

XXIII

Jornada de la Societat Catalana
de Qualitat Assistencial



L'experiència del pacient als hospitals de l'Institut Català de la Salut

Marga Garcia Canela

8 de juny 2023

Vilanova i la Geltrú  Institut Català
de la Salut



Una proposta participativa iniciada en pandèmia

Aquest nou marc va demanar fer una reflexió profunda sobre:

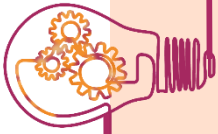
- × Allò que els **ciutadans i les seves famílies/cuidadors/acompanyants** esperen del sistema sanitari i dels seus professionals.
- × Allò que els **professionals sanitaris** necessiten del mateix sistema i dels seus pacients i familiars.
- × Com les **organitzacions de Salut** es posicionen per a incorporar aquestes expectatives i necessitats en els seus plans estratègics i operatius.



Una proposta participativa iniciada en pandèmia

L'impacte de la pandèmia en la organització i apertura dels centres hospitalaris va tenir un altíssim impacte en els pacients i familiars/acompanyants.

Aquesta realitat, recollida pels responsables de l'Atenció a la Ciutadania dels diferents Hospitals de l'ICS, va propiciar una anàlisi compartida i estructurada per abordar el repte de donar resposta a necessitats, expectatives i prioritats que la pandèmia va exacerbar o va fer aflorar.

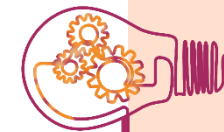


Construint la participació....

A partir de les reclamacions i suggeriments i l'escolta activa des de les unitats d'atenció a la ciutadania, en els 8 centres hospitalaris de l'ICS, es va dissenyar un qüestionari "ad hoc" adaptat per als diferents actors, àmbits d'actuació i dimensions.

Complementàriament, es van convocar **grups focals**, amb les mateixes especificitats.

Amb l'objectiu de **recollir experiències, necessitats i prioritats i incorporar-les**, a nivell estratègic i operatiu, tant a nivell corporatiu com de cada centre.



Perfils de participants:

- Usuaris/pacients
- Famílies
- Professionals

Àrees assistencials:

- Hospitalització
- Urgències
- CCEE

Eines:

- Enquestes:
 - presencials
 - telefòniques
 - telemàtiques
- Grups focals

Dimensions d'anàlisi:

- Qualitat assistencial
- Informació/Comunicació
- Benestar emocional
- Accessibilitat
- Confort



Posar en valor que...

- × La multiplicitat d'eines i canals emprats han permès arribar a perfils de participants de molt diverses característiques.
- × El moment de l'anàlisi i les 5 dimensions de l'anàlisi el fan tenir unes característiques singulars.
- × El fet d'incorporar la participació de l'acompanyant/familiar, una perspectiva nova en aquest tipus d'anàlisi, que el fan més ric.



Posar en valor que...

- × La multiplicitat d'eines i canals emprats han permès arribar a perfils de participants de molt diverses característiques.
- × El moment de l'anàlisi i les 5 dimensions de l'anàlisi el fan tenir unes característiques singulars.
- × El fet d'incorporar la participació de l'acompanyant/familiar, un perspectiva nova en aquest tipus d'anàlisi, que el fan més ric.



Participació

Enquestes: **2.338**

505 presencials (pacients i familiars)

687 telefòniques (pacients i familiars)

1.146 telemàtiques (professionals)

Grups focals: **22**

238 participants (pacients, familiars i professionals)

