Innovar afegint Qualitat a l'assistència

XXII Jornada de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial
9 de juny de 2022. Hospital Universitari de Bellvitge

Huddle: eina "Lean Daily Management"

per a millorar la comunicació i coordinació en l'àmbit hospitalari

Susana Ortiz i Mercedes Jabalera
Direcció Qualitat i Experiència Pacient

SJD Sant Joan de Déu Barcelona · Hospital

Índex

1. Introducció i objectius
2. Metodologia
3. Resultats
4. Conclusions

1 Introducció i objectius

< 2017

Gestió de la Qualitat

> 2017

Gestió de la Qualitat + Filosofia LEAN

1 Introducció i objectius

< 2017

Gestió de la Qualitat

> 2017

Gestió de la Qualitat + Filosofia LEAN

Àmbits d'aplicació

- Extraccions Laboratori
- Hospital de Dia
- Lactari
- Logística
- PCCB
- Nounats
- Hospitalització infantil
- Farmàcia
- Assajos clínics

- Urgències
- Dispensació materials pacients
- Espai famílies
- IP
- Hospitalització maternal
- COVID (general)
- UCI pediàtrica
- Bloc quirúrgic
- CEX Àrea Dona

1 Introducció i objectius

< 2017

Gestió de la Qualitat

> 2017

Gestió de la Qualitat + Filosofia LEAN

Eines

- 6SIGMA
- KANBAN
- 5WHYs
- Lean Daily Management
- Kaizen
- SMED
- JIT
- VSM
- A3
- 6S
- AMFE
- Brainstorming
- POKA YOKE
- Ishikawa
- DAFO
- 5M

1 Introducció i objectius

< 2017

Gestió de la Qualitat

> 2017

Gestió de la Qualitat + Filosofia LEAN

Què és el Lean SJD?

Lean Healthcare amb **valors SJD**, i pinzellada Lean Manufacturing

LEAN SJD

1 Introducció i objectius

Per què els Huddles? Eina Lean Daily Management

- Comunicació
- Coordinació
- Millor coneixement situació
- Detecció problemes
- Anticipació problemes / solucions
- Equip multidisciplinari
- Proactivitat
- Adaptació diària

2 Metodologia

- **Reunió breu** d'intercanvi d'informació i presa de decisions (màxim 15 min)
- **Equip multidisciplinari**, tots drets al voltant d'una pissarra
- **Pissarra amb indicadors** pre-definits
- **Coordinador** fa **revisió oral** dels ítems i demana la informació a cada professional
- **Identificació d'accions ràpides o complexes** per treballar (s'anoten en una pissarra complementària, indicant responsable i termini)
- **Revisió de les accions** cada dia abans de finalitzar la reunió
- Acabar amb **reconeixements**

2 Metodologia

- **Reunió breu** d'intercanvi d'informació i presa de decisions (màxim 15 min)
- **Equip multidisciplinari**, tots drets al voltant d'una pissarra
- **Pissarra amb indicadors** pre-definits
- **Coordinador** fa **revisió oral** dels ítems i demana la informació a cada professional
- **Identificació d'accions ràpides o complexes** per treballar (s'anoten en una pissarra complementària, indicant responsable i termini)
- **Revisió de les accions** cada dia abans de finalitzar la reunió
- Acabar amb **reconeixements**

