de salut, a càrrec de Carmen García, metgessa de família del CS Trencadors (s'Arenal de Lluçmajor).

### Notificacions i contacte amb la CSPAP per mitjà de la bústia de correu electrònic

L'any 2018 es va crear la bústia de correu electrònic [seguretatapmallorca@ibsalut.caib.es](mailto:seguretatapmallorca@ibsalut.caib.es), a la qual varen arribar tres notificacions, que es varen registrar en un document desat al SharePoint de la CSPAP (<https://intranet.ssib.es/gapm/sp/SISTEMA%20NOTIFICACIN/Forms/AllItems.aspx>).

De les tres notificacions, una tractava d'un incident de violència d'un pacient contra una metgessa de família, una altra notificava una deficiència amb un risc potencial a la sala d'espera de pediatria i l'altra exposava dubtes sobre les mesures de prevenció a l'exposició durant el maneig i/o l'administració de fàrmacs perillosos al domicili per al pacient i/o els seus familiars. Aquesta encara està en procés d'anàlisi i sense resoldre.

### Formació interna

"Curs de metodologia en gestió de riscos", a càrrec de Bernardino Comas i Carlos Campillo, de 14 hores teoricopràctiques en dues jornades, impartit l'any 2018.

### Formació impartida

1. Presentació del projecte de seguretat del pacient a l'atenció primària de Mallorca, dirigit als equips directius, a càrrec d'Antònia Roca Casas. Consell de Gestió de la GAP, 16 de desembre de 2016.
2. Curs "Introducció a la qualitat i seguretat clínica" (en el marc del Pla Nacional de Formació Transversal per a Residents de Segon Any), de 4 sessions anuals, a càrrec d'Etel Oliver Roset i Sara Guerrero Bernat. Anys 2017 i 2018.
3. Sessió intercentres de pediatria, a càrrec d'Etel Oliver Roset. 19 d'octubre de 2018.
4. Presentació del Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023 als equips directius dels centres de salut, a càrrec d'Aina Soler Mieras. Consell de Gestió de la GAP Mallorca, 14 de desembre de 2018.

### Ponències i comunicacions en congressos i/o jornades

1. Comunicació oral "Desprescripció en una consulta de atención primaria". Sara M.<sup>a</sup> Guerrero Bernat, Etel Oliver Roset, Antònia Roca Casas, Aina Soler Mieras. X Jornada de Seguridad del Paciente en Atención Primaria. Madrid, juny de 2017.

2. Comunicació oral “Plan de seguridad del paciente en atención primaria: ¿de dónde partimos?”. Antònia Roca Casas, Etel Oliver Roset, Sara Guerrero Bernat, Aina Soler Mieras, Rosa E. Duro Robles. X Jornada de Seguridad del Paciente en Atención Primaria. Madrid, juny 2017.
3. Comunicació oral “Notificación: mejoremos la seguridad del paciente”. Sara M.<sup>a</sup> Guerrero Bernat, Alba Gómez Zahino, Laura Crespo Leza. XXI Jornadas de Residentes y III de Tutores de la SEMFYC. Càceres, novembre de 2017.
4. Pòster sense defensa “Protocol de desprescripció en una consulta d'atenció primària”. Sara M.<sup>a</sup> Guerrero Bernat, Maria del Mar Vidal Cerdà. II Congrés IBAMFIC. Palma, juny de 2018.
5. Pòster sense defensa “Notificació de reaccions adverses medicamentoses (RAM): element clau de la seguretat del pacient”. Sara M.<sup>a</sup> Guerrero Bernat *et al.* II Congrés IBAMFIC. Palma, juny de 2018.
6. Comunicació oral “La comunicación con el paciente, ¿una asignatura pendiente en seguridad del paciente?”. Sara M.<sup>a</sup> Guerrero Bernat, Etel Oliver Roset, Cecilia Amato. XI Jornada de Seguridad del Paciente en Atención Primaria. Madrid, juny de 2018.
7. Comunicació oral “Seguridad del paciente: experiencia docente con residentes”. Sara M.<sup>a</sup> Guerrero Bernat, Etel Oliver Roset, Maria del Mar Vidal Cerdà. XI Jornada de Seguridad del Paciente en Atención Primaria. Madrid, juny de 2018.
8. “¡Atención! Riesgo aumentado de infección por medicamentos”, en la taula rodona “Píldoras multidisciplinares”. Ana Aurelia Iglesias Iglesias. XXIII Congreso de la SEFAP. València, octubre de 2018. Disponible en: <[bcongresos.com/congresos/gestor/ckfinder/userfiles/AB 2018.ppsx](http://bcongresos.com/congresos/gestor/ckfinder/userfiles/AB 2018.ppsx)> [Consulta: 30 mar 2019].
9. Comunicació oral “Importance of the nurse in the implantation and development of the culture of Patient Safety in Attention Primary”. Josefina Fernández Sánchez, C. Nadal Ocete. XVI Congrés Nacional i XI Internacional d'Història de la Infermeria. Palma, 29-31 octubre de 2018.