Resultats

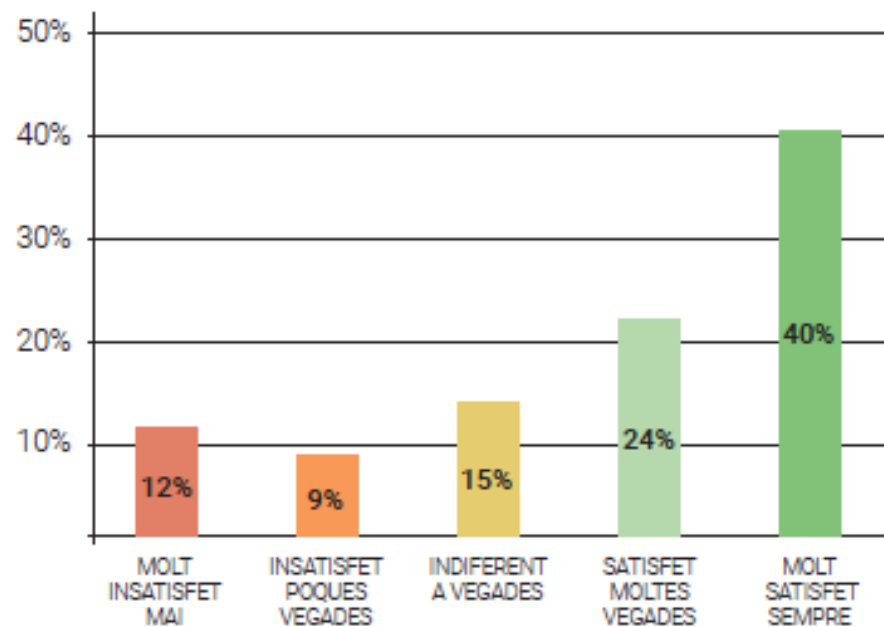
Enquestes

- × Globals de l'ICS, específics per Centre, per àmbit assistencial, per perfil de participant i per dimensió.
- × Incorporar com a pregunta final la mateixa de Plaensa (fidelització) permet establir comparatives amb la resta de Centres Hospitalaris

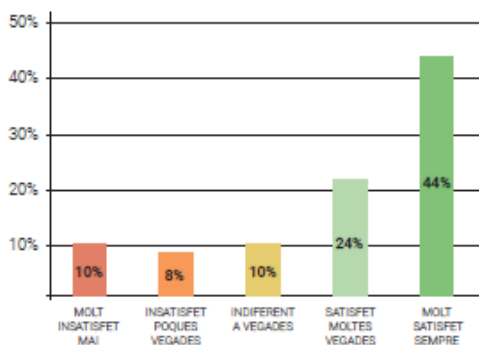
Grups focals:

- × Permeten aprofundir en aspectes qualitatius

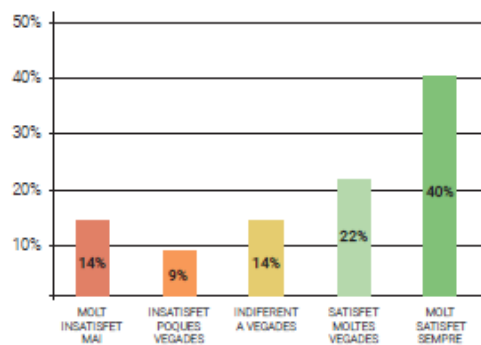
Alguns resultats enquestes: Qualitat assistencial



