Valorem el que valorem

CST
Consorci Sanitari de Terrassa
Hospital Universitari

Pla de Qualitat Assistencial

del Consorci Sanitari de Terrassa

2026–2028



DEPARTAMENT DE QUALITAT I SEGURETAT DEL PACIENT

Versió 03 · Octubre 2026
Aprovat pel Comitè Executiu del CST el 27 d'octubre de 2026

Índex

A. Introducció 3
Com entenem la qualitat assistencial 3
Política de Qualitat 3
B. Propòsit, àmbits d'aplicació i comunicació del pla 4
Propòsit 4
Àmbits d'aplicació 4
Comunicació i difusió 4
C. Model de gestió de la qualitat del CST 5
Visió, propòsit i valors 5
Dimensions de la qualitat 5
Facilitadors imprescindibles 5
D. Línies estratègiques, objectius i accions 6
D.1. Marc de referència i alineació estratègica 6
D.2. Anàlisi de situació (DAFO) 6
D.3. Eixos estratègics i objectius 6
E. Implementació i avaluació del pla 9
Fases d'implementació 9
Avaluació 9
F. Annexos 10
Annex 1. Governança i estructura de la qualitat 10
G. Referències 11

A. Introducció

El Pla de Qualitat Assistencial 2026–2028 és el full de ruta del CST per consolidar una cultura de qualitat compartida a totes les línies d'atenció. Els seus objectius generals són situar la persona al centre de l'atenció, reforçar la seguretat clínica, reduir la variabilitat no justificada de la pràctica clínica, avançar cap a un model orientat al valor i compartir els resultats davant els professionals, la ciutadania i la organització

Com entenem la qualitat assistencial

El CST fa seva la definició de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial (SCQA):

> *«La qualitat assistencial és el grau en què els serveis sanitaris milloren els resultats de salut i la qualitat de vida dels individus i de les poblacions, de forma coherent amb els coneixements científics, els recursos i el context del sistema, valorant els beneficis i els riscos de les actuacions i centrant-se en les persones.»*

Una atenció de qualitat ha d'estar equilibrada en totes les seves dimensions, sense centrar-se només en una o dues.

Política de Qualitat

La Política de Qualitat Assistencial del CST està alineada amb el propòsit, la visió i l'estratègia de l'organització. El Departament de Qualitat i el conjunt de professionals del CST es comprometen a:

1. **Situar la persona com a eix del model assistencial.** Oferir una atenció centrada en la persona, que respecti les seves preferències, necessitats i valors.
2. **Seguretat clínica.** Donar una atenció segura i proactiva davant dels riscos, amb una cultura no punitiva que afavoreixi la notificació d'incidents i l'aprenentatge.
3. **Gestió per processos i decisions basades en resultats.** Millorar els processos assistencials i definir indicadors que donin suport a les decisions.
4. **Pràctica basada en l'evidència.** Estandarditzar els procediments per reduir la variabilitat clínica no justificada.
5. **Millora contínua i innovació.** Integrar la qualitat en l'estratègia i adaptar-se als canvis de l'entorn, de la tecnologia i de la societat.
6. **Orientació al valor.** Avançar cap a un model d'atenció basat en el valor, amb el focus en els resultats de salut.
7. **Experiència i resultats rellevants per al pacient.** Incorporar de manera sistemàtica la veu del pacient (PREM i PROM) al llarg de tot el procés assistencial.
8. **Cultura de qualitat compartida.** Fer de la qualitat un valor de tots els professionals, integrat en el dia a dia assistencial i de gestió.
9. **Compliment normatiu i estandardització.** Aplicar sistemes de gestió estandarditzats i complir els requisits legals, normatius i d'acreditació.
10. **Comunicació i transparència.** Comunicar els compromisos, els objectius i els resultats, i retre comptes davant els grups d'interès.
11. **Sostenibilitat del sistema.** Fer un ús eficient dels recursos i revisar periòdicament el sistema de gestió de la qualitat.

