

Els pacients i els professionals com a palanca de transformació de l'organització a través de la metodologia E=MC²

David Nadal Miquel¹; Mercè Jabalera Contreras¹; Susana Ortiz Solsona¹

¹Hospital Sant Joan de Déu - Barcelona

Temàtica: 7. Innovació organitzativa en l'entorn salut

Paraules clau: Participació, Processos, Experiència, Resultats, Avaluació

Introducció i objectius: L'estratègia de la nostra organització parteix de la **participació de les persones** (pacients, famílies i professionals) amb la finalitat de promoure el canvi i la **transformació de l'organització** amb un impacte positiu en qualitat, des d'un concepte ampli. La posada en pràctica d'aquest model es realitza a través de la metodologia E=MC² que té com a objectiu principal promoure aquesta transformació aplicant un triple abordatge: coneixement i evidència disponibles, re-disseny de processos i experiència del pacient.

Com a objectius específics:

- Assegurar un model homogeni de canvi en l'organització.
- Disminuir la variabilitat en la pràctica clínica.
- Millorar la seguretat del pacient.
- Promoure la implicació i el compromís dels professionals en la millora contínua de l'atenció.
- Tenir un impacte positiu en l'eficiència de l'organització del centre.
- Motivar pràctiques innovadores.
- Garantir que l'experiència del pacient i família sigui incorporada.
- Millorar els resultats i el valor.

Material i mètode: La metodologia E=MC² s'aplica mitjançant diferents fases:

1. Diagnòstic: identificació d'*insights* amb professionals i pacients/familiars.
2. Co-creació o redisseny de la solució: generació d'idees i solucions als problemes detectats de manera col·laborativa amb els equips implicats i amb pacients i/o familiars.
3. Prototipat: Es promouen proves pilot, simulació o nous materials, per avaluar l'experiència de professionals o pacients.
4. Disseny d'indicadors per a avaluar els avenços (efectivitat, eficiència i experiència del pacient)
5. Implementació i avaluació: els resultats són avaluats per diferents perfils professionals i per pacients/ familiars vinculats al pla de millora.

La revisió de la pràctica assistencial es realitza a través de Comissions clíniques; s'aplica *LEAN Healthcare* per als processos i *Design Thinking* per a l'experiència. Aquestes dues metodologies interactuen al llarg del procés de millora.

Resultats: Des de 2014, s'ha aplicat la metodologia E=MC² en diversos projectes (Embaràs i part, Àrea de consultes externes de pediatria, hospitalització pediàtrica, nova àrea de Nounats, Extraccions de sang i estratègia d'informació per a pacients, entre altres).

Exemple de **resultats** un dels plans de millora: Extraccions de sang (2017 - 2021)

- Establiment de nou procediment extracció amb més participació del pacient i de la família.
- Formació als professionals per millorar l'abordatge de pacients complexos.
- Canvis organització agendes, incorporant una de tarda (reducció 33% l'espera).
- Nova informació dirigida a famílies i pacients.
- Millora de l'ambientació de l'àrea.
- Presència de gossos de teràpia en sala d'espera i durant el procediment en pacients complexos. El nivell d'ansietat mesurat amb l'escala mYPAS és significativament menor (de 32 a 27,5).
- NPS = 77 en extraccions.

Discussió i conclusions: L'aplicació de la metodologia E=MC² ha permès evidenciar millores en els processos assistencials incrementant el **valor** de l'atenció que oferim.

- La **innovació organitzativa** proporcionada pel triple enfocament de E=MC² ens permet assegurar que la veu dels pacients, famílies i professionals sempre estigui inclosa per garantir que es dona resposta a les seves necessitats.
- La **participació dels professionals** suposa una menor resistència i una major adhesió i compromís davant els canvis.
- L'**experiència del pacient i dels professionals** ha de ser inclosa en l'enfocament estratègic de l'organització com un actiu imprescindible per al canvi.