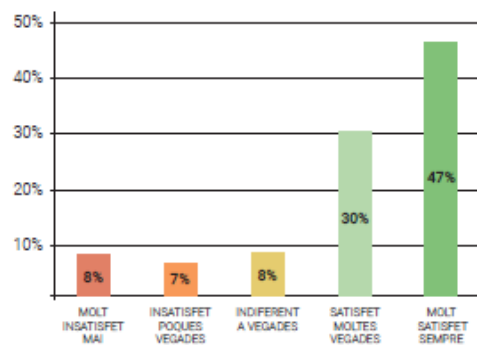
Pacients



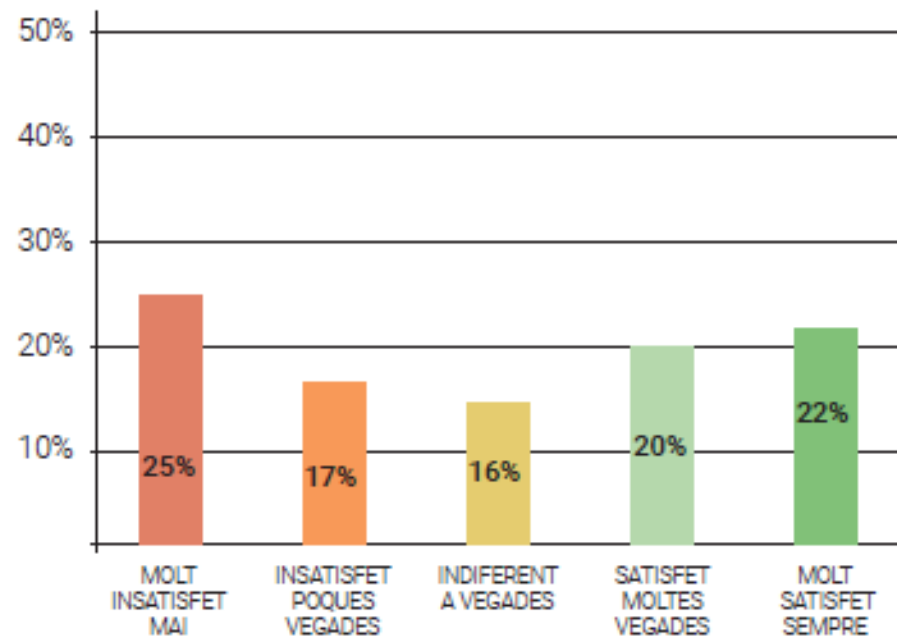
Acompanyants



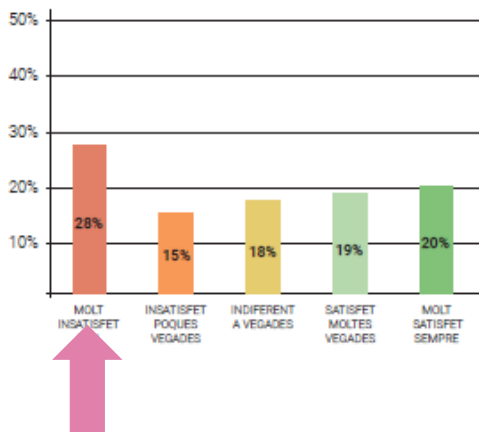
Professionals



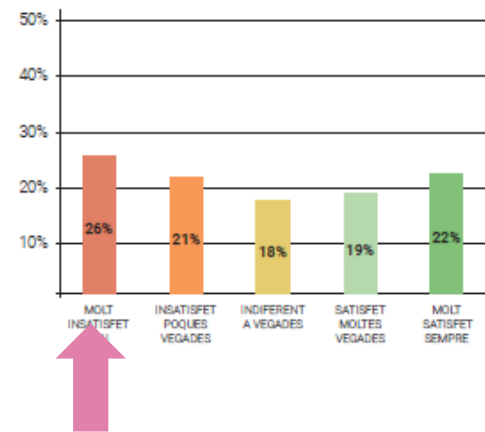
Alguns resultats enquestes: Informació i comunicació



