



El Hospital



Quiénes somos

- Hospital Materno Infantil
- Nuestro valor fundamental es la **Hospitalidad.**

Qué hacemos

Nuestra actividad

- Actividad básica y de referencia (nacional e internacional)
- **Enfermedades complejas y Minoritarias**

21



European
Reference
Networks

29



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

Actividad
22,575 Altas
115,665 Urgencias

Recursos
2,423 profesionales
334 camas

Datos económicos
260,4 M€/A facturación



***Datos 2021**

— La Dirección de Calidad

Direcció de Qualitat i Experiència del Pacient

Mercè Jabalera
(Directora)

Emanuela Scatolini (Secretària)

Adjunt Direcció

David Nadal

Àrees de suport assistencial

Àrea Avaluació i
Acreditacions
Roser Francisco

Àrea Seguretat
Clínica
Mireia Urrea

Àrea d'Experiència
del pacient,
processos i
transformació

Transició – A10!
E. Lasheras

Àrea Experiència del
Pacient
Mònica Zapata

Àrea Processos
Susana Ortiz

Àrees assistencials

Atenció a
l'Usuari
Marisa Serra

Treball social i mediació
intercultural
Ana Alonso

Child Life
N. Serrallonga

Voluntariat
Mireia Espinet

— Modelo de Calidad

Nuestra estrategia de transformación y mejora está **centrada en las personas**.
Pacientes, familias y profesionales tienen un papel clave como palanca de cambio.



E=mc²

Nuestro modelo se basa en un triple abordaje:
método x cliente x conocimiento



conocimiento

- Protocolos, GPC, prácticas seguras
- Diversas metodologías
- Efectividad (CROMs, PROMs)

método

- Organización / Procesos
- Metodología LEAN Healthcare
- Eficiencia

cliente / paciente / familia

- Necesidades, experiencia, expectativas.
- Metodología Design Thinking
- PREMS, satisfacción

— Experiencia del Paciente

Experiencia de paciente

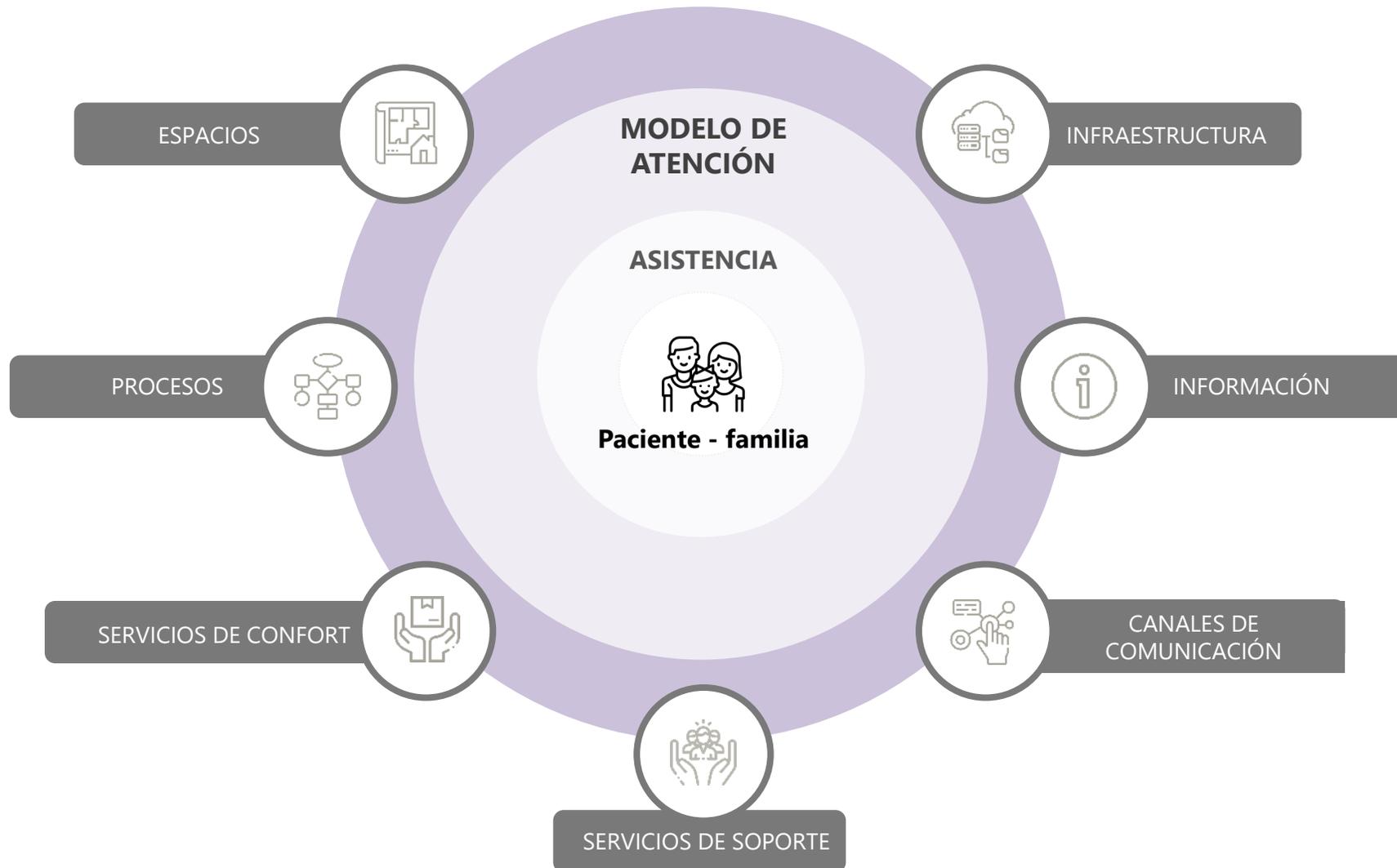
La emoción que se genera **en el paciente y la familia** como consecuencia de su relación con **nuestro hospital**