Sincronitza | **Ajuda a resoldre problemes** | **Dona energia**

2 Metodologia – posada en marxa d'un Huddle

1

Definir els objectius del Huddle

2

Identificar les persones, equip multidisciplinari

3

Establir els indicadors per avaluar i prendre decisions

4

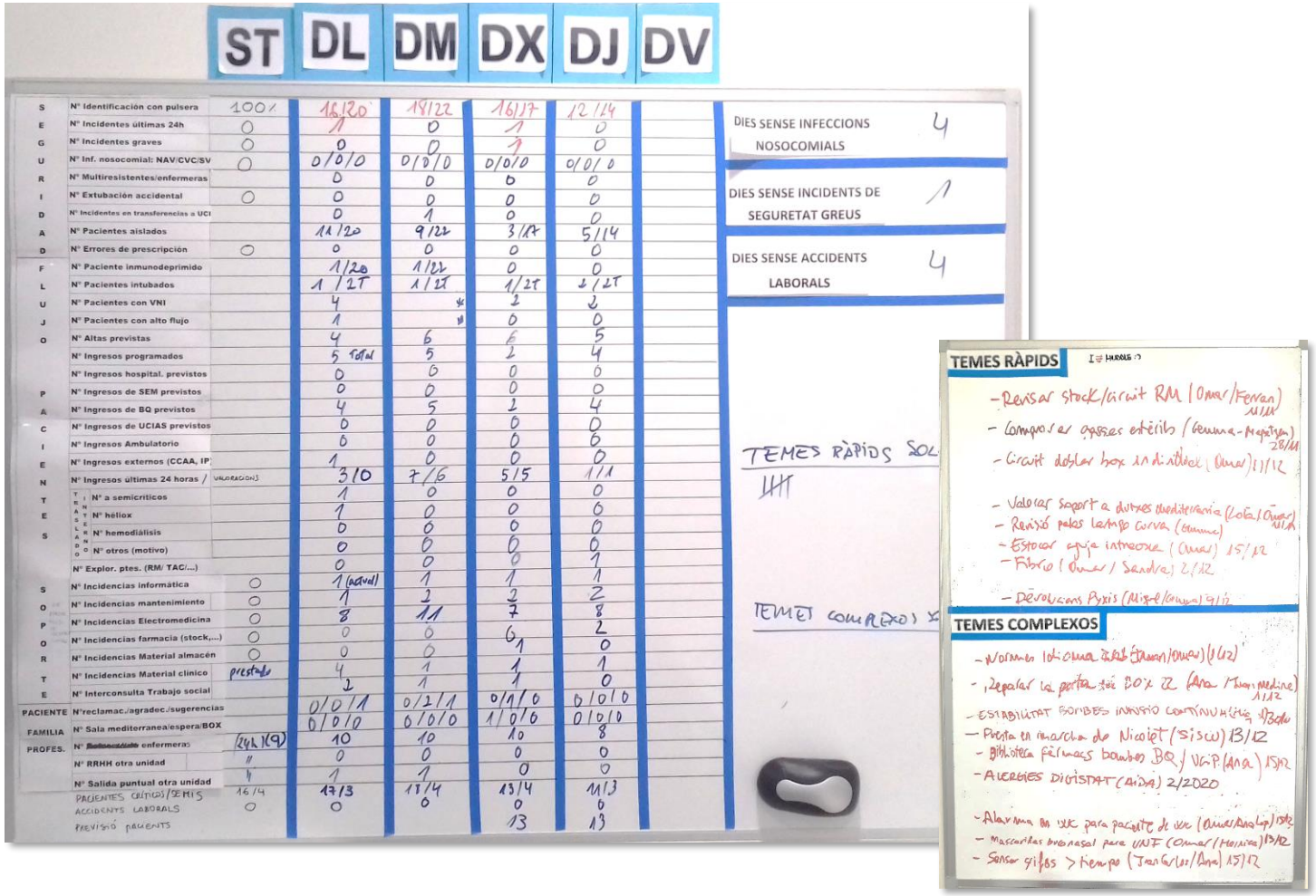
Acordar qui recull la informació, el lideratge, l'hora, el lloc i el suport pels indicadors

2 Metodologia – indicadors i pissarres

Exemple UCIP

Blocs principals d'indicadors:

- Seguretat de pacient.
- Flux de pacients abans.
- Flux de pacients ara i previstos.
- Serveis de suport.
- Recursos humans.
- Experiència de pacient.