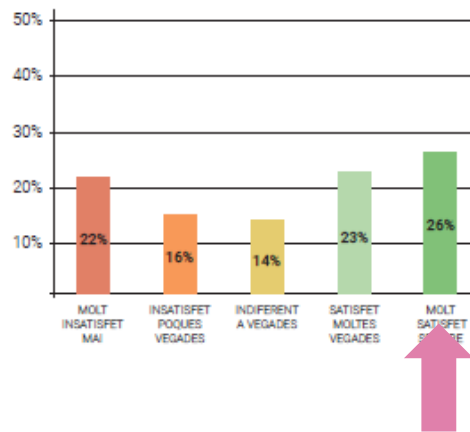
Pacients



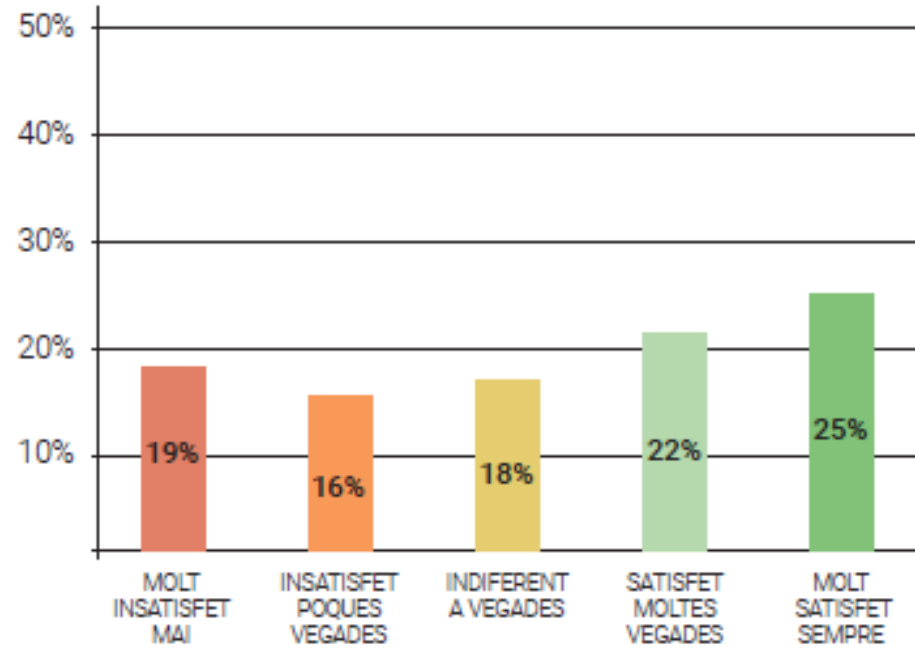
Acompanyants



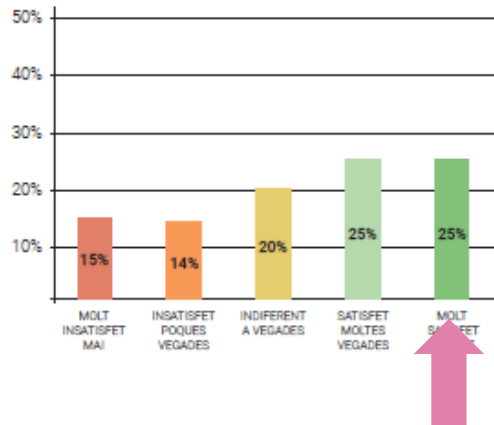
Professionals



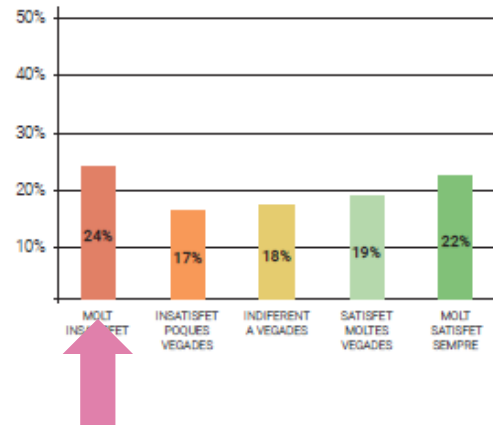
Alguns resultats enquestes: Salut emocional