A child wearing a white pilot's helmet and goggles is sitting inside a cardboard airplane. The airplane is a simple box with wings and a tail, resting on a wooden floor. The background is a bright, hazy sky with soft clouds.

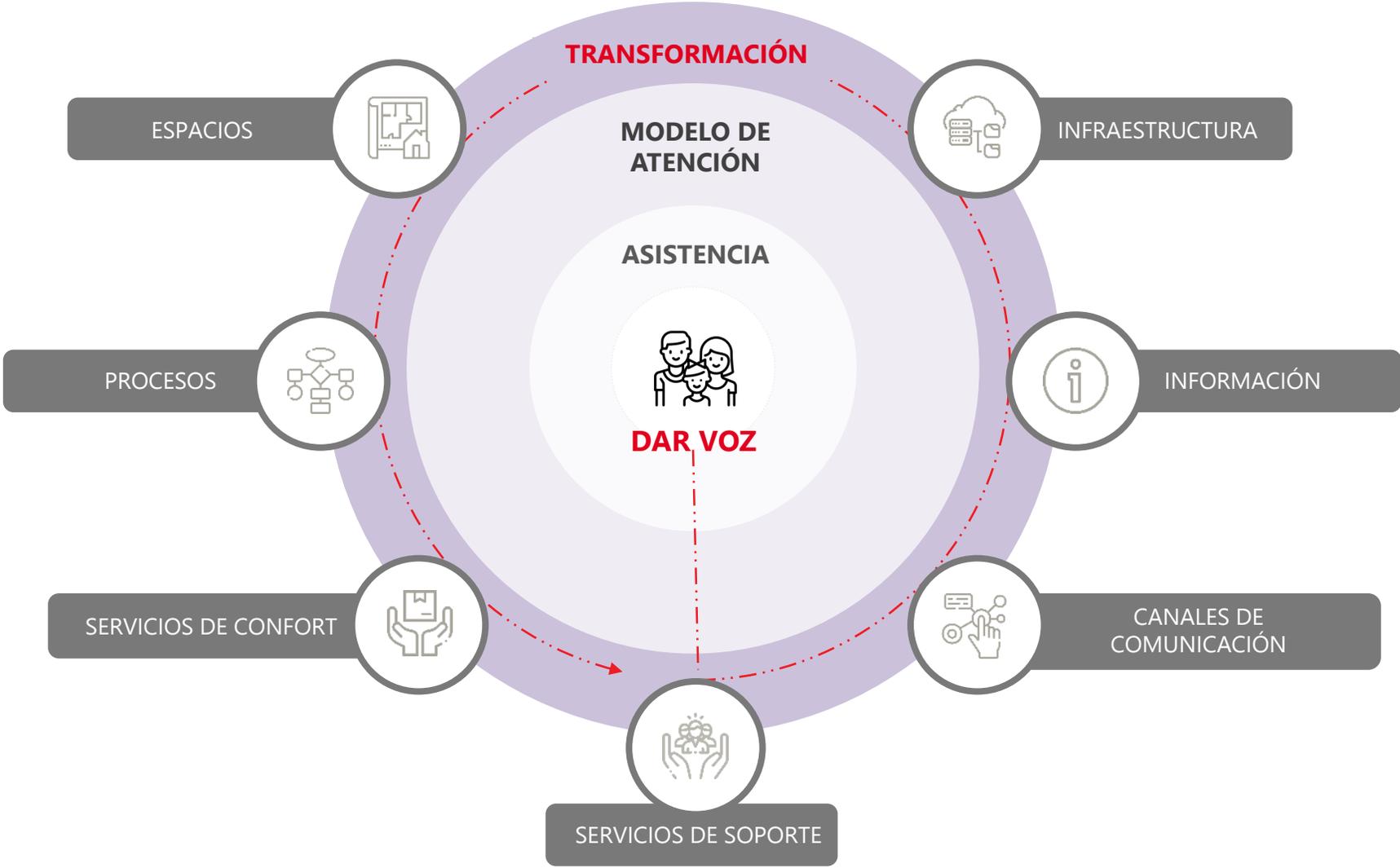
Nothing about me without me

Valerie Billingham, 1998

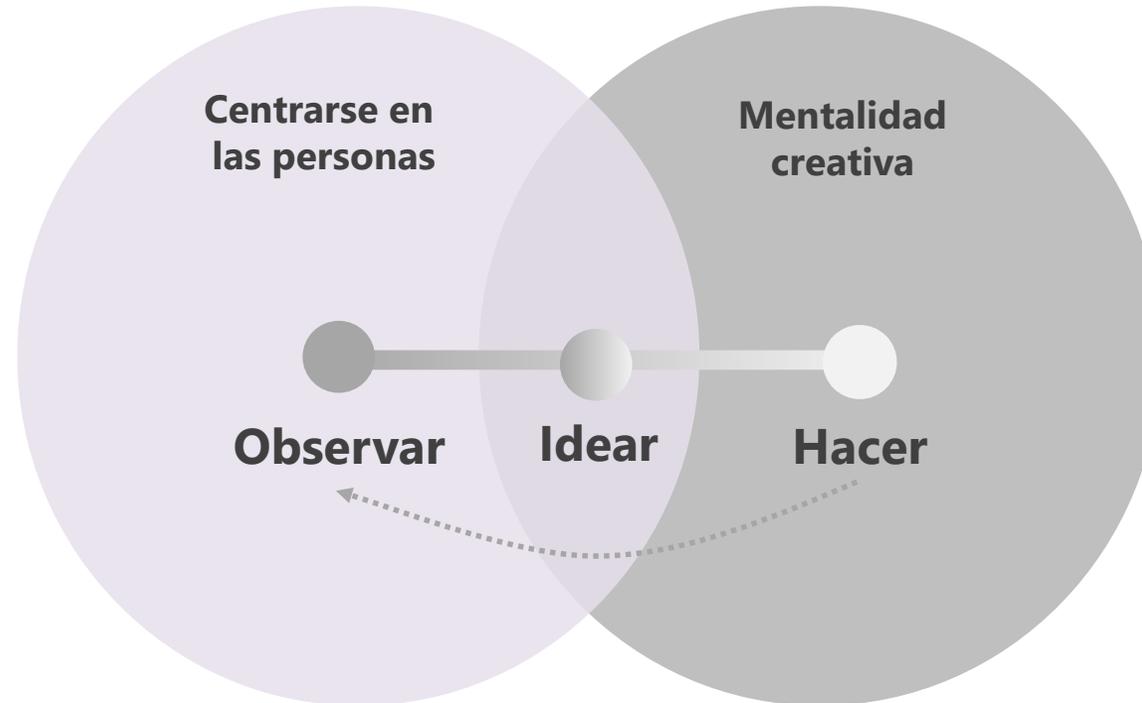
¿Dónde ubicamos la Experiencia del Paciente?



