

## Millora en el procés d'admissió i ingrés, aplicant la metodologia LEAN

Jordi Gracia Peiro<sup>1</sup>; Núria Prats Camí<sup>1</sup>; Josep Anton Perez Garcia<sup>1</sup>; MariCarme Torrents Antolin<sup>1</sup>; Mariona Mesull Girbau<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Hospital SJD de Lleida

**Temàtica:** 10. Altres

**Paraules clau:** Millora, procés, admissió, ingrés, Lean

**Objectiu:** Millorar i simplificar els tràmits administratius en el procés d'admissió i ingrés de pacients, en les unitats d'hospitalització en salut mental, per eliminar aquells processos que no aporten valor, i reduir els temps d'espera de tot el procés.

**Introducció:** Històricament i per la peculiaritat del nostre hospital, no estava diferenciada l'admissió de nous pacients, amb el procés d'ingrés. Fins al moment, aquesta tasca la realitzava psiquiatria.

Això comportava que, fins que no es feia l'ingrés administratiu, la resta de personal sanitari, no podia accedir a la seva història clínica.

En funció del nombre d'ingressos i, davant la manca de professionals, molts cops aquest procés administratiu s'endarreriria, romanent la persona ingressada al servei, però sense poder accedir a la seva història, ni poder fer anotacions.

Des del departament de qualitat, es va revisar tot el procés amb el mètode LEAN, amb l'objectiu de separar el procés d'Admissió, del qual s'encarregaria el personal Administratiu de la unitat de gestió i suport, del procés d'Ingrés que hauria de continuar fent psiquiatria, un cop s'hagués pogut fer l'anamnesi i la valoració.

La finalitat era aconseguir una nova redistribució de tasques, millorar el procés, agilitzar l'accés a la història per part del personal sanitari i simplificar el procés per detectar les tasques de no valor.

**Material i mètode:** Per fer aquesta anàlisi del procés, es va utilitzar el mètode LEAN. Prèviament, es va entrevistar l'equip sanitari, fent posteriorment una observació directa de tot el procés, acompanyant als diferents agents implicats.

Amb tota la informació, es va fer el disseny on es van poder identificar les accions que no aportaven valor o es podien simplificar.

Es va detectar la necessitat d'unificar, en un sol registre, les dades prèvies dels nous ingressos. Aquest registre es va desenvolupar de manera conjunta amb el departament d'informàtica i els diferents referents assistencials.

Un cop acabat el procés, es van fer proves pilot, per poder detectar els punts febles.

Posteriorment, un cop actualitzat el protocol d'ingrés, i feta la difusió amb un manual, s'ha dut a terme la formació per a tots els professionals implicats.

**Resultats i conclusions:** Finalitzat l'anàlisi i posat en pràctica el nou mètode, s'han aconseguit els següents resultats:

- Unificar, en el registre de "llista d'espera", totes les dades de la persona usuària pendent d'ingrés, i que són necessàries per formalitzar l'admissió, sent accessible per a tots els professionals implicats en aquest procés i en el de l'ingrés.
- Quan el personal d'administració ha formalitzat l'admissió, els professionals de planta poden accedir a la consulta de la HC i introduir la informació necessària.
- Descarregar de les tasques administratives a psiquiatria.
- Fer una redistribució de tasques entre els diferents professionals implicats, evitant la duplicitat i eliminant aquelles accions o tasques innecessàries.
- Garantir la informació i seguretat de la persona atesa, des del primer moment.

Com a conclusió podem dir que amb aquesta anàlisi i el nou circuit, s'ha pogut assolir l'objectiu esperat. Reduir el temps de tot el procés, amb una distribució de tasques més proporcionada i facilitant l'accés, consulta i registre a la HC a tot l'equip de professionals des del primer moment que la persona usuària accedeix al servei.