

Experiència pacient a la Unitat d'Endoscòpies. Una metodologia orientada a excel·lència

MANEL BORREGO¹; DR. MARCELO LARREA¹; CRISTINA COLMENERO¹; VERÓNICA GARCÍA¹; ENCARNACIÓN SANTED¹;
LLUÍS SOLER²; ALBERT PARRA²

¹ HOSPITAL DE SANT RAFAEL - GERMANES HOSPITALÀRIES; ² ATHENA SOLUTIONS

Introducció

El projecte "Excel·lència en el tracte de pacients i familiars a la Unitat d'Endoscòpies" constitueix un primer pas per consolidar la metodologia d'experiència del pacient per a la millora contínua dels seus serveis.

Aquesta metodologia trenca amb la forma tradicional d'avaluar la satisfacció del pacient, normalment en base a enquestes de satisfacció. Amb aquest nou enfoc es pretén aprofundir en conèixer les percepcions, necessitats i expectatives del pacient en profunditat. Aquests elements han de constituir una de les fonts d'informació principals per proposar i implantar millores en un servei de salut, i per tant d'alt valor afegit.

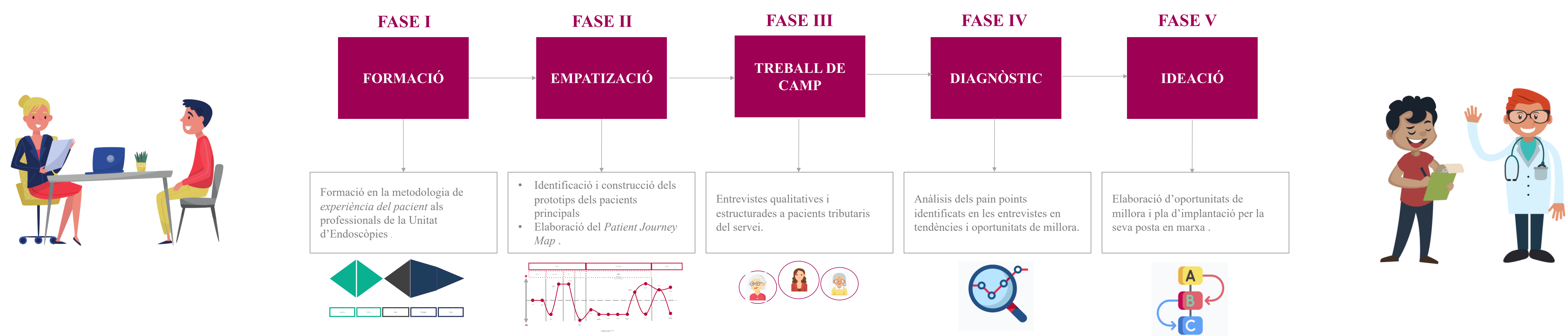
Metodologia

Pel projecte es va constituir un equip de professionals representatiu que va tenir com a primer encàrrec "Empatitzar". És a dir, posar-se a la pell dels seus pacients. Amb aquest propòsit es van utilitzar diferents eines amb la finalitat de construir una hipòtesi sobre la percepció del pacient en relació al servei d'endoscòpies.

