

# POTENCIAR LA CULTURA D'HUMANITZACIÓ A UN GRAN HOSPITAL: ES POSSIBLE

Marta Aguayo Álvarez<sup>1</sup>; M Ángeles Aceituno López<sup>2</sup>; Marina Martínez Jiménez<sup>3</sup>; M Àngels Barba Flores<sup>2</sup>; Francisco García Morales<sup>3</sup>; María Soledad Romea Lecumberri<sup>1</sup>

1. Direcció de Qualitat, Processos i Innovació, Hospital Universitari Vall d'Hebron. Contacte: marta.aguayo@vallhebron.cat

2. Direcció d'Infermeria, Hospital Universitari Vall d'Hebron.

3. Direcció de Comunicació, Estratègia Corporativa, Atenció Ciutadana i Participació.



## Introducció i objectius

Al Campus sanitari Vall d'Hebron (HUVH) treballem més de 9000 professionals, que anualment atenem més de 950.000 pacients. L'HUVH és un centre de referència d'alta complexitat que atén persones en totes les etapes de la vida amb la missió de contribuir a millorar la seva salut i qualitat de vida.

El Pla Estratègic de l'HUVH 2021-2025 té 9 línies estratègiques. La línia 4 es l'Atenció centrada en la persona amb un objectiu estratègic que es impulsar una assistència i comunicació humana i personalitzada. La línia 8 és el Talent, desenvolupament i benestar professional.

L'objectiu del pla estratègic d'Humanització és impulsar i cohesionar la cultura de la humanització del Campus Vall d'Hebron.

## Material i mètode

Al desembre de 2019 es va crear i consolidar la comissió d'humanització (CH) i vàrem elaborar el Pla d'Humanització (PH), alineat al PE HUVH 2021-2025 del Campus i al nou model de gestió.

La CH va crear 6 grups de treball amb 11 membres en cada grup, amb representació de diferents perfils professionals i 6 associacions de pacients (Figura 1).

Cada grup va realitzar tres workshops, dos d'anàlisi de la situació i un de propostes de millora. Dels 66 professionals, un 87% van participar en els 18 workshops.



Figura 1: Perfils professionals dels grups de treball

## Resultats

Com a resultat de la participació, al juny de 2022 es publica el PH amb 6 línies estratègiques, 22 objectius estratègics i 51 objectius operatius (figura 2 i 3).