### Publicacions

1. OLIVER ROSSET, Etel; GUERRERO BERNAT, Sara; SOLER MIERAS, Aina; CABRER PALOMÉS, Joan F.; ROCA CASAS, Antònia. *Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023*. Palma: Gerència d'Atenció Primària de Mallorca, 2018.
2. Ana Aurelia Iglesias Iglesias. “Ante un aumento en la incidencia de infección, ¿revisa la medicación! Los medicamentos como factor de riesgo del desarrollo de infecciones”. En: *Blog SEFAP*. Gener de 2019. Disponible en: <[www.sefap.org/2019/01/16/ante-un-aumento-en-la-incidencia-de-infeccion-revisa-la-medicacion-los-medicamentos-como-factor-de-riesgo-del-desarrollo-de-infecciones](http://www.sefap.org/2019/01/16/ante-un-aumento-en-la-incidencia-de-infeccion-revisa-la-medicacion-los-medicamentos-como-factor-de-riesgo-del-desarrollo-de-infecciones)> [Consulta: 30 mar 2019].

### Projectes de recerca

- Col·laboració dels diferents membres de la CSPAP en l'estudi “Desenvolupament i avaluació d'una intervenció per a la millora de la seguretat del pacient en els centres de salut d'atenció primària”. Investigador principal: Ignacio Ricci Cabello. Beca Miguel Servet tipus I.
- “Estudi de les reclamacions com a font per a detectar esdeveniments adversos de seguretat del pacient”. Catalina Picornell Yanes (en fase de disseny).

### Guardons

La CSPAP va ser guardonada amb el premi en la categoria “Bones Pràctiques” durant la V Jornada de la Salut de les Illes Balears. Palma, 1 de febrer de 2019.

### Línies de treball actives

1. Difusió del Pla Estratègic de Seguretat del Pacient 2019-2023 als equips d'atenció primària.
2. Desenvolupament informàtic per adaptar el sistema de notificació d'esdeveniments adversos relacionats amb la seguretat del pacient de l'Hospital Universitari Son Espases (NOT-i-FIC) a les necessitats de l'atenció primària de Mallorca.
3. Elaboració dels procediments d'anàlisi de gestió de riscos.
4. Elaboració del procediment d'abordatge i acompanyament a les segones víctimes dels esdeveniments greus de seguretat del pacient i formació dels equips directius i dels responsables de seguretat dels centres de salut.
5. Edició de materials d'educació per a la salut dirigits a professionals i a pacients.

6. Pràctiques segures: promoció de la prevenció d'infeccions per mitjà de la higiene de les mans

El novembre de 2018, la CSPAP va llançar la campanya “La salut és a les vostres mans”, durant la qual es varen difondre cartells relatius als cinc moments en què cal rentar-se les mans a l'atenció primària (els cartells varen ser una creació dels membres de la CSPAP, amb disseny gràfic de Bartolomé Villalonga Mut). Es varen repartir a tots els professionals dels centres de salut mitjançant el responsable de seguretat respectiu. Així mateix, es va aprofitar l'inici de la campanya de vacunació antigripal per fomentar l'ús de la solució hidroalcohòlica i promoure l'ús de preparats alcohòlics a les mans abans i després del contacte directe amb els pacients [vegeu l'annex 2].

7. Informació per a pacients sobre fàrmacs perillosos

S'haurien d'elaborar recomanacions per a cadascun dels fàrmacs dels grups NIOSH.