B. Propòsit, àmbits d'aplicació i comunicació del pla

Propòsit

El Pla de Qualitat Assistencial 2026–2028 defineix un marc únic de qualitat per a totes les línies d'atenció del Consorci Sanitari de Terrassa (CST). Ho fa a partir de les set dimensions de la qualitat. El pla s'organitza en 4 eixos estratègics i 21 objectius, i es desplega en programes anuals.

La seva finalitat és oferir una atenció eficaç, segura i centrada en la persona, minimitzar el risc per als pacients i garantir els resultats que són rellevants per a les persones ateses.

El lidera el Departament de Qualitat i Seguretat del Pacient, que depèn de la Direcció de Qualitat, dins de la Direcció Estratègica. S'hi integren de manera transversal els indicadors, els referents de qualitat i els mecanismes d'avaluació.

Àmbits d'aplicació

El pla és transversal i s'aplica a totes les línies d'atenció del CST:

- Atenció Primària i Comunitària
- Atenció Intermèdia
- Salut Mental
- Atenció Aguda
- Atenció Residencial

Així com als serveis de suport general i clínic, així com un desplegament des de l'alta direcció.

Comunicació i difusió

El pla es valida amb la Direcció Estratègica i la Gerència, i s'aprova per part del Comitè Executiu. Un cop aprovat, es publica un resum a la web. Cada direcció en traslladarà els aspectes rellevants als professionals del seu àmbit. El Departament de Qualitat treballa amb totes les línies els objectius estratègics de cada línia.

C. Model de gestió de la qualitat del CST

Visió, propòsit i valors

Visió

Ser el motor transversal que permeti al CST oferir els millors resultats en salut i benestar a les persones i a la societat, al menor cost possible i amb equitat.

Propòsit

Definir un marc únic de qualitat per a totes les línies d'atenció, basat en les dimensions de la qualitat.

Valors

Transparència	Millora contínua	Treball en equip	Proximitat a la persona	Rigor científic

Dimensions de la qualitat

Cada objectiu del pla s'associa a una o més d'aquestes set dimensions, que el Departament de Qualitat desplega de manera transversal a totes les línies d'atenció:

Codi	Dimensió
AP	Atenció centrada en la persona
SG	Seguretat
EF	Efectivitat
AD	Adequació
AC	Accessibilitat
EQ	Equitat
EI	Eficiència

Facilitadors imprescindibles

Per desplegar el pla calen cinc facilitadors:

1. **Governança i lideratge:** la qualitat al centre de l'estratègia.
2. **Benestar i formació:** equips ben formats i protegits del desgast professional.
3. **Sistemes d'informació:** indicadors i resultats orientats a la presa de decisions.
4. **Comunicació:** mecanismes eficaços amb els professionals, els pacients i la ciutadania.
5. **Cultura de qualitat:** una responsabilitat compartida.

D. Línies estratègiques, objectius i accions

D.1. Marc de referència i alineació estratègica

Els eixos i objectius del pla s'han definit a partir de quatre fonts:

- **A.** Pla de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya (PQiSP Cat) 2023–2027, del Departament de Salut
- **B.** Pla Estratègic del CST 2025–2028
- **C.** Informe de la SCQA «Qualitat assistencial a Catalunya: on som i cap a on anem?»
- **D.** Procés participatiu intern del CST

D.2. Anàlisi de situació (DAFO)

Fortaleses

- Comissió de Millora de la Pràctica Clínica
- Equip multidisciplinari
- Participació en grups catalans i estatals
- Implementació dels dispositius d'avaluació del Departament de Salut i del CatSalut
- Orientació al valor i sistemes de gestió consolidats

Debilitats

- Digitalització insuficient dels recursos de suport als professionals, com ara la documentació
- Cultura de qualitat poc desplegada
- No totes les dimensions es desenvolupen plenament amb el Departament de Qualitat
- Dificultats amb les dades per avaluar resultats
- Visió segmentada de la qualitat assistencial

Oportunitats

- Marc del PQiSP Cat 2023–2027, amb què alinear-se i retre comptes
- Model d'acreditacions i autoritzacions del Departament de Salut com a palanca de millora
- Col·laboració amb universitats, centres formatius i altres organitzacions
- Participació com a referents en grups institucionals

Amenaces

- Variabilitat de recursos entre línies, que pot generar desigualtats en el desplegament
- Dependència de sistemes externs (ProSP Cat, Quantic) fora del control directe del CST
- Manca d'una estructura de recursos econòmics per a la gestió de la qualitat
- Manca de definició de les unitats de qualitat a les institucions

Fortaleses i debilitats: factors interns. Oportunitats i amenaces: factors externs.