¿Dónde ubicamos la Experiencia del Paciente?



Design thinking



Adaptación Health Design Thinking, 2019



Paciente - familia

+



Profesionales

Áreas de aplicación en el Hospital

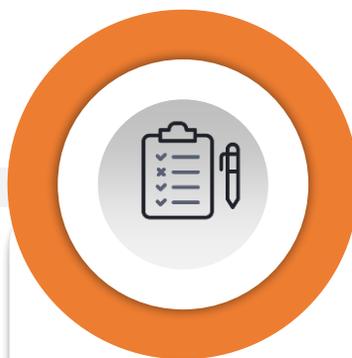
Experiencia del Paciente en el Hospital

Áreas de aplicación



MEJORA

- Planes de mejora
- Nuevos espacios
- Diseño de soluciones
- Nuevos servicios



EVALUACIÓN

- Panel pacientes
- NPS, encuestas, PREMs
- Planes evaluación continua



INNOVACIÓN

- Diseño de productos y servicios innovadores (metodología service design)



DIGITALIZACIÓN

- Estrategia y definición de canales
- Digitalización de procesos y circuitos
- Ecosistema digital

Proyectos trabajados en 2021



PROYECTOS EMC2

- Unidad Cuidados Obstétricos Intensivos
- Extracciones sangre
- Servicio Neonatología
- Atención No Presencial
- CEX Área Mujer
- Procedimientos Cardiología
- Modelo atención arritmología
- Pediatric Cancer Center
- Residencia pacientes
- Casa de Sofía

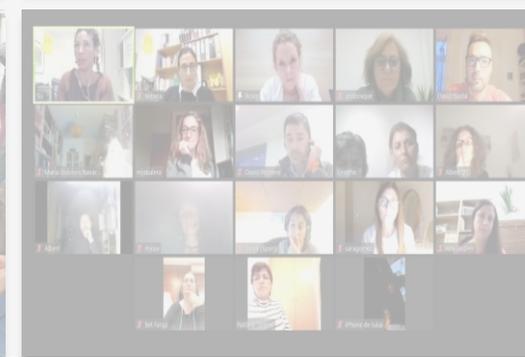


Programas PEX

- Información Pacientes crónicos
- Transición
- Acogida Profesionales
- Portal del paciente
- Acompaña'm



MEJORA



Participación en planes de mejora 2021



MEJORA

308

Profesionales

263

Sesiones de trabajo, dinámicas,
entrevistas

217

Pacientes i familias

387

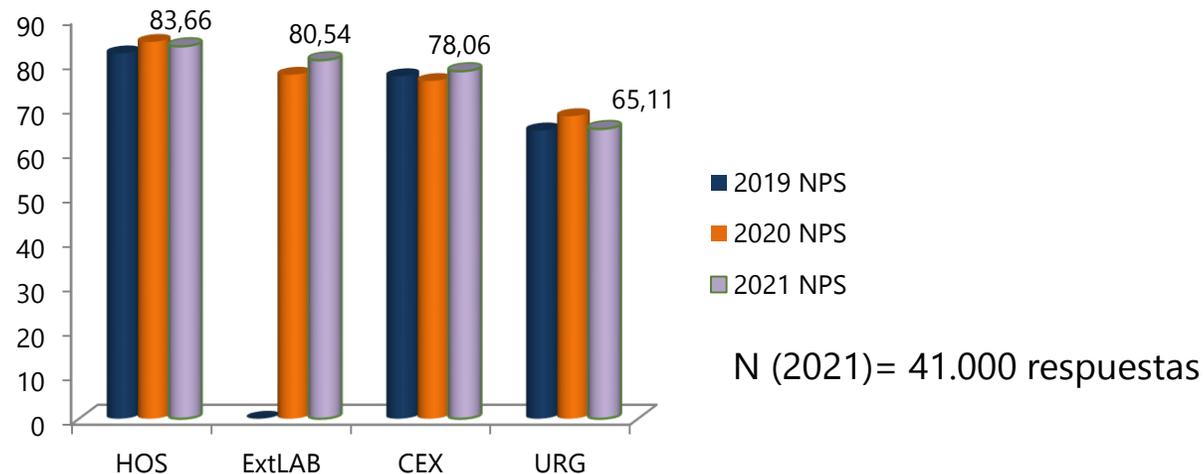
Encuestas, entrevistas, dinámicas,
diarios y *shadowing*

* Datos participación: información AD, Extracciones,
Neonatos, Acogida, PCCB, UCOI y Casa de Sofía.

