

## Disseny d'una nova unitat d'hemodiàlisi incorporant la veu dels pacients

Itziar Navarro Zorita<sup>1</sup>; Josep Jara Musté<sup>1</sup>; Marga Martínez<sup>1</sup>; Joaquín López<sup>1</sup>; Mercè Miret<sup>1</sup>; Dolores Soto<sup>1</sup>; Mercè Font<sup>1</sup>; Marta Terrones<sup>1</sup>; Rosa Simón<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Consorci Sanitari Alt Penedès Garraf*

**Temàtica:** 01. Experiència de pacient

**Paraules clau:** experiència, diàlisi, veu, pacient

**INTRODUCCIÓ i OBJECTIUS:** El Consorci Sanitari Alt Penedès-Garraf (CSAPG) és una entitat pública formada per 4 centres hospitalaris orientada a la població de les comarques de l'Alt Penedès i el Garraf.

L'hemodiàlisi és un dels tractaments substitutius renals (TSR) on la màquina d'hemodiàlisi filtra les toxines i l'aigua de la sang intentant reproduir els ronyons sans.

El CSAPG compta amb una Unitat de Diàlisi ubicada a Vilanova i la Geltrú, a l'hospital de Sant Antoni Abat. Al llarg d'aquest any es vol incorporar una nova unitat de diàlisi a l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès.

El nostre objectiu és ajustar les necessitats dels pacients en la creació del disseny de la nova unitat de diàlisi de Vilafranca prioritant la integritat del TSR en la seva vida quotidiana, assolint la millor qualitat de la tècnica així com la comoditat dels malalts.

**MATERIAL I MÈTODES:** Inicialment es va decidir un grup impulsor del projecte, format per 10 professionals del CSAPG qui va realitzar el mapa d'empatia i *Patient Journey Map* junt amb la selecció dels perfils de pacients amb els què es treballaria posteriorment. Es va escollir un grup focal de 7 pacients amb les següents característiques:

PACIENTS	EDAT (anys)	SEXE (Dona/Home)	ÀMBIT HOSPITALARI	DEAMBULACIÓ	DIÀLISI A UN ALTRE CENTRE	>3 MESOS EN DIÀLISI
1	77	D	Garraf	Autònoma	SI	SI
2	78	H	Alt Penedès	Autònom	SI	SI
3	44	D	Alt Penedès	Autònoma	NO	SI
4	80	D	Alt Penedès	Autònoma	NO	SI
5	76	D	Alt Penedès	Cadira rodes	SI	NO
6	59	D	Alt Penedès	Cadira rodes	SI	SI
7	78	D	Garraf	Cadira rodes	NO	NO

Es va fer una reunió amb el grup focal de pacients amb una benvinguda i presentació del projecte amb unes preguntes inicials sobre la seva arribada a la unitat, com és l'espai de tractament actual i la unitat de diàlisi en general. Es fa simulació amb una proposta de plànol de distribució utilitzant "Lego Lean manufacturing". Posteriorment vam fer una sessió de co-creació de la nova Unitat de diàlisi de l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès i adequació de la Unitat de diàlisi de l'Hospital Sant Antoni Abat amb professionals sanitaris, pacients i els arquitectes responsables.

**RESULTATS:** Els malalts valoren un bona sala d'espera per poder esperar de forma còmode tant l'inici de diàlisi com el transport sanitari; demanen un control individual de la llum ja que molts llegeixen així com un espai per deixar els seus objectes personals necessaris (tablet, ulleres,...) mentre realitzen la sessió de diàlisi; és necessari un bon aire condicionat i es queixen de manca d'intimitat amb la qual cosa demanen alguna innovació en aquest sentit però tampoc no volen habitacions individuals sinó estar en grups (es comenta de 5 persones per no superar el rati pacient/infermeria) per poder parlar entre ells.

**CONCLUSIONS:** Les aportacions dels pacients enriqueixen i milloren el projecte des d'un punt de vista de qualitat assistencial així com els propis malalts agraeixen que les seves opinions personals es valorin i els professionals sanitaris els hi donem veu.