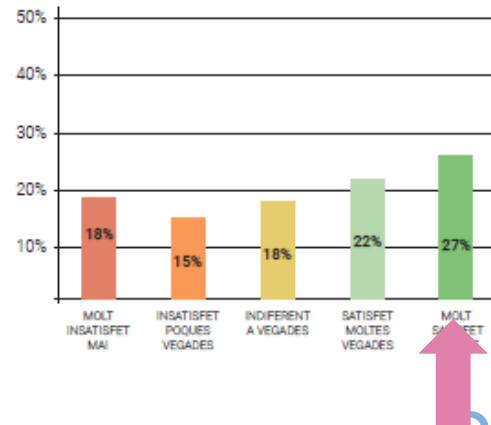
Pacients



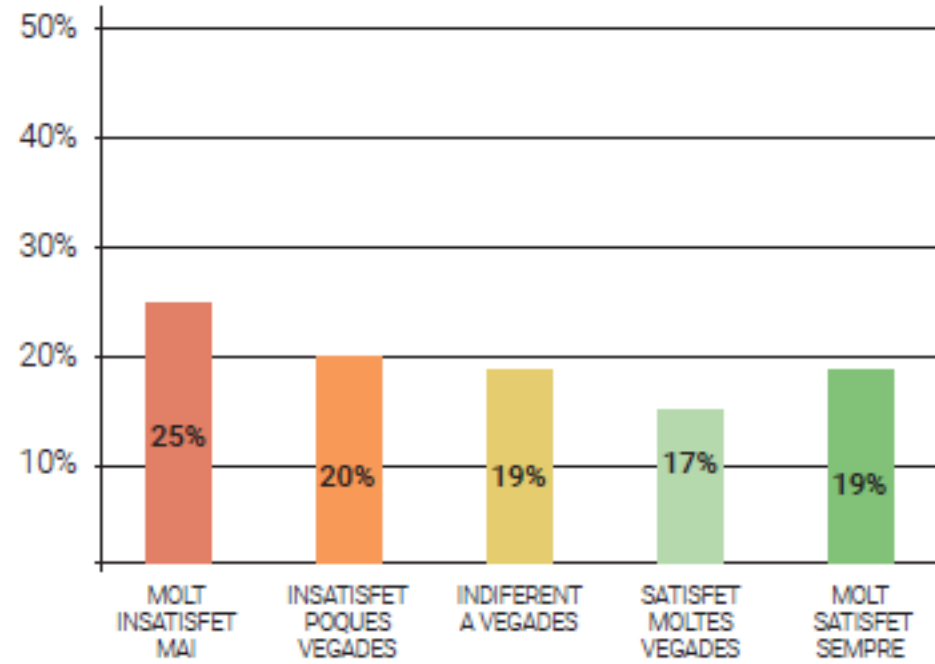
Acompanyants



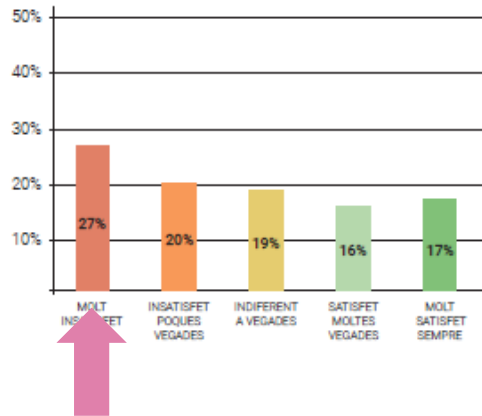
Professionals



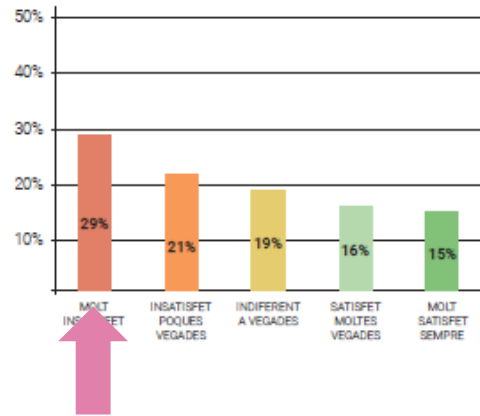
Alguns resultats enquestes: Accessibilitat