En 2016 pusimos en marcha la evaluación del grado de fidelización mediante la plataforma Opinat



EVALUACIÓN



Cultura,
"feedback"
profesionales

CEX: Promotores-Pasivos-Detractores



Identificación de
oportunidades de
mejora (análisis
cuantitativo)

Siempre salimos admirados cuando vemos y comprobamos, una vez más, como la medicina humanista confluye con la eficacia en todos los sentidos. Gracias!

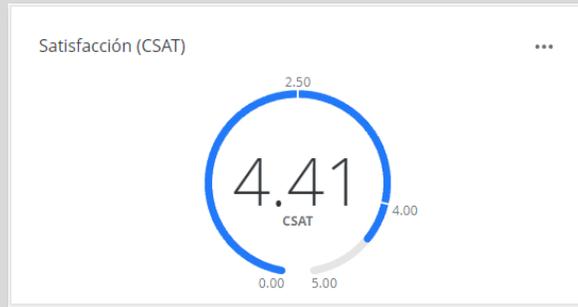
Identificación de
oportunidades de
mejora / felicitación
(análisis cualitativo)

En 2021 hemos avanzado a un sistema que nos permite la gestión de la experiencia



EVALUACIÓN

Urgències Pediatria



N = 2354 (12/04/2022)

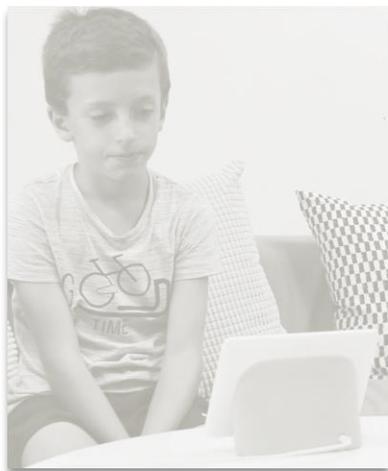
86 % trato y empatía

58% entretenimiento y juego durante la espera



Cuestionarios de satisfacción y PREMs
Evaluación cuantitativa
Información cualitativa
Dahsboard personalizados

Identificación valor para pacientes y familias sistema de gestión de voz (asma y dermatitis atópica)

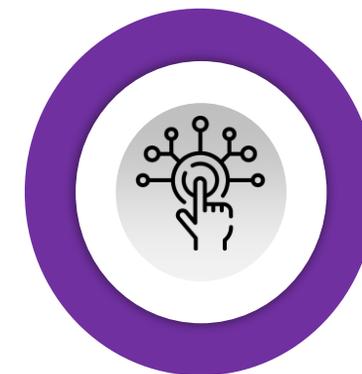


N= 8 familias

Evaluación atención no presencial – necesidades presentes y futuras



INNOVACIÓN



DIGITALIZACIÓN



N= 78 professionals
N= 212 pacientes /
familias

— Conclusiones

¿Qué nos funciona?

¿Qué barreras tenemos?

 PEX como elemento estratégico y palanca de transformación

 Modelo de participación consolidado

 Equipo experto y metodología sólida e innovadora

 Promueve el valor de la atención y de los Servicios que ofrecemos

 "Engagement" / fuerte vinculación de las familias

¿Qué nos funciona?

¿Qué barreras tenemos?

-  Tiempo, plazos de entrega, número elevado de proyectos
-  Cultura entre los equipos
-  Limitaciones de presupuesto
-  Capacidad cambio

SJD

Sant Joan de Déu
Barcelona · Hospital

Direcció de Qualitat i Experiència del Pacient

¡MUCHAS GRACIAS!