8. Desenvolupament de l'espai web

La CSPAP va obrir un espai dedicat a la seguretat del pacient dins la pàgina web de la GAP ([www.ibsalut.es/apmallorca](http://www.ibsalut.es/apmallorca)) mitjançant Silvia Sastre Suárez, documentalista i gestora de continguts de la web. D'aquesta manera es pretén difondre la feina que desenvolupa la CSPAP i contribuir a millorar la seguretat dels pacients atesos als centres d'atenció primària. Aquest espai consta d'un apartat dirigit als professionals d'atenció primària i d'un altre adreçat als usuaris:

- “Assegura la teva salut”, amb informació d'interès en matèria de seguretat del pacient dirigida a pacients i als seus familiars: <https://www.ibsalut.es/apmallorca/ca/pacients-i-familiars/seguretat-del-pacient/assegura-la-teva-salut>.
- Informació adreçada a professionals sobre l'estructura i el funcionament, els membres i les dades de contacte de la CSPAP, sobre formació en matèria de seguretat del pacient i sobre recursos en xarxa: <http://www.ibsalut.es/apmallorca/ca/professionals/seguretat-del-pacient>.



## Objectius per a 2019

A més de concloure les línies de treball actives, enguany la CSPAP ha de tornar a avaluar la cultura de la seguretat del pacient i comparar els resultats amb les enquestes de 2016. Atès que en el projecte de recerca d'Ignacio Ricci ja es fan els MOSPS als professionals que participen en l'estudi, cal valorar si es poden aprofitar, a fi de no repetir-les al cap de poc mesos. Per una altra banda, atès que alguns centres fan intervenció i uns altres fan de control, caldrà assumir el possible biaix que hi introdueixi la mateixa intervenció.

Un altre repte de la CSPAP per a l'any 2019 és organitzar una jornada sobre seguretat del pacient amb ponents de prestigi d'àmbit estatal, la participació de les comissions dels hospitals públics de les Illes Balears i tallers pràctics d'interès general.

## Annex 1. Convocatòria per formar part de la CSPAP

La CSPAP es defineix com un grup de treball multidisciplinari amb funcions de caràcter investigador, formador i consultiu al servei dels professionals i dels usuaris, creat per intentar proporcionar uns serveis sanitaris exempts de danys innecessaris o prevenibles per als nostres pacients.

### Objectius de la CSPAP

- Treballar les directrius marcades pel Pla Nacional de Seguretat del Pacient 2015-2020 del Ministeri del Sanitat.
- Difondre la cultura de la seguretat del pacient.
- Aportar coneixements especialitzats i multidisciplinaris en qüestions de seguretat del pacient i gestió de riscos sanitaris.
- Millorar la qualitat assistencial fomentant les bones pràctiques.
- Avaluar el procés d'implementació de les mesures adoptades per millorar la seguretat del pacient.
- Involucrar el pacient en el desenvolupament de sistemes sanitaris més segurs.

### Funcions

- Assessorar els professionals de la GAP en la gestió dels riscos sanitaris.
- Elaborar protocols d'actuació davant els riscos que, atesa la freqüència o la gravetat, s'hagin de valorar, assegurant una anàlisi correcta i l'adopció de les mesures correctores.
- Col·laborar en la gestió adequada de primeres, segones i terceres víctimes.
- Promoure, formar i investigar en l'àrea de la seguretat del pacient.
- Incorporar la seguretat del pacient en tots els projectes, guies, programes o protocols de la GAP.

### Funcionament

- La CSPAP se cenyirà al reglament intern de funcionament, que prèviament elaborarà i consensuarà el mateix Comitè.
- Un cop elegits els membres, es definirà la periodicitat de les reunions, amb un mínim de sis per any.
- S'establirà un ordre del dia consensuat i s'estendrà l'acta corresponent de cada sessió.
- S'elaborarà una memòria anual.

### Requisits

- Tenir interès a treballar activament per millorar la seguretat del pacient en el nostre àmbit.
- Preferiblement, tenir formació acreditada en matèria de seguretat del pacient.
- Haver format part de comitès de recerca, grups de treball, programes o protocols.
- Tenir formació i/o experiència en qualitat assistencial.
- Compromís de treball en equip.

Annex 2. Cartell de la campanya d'higiene de les mans "La salut és a les vostres mans"



**G** CONSELLERIA  
**O** SALUT  
**I** ATENCIÓ PRIMÀRIA  
**B** MALLORCA

**LA SALUT ÉS A LES VOSTRES MANS  
ELIMINAU ELS GÈRMENS**

**SEGURETAT  
DEL PACIENT**  
Atenció Primària de Mallorca

Abans i després de tocar un pacient

Abans i després d'atendre una consulta a domicili o d'urgències

Abans de fer una tasca neta o asèptica

Després d'exposar-vos a líquids corporals

Abans de començar a fer feina i quan hagueu acabat

@tolitovm