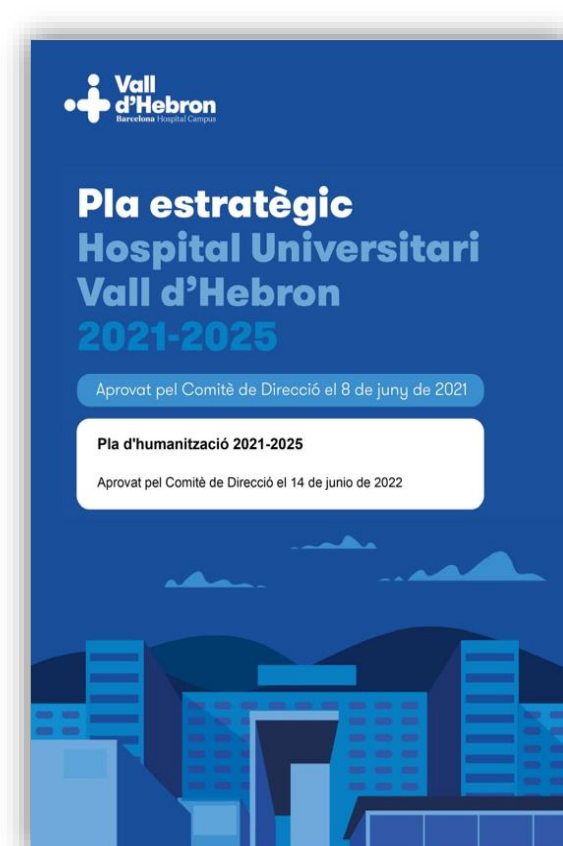
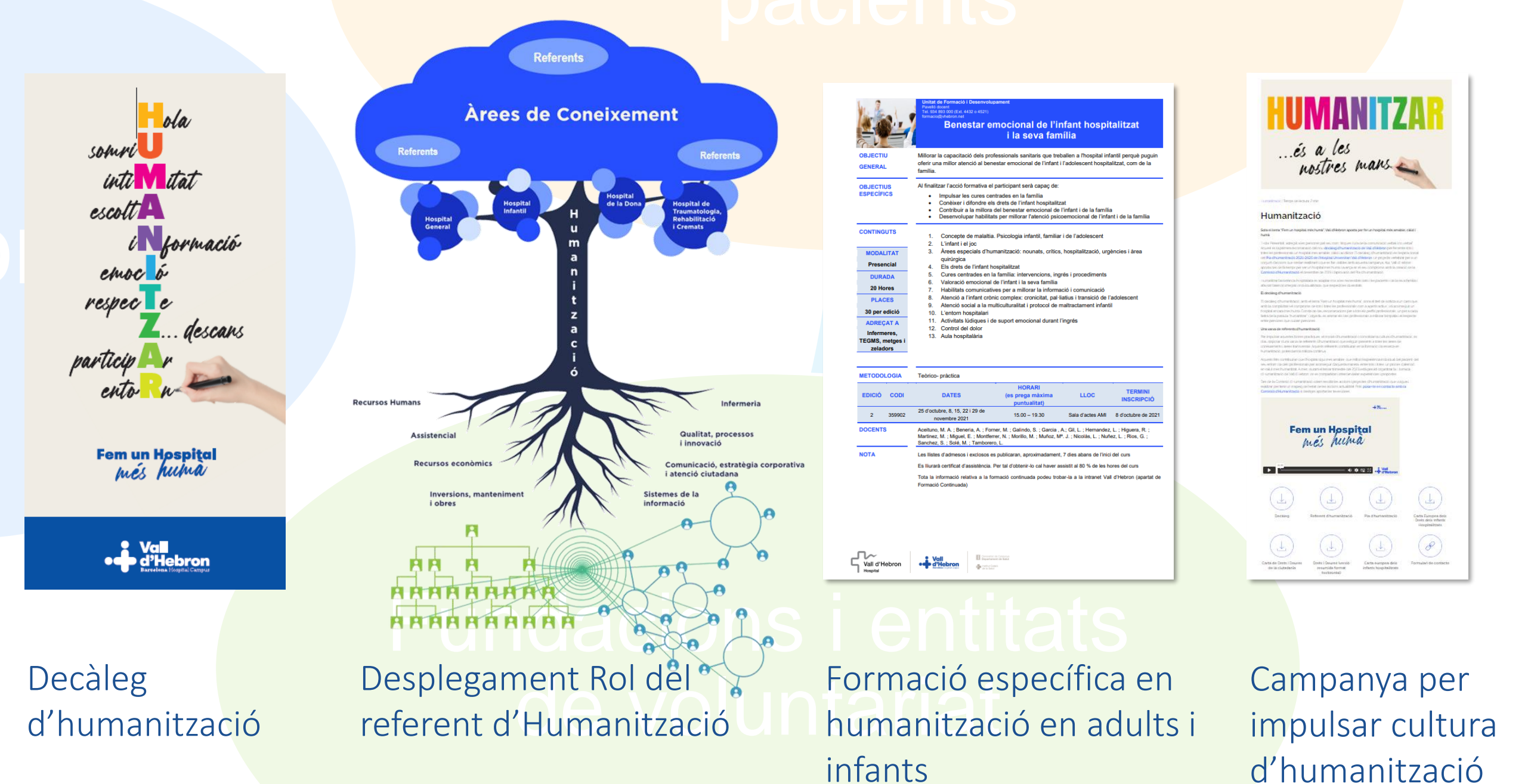


Figura 2: Pla estratègic

Figura 3: Línies estratègiques



Per a la implementació del PH, posem en marxa el pla d'acció anual a realitzar per la CH i per tots els professionals de l'HUVH, així com el mapatge actiu anual de les activitats dins del PE HUVH 2021-2025. A la figura 3 es poden observar els plans d'acció de 2022 de la CH:



Actualment l'hospital compta amb més de 189 referents d'humanització de perfils professionals diferents.

## Conclusions

En la nostra experiència, la metodologia proposada promou la participació dels professionals i la seva implicació, generant una xarxa de referents promotors de la cultura d'humanització. El PH del HUVH és el full de ruta que marca els plans d'acció a desenvolupar, implementar i avaluar. És part de la cultura de la millora contínua i requereix la implicació activa dels professionals, de les persones ateses i del seu entorn.