D.3. Eixos estratègics i objectius

El pla s'organitza en 4 eixos i 21 objectius estratègics. Cada objectiu s'associa a una dimensió de la qualitat. El desplegament estratègic es realitzat amb els objectius operatius del Departament, així com amb els objectius de cada línia de treball.

Eix	Objectius
1. Ciutadania i pacients	5
2. Professionals	4
3. Organització	8
4. Aliances i entorn	4

Eix	Objectius
Total	21

Eix 1 Ciutadania i pacients

Transformar el model de relació amb la ciutadania, els pacients i les persones cuidadores.

Codi	Objectiu	Dimensió
QA.1.1	Implementar les recomanacions i la mesura sistemàtica de PROM en determinats processos de les línies d'atenció	Efectivitat
QA.1.2	Desplegar un model de presa de decisions compartida en processos assistencials clau	Atenció centrada en la persona
QA.1.3	Incorporar la veu de la ciutadania a les comissions i a la millora de processos	Atenció centrada en la persona
QA.1.4	Reduir les bretxes de comprensió lingüística identificades amb el desplegament de la Lectura Fàcil	Accessibilitat
QA.1.5	Garantir una atenció sanitària que reconegui la diversitat cultural de la població atesa i hi doni resposta	Equitat

Eix 2 Professionals

Impulsar el benestar, la motivació, el lideratge compartit i el desenvolupament professional.

Codi	Objectiu	Dimensió
QA.2.1	Desplegar la millora de l'atenció a la segona i la tercera víctima	Seguretat
QA.2.2	Garantir el reconeixement i el treball orientats al valor	Totes
QA.2.3	Impulsar la xarxa de referents de qualitat	Totes
QA.2.4	Dissenyar i implantar un programa de formació en qualitat assistencial per a professionals, comandaments i ciutadania	Totes

Eix 3 Organització

Transformar l'assistència amb digitalització, sostenibilitat, eficiència i cultura de valor.

Codi	Objectiu	Dimensió
QA.3.1	Desenvolupar nuclis de gestió per a les Unitats de Pràctica Clínica Integrada	Atenció centrada en la persona
QA.3.2	Fomentar el concepte i el coneixement de l'orientació al valor	Atenció centrada en la persona
QA.3.3	Millorar l'adequació de la pràctica clínica	Adequació
QA.3.4	Millorar els processos per millorar els resultats de les persones	Accessibilitat / Eficiència
QA.3.5	Consolidar els indicadors clau de qualitat assistencial (QCSP Cat)	Efectivitat
QA.3.6	Sistematitzar l'avaluació de l'efectivitat dels instruments de qualitat implantats	Efectivitat

Codi	Objectiu	Dimensió
QA.3.7	Implementar plans de millora basats en resultats	Eficiència
QA.3.8	Incorporar la digitalització de processos i de la documentació clínica, i reorganitzar els tràmits administratius	Eficiència

Eix 4 Aliances i entorn

Enfortir la col·laboració amb institucions, entitats i agents del territori.

Codi	Objectiu	Dimensió
QA.4.1	Participar activament en el desplegament territorial del Pla de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya	Seguretat
QA.4.2	Incorporar-se i participar en les Unitats Transversals de Seguretat del Pacient	Seguretat
QA.4.3	Impulsar projectes de docència, recerca i innovació en qualitat assistencial amb altres centres sanitaris, centres formatius i institucions	Efectivitat
QA.4.4	Col·laborar amb altres centres en la millora de l'adequació i la gestió de la pràctica clínica	Adequació

E. Implementació i avaluació del pla

Fases d'implementació

1. Validar el pla amb la Direcció Estratègica i la Gerència.
2. Aprovar el Pla de Qualitat Assistencial del CST al Comitè Executiu.
3. Alinear els objectius operatius transversals i els plans de qualitat de cada línia d'atenció.
4. Avaluar el pla periòdicament i introduir-hi millores.
5. Fer transparents els resultats.