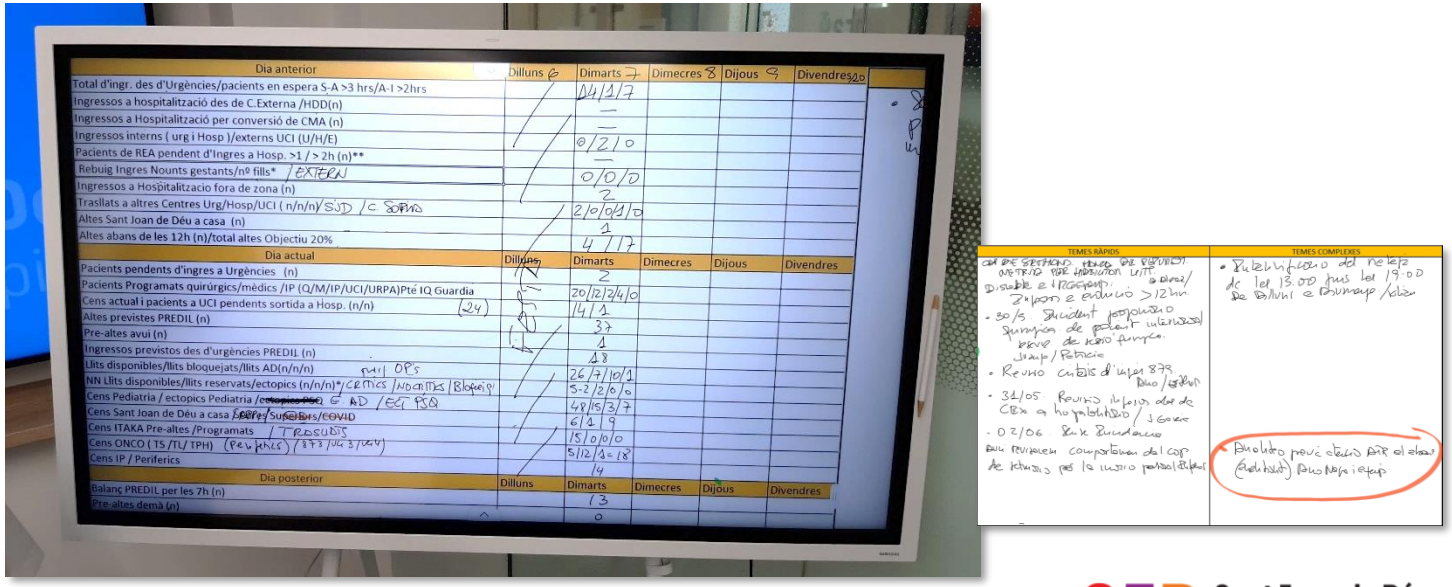


2 Metodologia – indicadors i pissarres

Exemple Huddle Llits

Blocs principals d'indicadors:

- Flux dia abans.
- Incidències flux.
- Flux de pacients ara.
- Previsió de flux de pacients avui.
- Flux per demà.

