

## Millora de la comunicació entre professionals a la unitat de crítics de Nounats mitjançant metodologia “Agile”

Susana Ortiz Solsona<sup>1</sup>; Ángel David Herrera Polo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital Sant Joan de Déu

**Temàtica:** 07. Innovació organitzativa de l'entorn salut

**Paraules clau:** comunicació, nounats, agile

**Introducció i objectius:** La comunicació és una eina fonamental als equips de treball per intercanviar coneixement, informació i opinió d'una forma coordinada i conjunta amb l'objectiu d'oferir una atenció de qualitat als pacients en un entorn segur.

A les unitats d'alta complexitat amb un gran nombre de professionals, és essencial una adequada comunicació entre els membres de l'equip, però en ocasions pot ser difícil.

A la nostre unitat de nounats, a més, s'ha canviat el context:

- Per un costat, la nova unitat ha passat de llits de pacients en espais diàfans a box individuals.
- Per altre banda, s'ha augmentat de 33 a 42 pacients, amb la intervenció de més de 200 professionals.

Això ha obligat a replantejar la forma de comunicar-se per poder garantir una atenció de qualitat. L'objectiu és garantir una bona informació entre els professionals implicats en el procés d'atenció, amb uns canals i registres adequats.

**Materials i mètodes:** El diagnòstic i definició del pla de millora s'ha fet de forma multidisciplinària amb els professionals que intervenen a la unitat, on han participat directament més de 60 professionals.

Per generar les accions de millora, s'ha utilitzat la metodologia “Agile”, que permet fer accions “ràpides” i “senzilles” amb un impacte rellevant, d'una forma progressiva i participativa dels professionals.

Per fer el diagnòstic, s'han fet:

- Observacions de dinàmiques de treball.
- Entrevistes amb professionals.
- Anàlisis de dades d'activitat.
- Anàlisis d'opinions dels pacients.

Amb aquest diagnòstic hem pogut analitzar:

- El mapa de comunicació entre professionals interns/externs, identificant els punts de contacte entre ells.
- Els diferents canals de comunicació que s'utilitzen pels diferents tipus d'informació.
- Els tipus de registre d'informació, des de l'història clínica informatitzada, registres en paper, excel/word, pissarres,...
- Els comentaris dels familiars sobre l'impacte que la comunicació entre professionals té en la seva experiència.
- Quin impacte pot haver als resultats d'activitat.

**Resultats:** Arrel del diagnòstic realitzat es van trobar 66 punts de millora. Amb les accions “Agile”, ràpides i senzilles, s'ha pogut començar a donar resposta a les necessitats dels professionals, on s'han posat en marxa accions per solucionar un 20% dels punts.

Les primeres accions ja posades en marxa amb èxit eren adreçades a:

- Establir una comunicació i registre adequat, on es pugui consultar els professionals que treballin diàriament i on estan ubicats.
- Establir criteris i informació de com localitzar a cada professional.
- Establir eines estructurades per transferir la informació.
- Establir canals d'informació dels resultats de la unitat, sobretot en referència a informació de caire positiu per fer “equip” i “pertinença”.

Les següents accions en marxa estan orientades a millorar:

- El contingut de la transferència d'informació.
- Uns registres d'informació estandaritzats.
- L'intercanvi d'informació interdisciplinària.
- La comunicació de temes transversals.

Aquestes accions han impactat molt positivament en la comunicació, coordinació i percepció dels professionals, on de forma indirecta s'han millorat indicadors de qualitat.

**Conclusions:** La comunicació és una eina fonamental per un bon funcionament del treball dels professionals, que impacta directament en la qualitat d'atenció als pacients, i en la seguretat de pacient.

La participació en aquest pla de millora per part dels professionals ha sigut molt positiva. Establir metodologies de millora ràpides i senzilles de fàcil aplicació i amb gran impacte, fa que es pugui generar una cultura de canvi i millora als equips professionals, que ens fa avançar diàriament en la qualitat d'atenció.