Avaluació

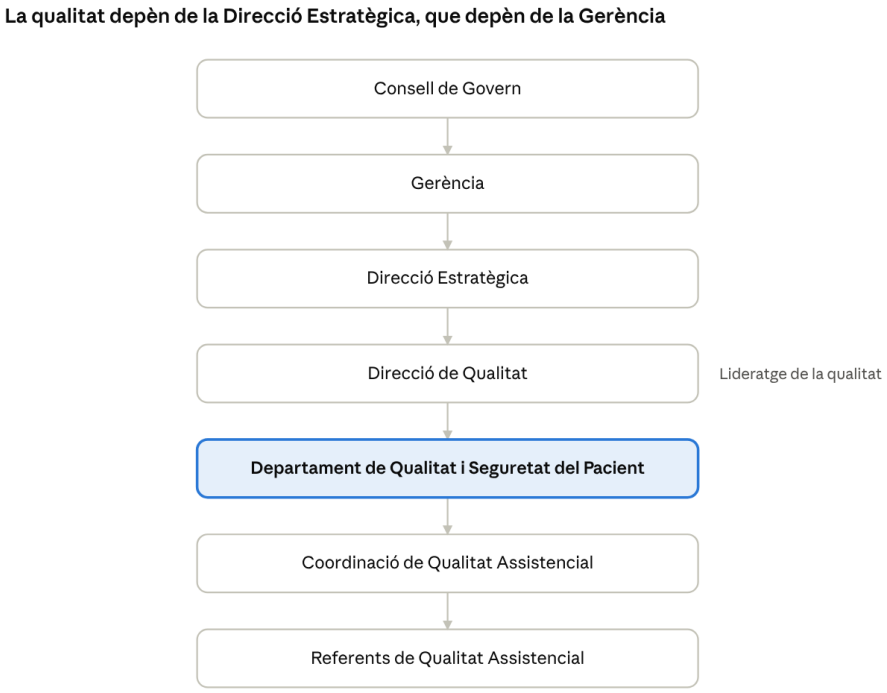
L'avaluació del pla té en compte tres elements:

- **Grau de desplegament:** el percentatge d'objectius de cada eix que s'han iniciat i assolit, en el marc dels programes anuals.
- **Resultats de qualitat:** l'evolució dels indicadors clau de qualitat assistencial (QCSP Cat) en les dimensions de seguretat, efectivitat i experiència del pacient.
- **Alineació externa:** el compliment dels objectius del PQiSP Cat 2023–2027 i del Pla Estratègic del CST 2025–2028 vinculats a aquest pla.
- **Avaluació d'indicadors:** Avaluació dels indicadors establerts pels objectius quantitatius.

Els resultats es presentaran a la Direcció Estratégica i a la Gerència i es comunicaran d'acord amb el compromís de transparència.

F. Annexos

Annex 1. Governança i estructura de la qualitat



El Departament de Qualitat i Seguretat del Pacient depèn de la Direcció de Qualitat i coordina la xarxa de referents de qualitat de totes les línies d'atenció. La Direcció de Qualitat depèn de la Direcció Estratègica, que al seu torn depèn de la Gerència.

G. Referències

1. Departament de Salut. Pla de qualitat i seguretat dels pacients de Catalunya 2023-2027. Barcelona: Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària; 2023. Disponible a: https://hdl.handle.net/11351/9972
2. Societat Catalana de Qualitat Assistencial (SCQA). Qualitat assistencial a Catalunya: on som i cap a on anem? Barcelona: SCQA; 2025. Disponible a: https://scqa.cat/wp-content/uploads/2025/11/Informe-Qualitat-assistencial-a-Catalunya-1.pdf
3. Consorci Sanitari de Terrassa. Pla Estratègic del CST 2025–2028. Terrassa: CST; 2025.