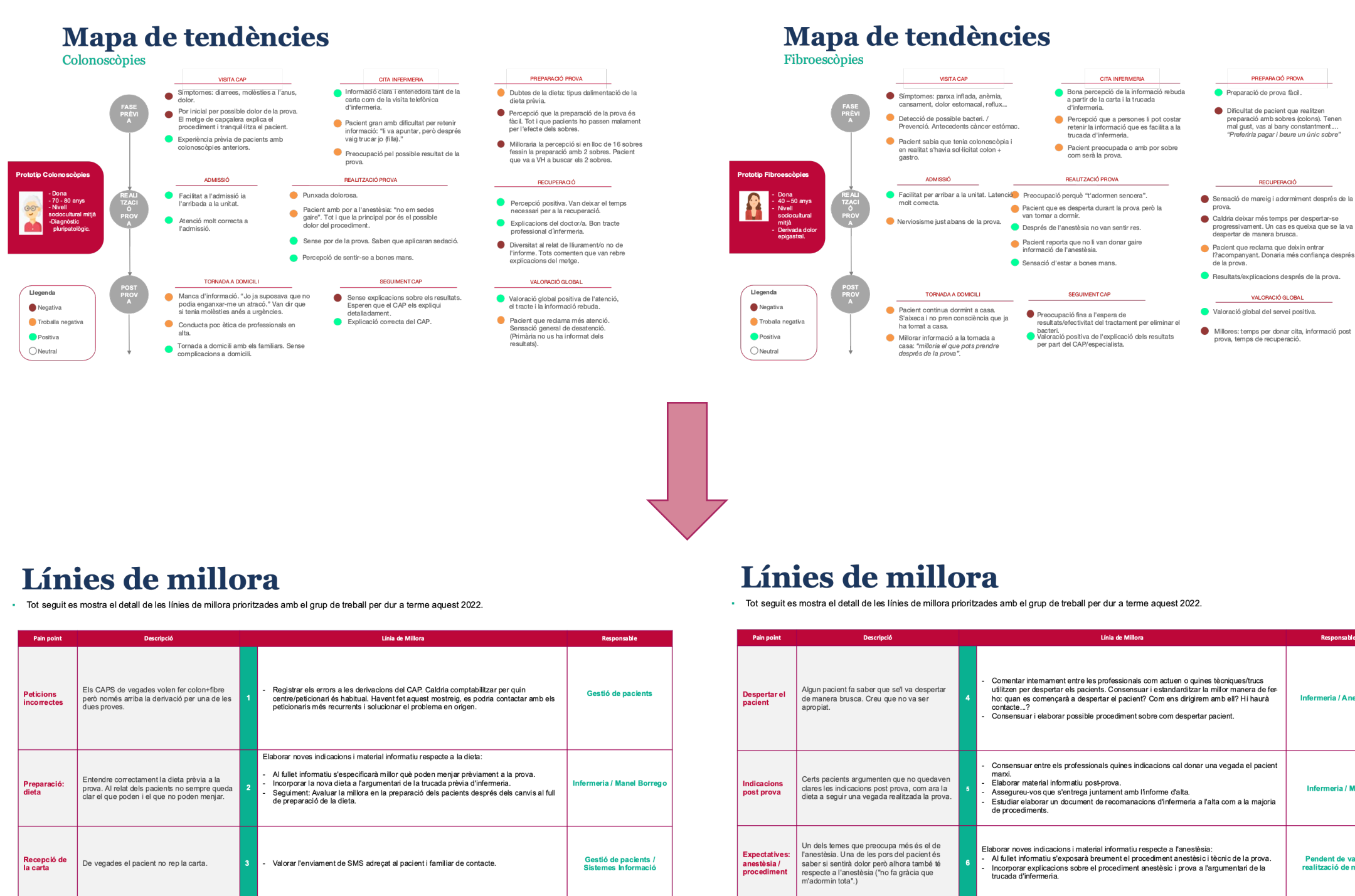
En una segona etapa, i per validar aquesta hipòtesi, es van fer entrevistes estructurades a pacients que, d'una banda, responguessin als perfils predominants, i a més tinguessin un contacte recent amb el servei, per tant, mantenien un record recent de la seva experiència.

Un cop extrets els inputs del pacient, es va presentar a l'equip de treball el resultat i es va procedir a la ideació. És a dir, en construir propostes de millora per donar resposta a les necessitats i expectatives que havien reflectit els pacients.

Per dur a terme el projecte es va comptar amb el suport d'Athena Solutions, consultoria especialitzada en el sector salut, que ens acompanyà i proporcionà metodologia en el transcurs de les diferents fases que a continuació es detallen:



Resultats



Actualment es troba en curs el pla de millora que incorpora accions que impacten en els següents aspectes:

- Continuitat assistencial entre dispositius: Atenció Primària i Atenció especialitzada.
- Informació prèvia del pacient per alinear expectatives abans del contacte assistencial.
- Informació post al pacient perquè sigui capaç de tornar a la rutina habitual i detectar com actuar davant de molèsties o efectes adversos.
- Estandarditzar bones pràctiques entre els professionals en relació amb com interactuar amb el pacient.
- Centrar esforços a explicar bé al pacient el que el preocupa: en el nostre cas destaquen els dubtes al voltant del procediment anestèsic i la realització de la prova.
- Millorar els circuits interns de la unitat. Optimitzar el procés sobre la base de les expectatives del pacient.

Conclusions

Entre les principals aportacions d'aquesta metodologia es destaca:

- Implantar a l'Hospital una nova manera d'entendre i analitzar la proposta de valor d'un servei des de la perspectiva del pacient incorporant-hi la nova metodologia "Experiència del Pacient".
- Es planteja alinear la percepció dels professionals en relació a les necessitats i les expectatives del pacient.
- Maximitzar la participació del pacient en la definició de la proposta de valor. L'enfocament del projecte es basa en entendre en detall els punts de contacte del pacient i implantar millores al servei en base a les seves percepcions.