

## 3<sup>a</sup> Sessió de Treball Seguiment d'objectius de Qualitat Percebuda 2007-2008

Presentació: Sr. Josep Ma. Sabaté

---

Ens retrobem en un **nova sessió de treball** de **Seguiment d'objectius de Qualitat Percebuda 2007-2008** que, per tercer any consecutiu, organitzem des del Servei Català de la Salut sota el liderat de la Divisió d'Atenció al Ciutadà.

La missió del CatSalut es garantir una atenció sanitària de qualitat a tots els ciutadans de Catalunya, mitjançant una adequada adaptació de l'oferta a les necessitats dels ciutadans amb equitat, eficàcia i eficiència.

Per dur a terme aquesta missió el CatSalut esta dissenyant i implementant **estratègies que condueixen progressivament als models denominats d'orientació al ciutadà**.

La **incorporació de la veu dels ciutadans en l'avaluació dels contractes de serveis sanitaris**, al mateix nivell que altres dimensions de la qualitat com son l'eficiència o la resolució, recolza l'avenç en la cultura del sector de l'orientació al ciutadà, **permeten també comparar resultats** i sobre tot les actuacions entre diferents territoris i diferents proveïdors.

Totes aquestes actuacions han suposat un repte important, ja que han comportat una transformació d'una part dels continguts dels **contractes de la compra de serveis sanitaris i sociosanitaris del CatSalut amb la inclusió**, en els mateixos, **dels objectius de qualitat percebuda**.

La visió a mig termini es aconseguir que **l'opinió dels ciutadans estigui present en la gestió dels centres sanitaris i sociosanitaris**, a partir de l'ús d'eines de mesura que han de permetre disposar d'informació quanti-qualitativa per **ajudar a la presa de decisions basada en fets i dades, objectivables i comparables**.

És en aquest sentit, en el que s'han d'incloure activitats com les del dia d'avui. Aquestes sessions volen ser un **espai de diàleg on aprofundir**, de manera conjunta amb les regions sanitàries, proveïdors i professionals de totes les línies de serveis, **de quina manera s'incorpora l'opinió del ciutadà** envers els serveis sanitaris.

Hi ha hagut **canvis importants** en els continguts presentats en les diferents sessions de treball:

- La primera edició, l'any **2005**, en la que es van compartir els **primers projectes de millora**, així com les especificitats per territoris,
- La jornada del **2006**, a més de la presentació dels projectes, va **emfatitzar la conveniència de ser rigorosament metodològics en els dissenys d'estudis**, així com eficients en l'ús d'instruments de mesura. En aquest sentit les aportacions del [Centre d'Estudis d'Opinió](#) sobre la utilització d'enquestes en els serveis sanitaris públics, varen ser definitives.
- **Aquest any**. podem escoltar experiències de projectes de millora de centres sanitaris i sociosanitaris, així com les **propostes corporatives de l'ICS per a l'atenció primària**, que han

estat realitzades a partir dels resultats obtinguts per aquesta línia de servei en les enquestes de satisfacció del CatSalut.

També coneixerem les **aportacions del mon acadèmic envers la significació estadística**, així com l'ús dels resultats de les enquestes de satisfacció en relació al Model d'Accreditació dels hospitals d'aguts per part del Departament de Salut.

Tot això no es possible sense el **compromís i la col·laboració de tots els actors** del sistema sanitari, gestors i molt especialment els professionals dels centres.

Vull concloure, afirmant que aquestes aportacions s'han de interpretar com exemples d'una pretensió més gran encara: **Mantenir-nos en continu moviment cap a l'excel·lència** que és el que ens exigeix el repte dels serveis sanitaris al segle XXI.

Gràcies per la vostra presència i espero que aquesta sessió de treball sigui profitosa, ja que crec que compartir espais i experiències ens ajuda a la millora continua en el nostre treball diari.

Josep Ma. Sabaté  
Director CatSalut  
12 de desembre de 2007