

Huddle, eina “Lean Daily Management” per millorar la comunicació i coordinació en l'àmbit hospitalari

Susana Ortiz Solsona¹; Mercedes Jabalera Contreras¹

¹Hospital Sant Joan de Déu

Temàtica: 7. Innovació organitzativa en l'entorn salut

Paraules clau: Huddle, Lean, Comunicació, Coordinació, Equips

Introducció i objectius: Degut a l'entorn canviant i la necessitat de l'adaptació diària en els diferents àmbits hospitalaris, el huddle com a eina “Lean Daily Management” ens ajuda a l'objectiu de millorar la comunicació i la coordinació per poder tenir un millor coneixement de la situació, detectar els problemes actuals i anticipar els que es puguin produir. D'aquesta manera, podem actuar no només d'una forma reactiva, sinó també proactiva, amb un equip multidisciplinar amb els professionals que intervenen als processos que afecten a l'àmbit.

Materials i mètodes: El huddle té les següents característiques:

- És una reunió breu d'intercanvi d'informació i presa de decisions (màxim 15 min)
- L'equip multidisciplinari es situa entorn a una pissarra (tots drets)
- La pissarra conté el check list (indicadors definits)
- El coordinador fa revisió oral dels ítems i demana la informació a cada professional
- En el diàleg es poden identificar accions ràpides o complexes per treballar (s'anoten en una pissarra complementària, indicant responsable i termini)
- Les accions es revisen cada dia abans de finalitzar la reunió
- Es poden acabar amb reconeixements

Per poder posar en marxa un huddle en un àmbit s'han de realitzar els següents passos:

- Primer, s'ha de definir quin són els objectius que es volen aconseguir en un huddle (pot ser un focus de flux de pacients o diferents objectius com seguretat, flux, serveis generals, recursos humans o experiència pacients).
- A continuació, s'ha de definir quines són les persones implicades en aquests objectius i que poden formar part de l'equip, és multidisciplinar.
- Després, s'han de marcar els indicadors que ens permetran avaluar la consecució dels objectius i que ens ajuden a prendre decisions.
- Seguidament, es defineix qui recull la informació, qui porta el lideratge, l'hora, el lloc i es prepara la pissarra (o suport pels indicadors).

Resultats: Des del 2018 s'han desenvolupat diferents huddles a la institució.

S'han posat en marxa 22 huddles, amb diferents nivells dins de l'organització.

El nivell més nombrós i el que es realitza normalment de forma diària són els huddles de primer nivell dels diferents àmbits, en aquest cas estem parlant dels àmbits d'hospitalització (un per cada planta), UCI, urgències, bloc quirúrgic, hospital de dia, llits i gestió de pacients, farmàcia, coordinació d'infermeria, caps mèdics, àrea tècniques especials, salut mental i gestió de peticions internacionals.

En un segon nivell es troba el Goa-huddle setmanal on els referents dels diferents huddles de primer nivell es troben per poder ascendir els temes que no es poden resoldre de forma autònoma en el primer nivell.

I per últim, es troba el huddle de l'equip directiu, on es repassen els indicadors i els temes que hagin d'ascendir fins aquest nivell.

Aquesta eina ha impactat positivament en la comunicació, coordinació, control diari de la situació i la percepció dels professionals, de forma indirecta s'han millorat indicadors de qualitat i de seguretat.

Conclusions: La percepció sobre el funcionament i utilitat manifestada per part dels professionals és molt positiva. Els huddles constitueixen una eina de comunicació i coordinació que permet detectar els problemes i actuar d'una manera no només reactiva sinó també proactiva amb un equip alineat en uns objectius concrets, que impacten en la qualitat del procés.

Aquesta eina també és d'utilitat per sensibilitzar als professionals en la millora de la seguretat del pacient, cura del professional i coneixement de la experiència del pacient.