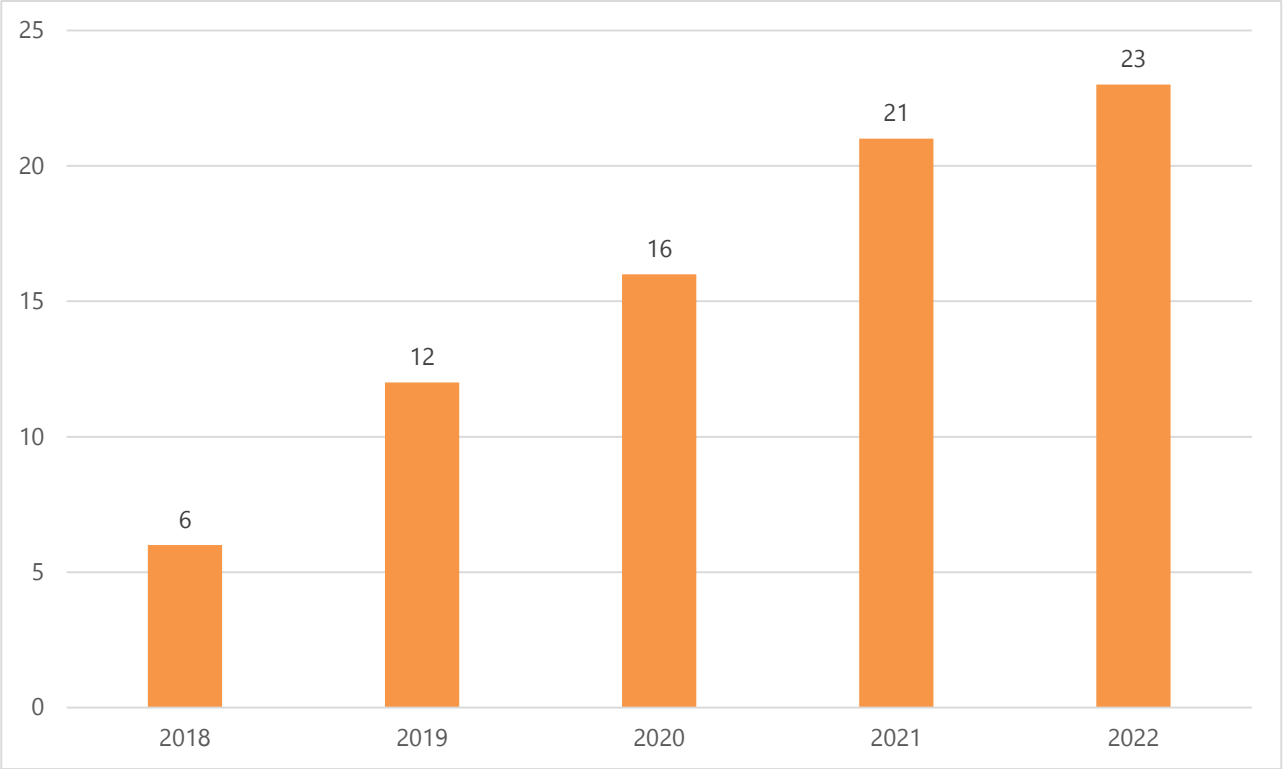


2 Metodologia – realització

Exemple Huddle Hospitalització

3 Resultats

Nombre Huddles / any



3 Resultats

Huddles / any

HOSP P6, P7

Llits

Nounats

Urgències

Hospital de Dia

GOA H

UCI Pediàtrica

HOSP P5

Bloc quirúrgic

2018

- Hospitalització pediàtrica
- Llits
- Urgències
- HDD
- UCI
- Hospitalització P5

2019

- Fluddle Llits
- Maternitat
- Nounats
- Bloc quirúrgic
- RRHH infermers
- GOA-Huddle

2020

- COVID
- Assajos clinics
- Hospitalització P9
- Hospitalització P10

2021

- ATE
- DxI
- Caps Servei
- Hospitalització P8
- Comitè Direcció

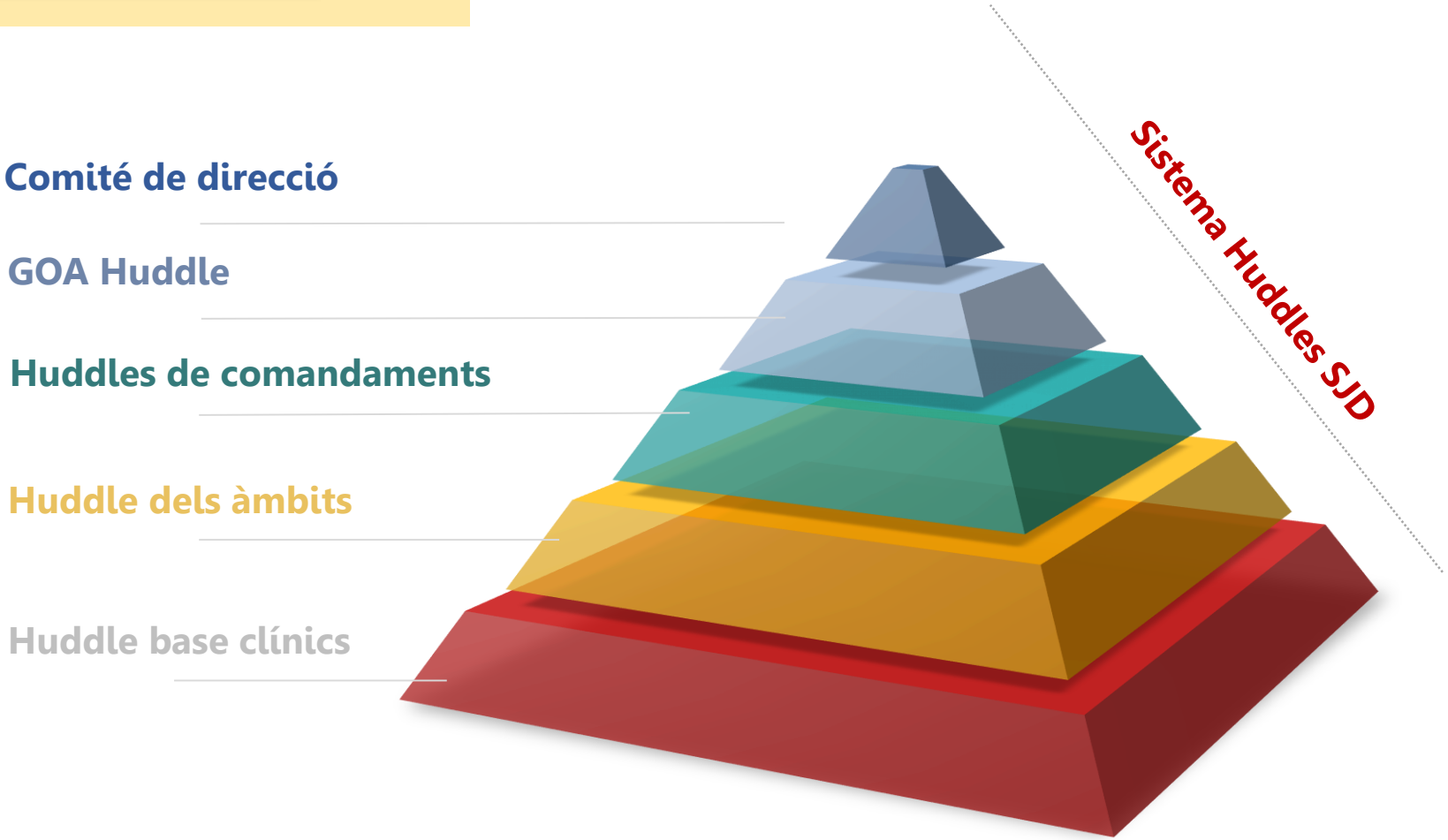
2022

- Salut Mental
- Farmàcia
- Consultes externs
- PCCB

SJD Sant Joan de Déu Barcelona · Hospital

3 Resultats

Nivells implementats



3 Resultats

Qüestionari percepció

És una eina que ha millorat la comunicació interna?	Positiu: 89,7 %
Ha millorat la coordinació de l'equip?	Positiu: 89,7 %
Mitjançant els Huddles es poden anticipar problemes?	Positiu: 82,8 %
Com creus que ha impactat en la cultura se seguretat?	Positiu: 79,3 %

3 Resultats

Qüestionari percepció

Ha impactat en la millora dels fluxos?	Positiu: 89,7 %
Ha impactat en el temps de resolució dels problemes?	Positiu: 79,3 %
Té impacte en la qualitat d'atenció que s'ofereix a pacient / família?	Positiu: 72,4 %

3 Resultats

Qüestionari percepció

- Motivació dels equips
- Coresponsabilitat dels equips
- Informació i coordinació equip
- Comunicació fluida
- Implicació de tots
- Compromís, comunicació i augment de la cultura de seguretat
- Visió global
- Cohesió de l'equip
- Agilitat i informació en temps real

4 Conclusions

- Els huddles constitueixen una bona 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 entorn a uns objectius concrets, que impacten en la qualitat del procés assistencial.
- 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.
- La percepció sobre el funcionament i utilitat manifestada per part dels professionals és molt positiva.
- Millora d'altres indicadors: nombre notificacions, identificació pacients, temps de demora ingrés des d'urgències, ...

SJD

Sant Joan de Déu
Barcelona · Hospital

Àrea de Processos
Direcció de Qualitat i Experiència del Pacient