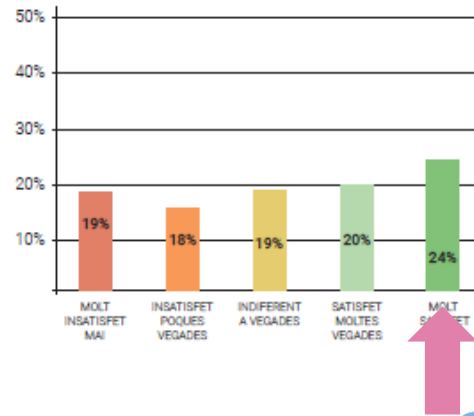
Pacients



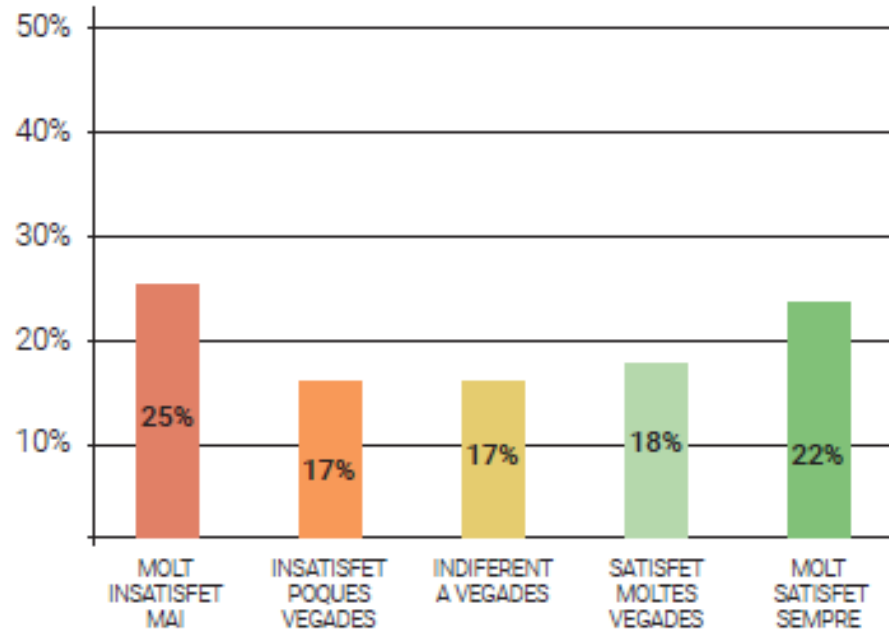
Acompanyants



Professionals



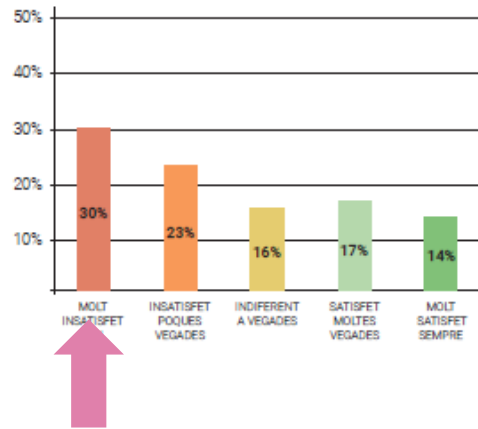
Alguns resultats enquestes: Comfort



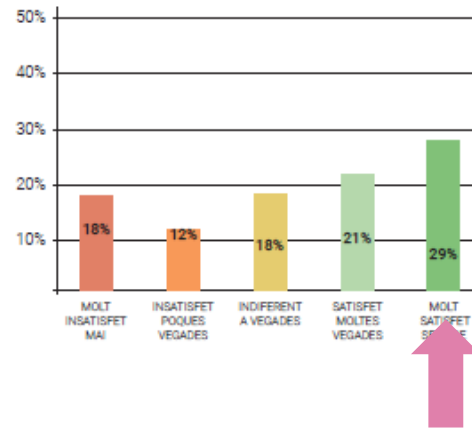
Pacients



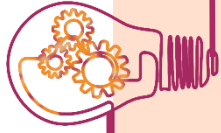
Acompanyants



Professionals



Principals aportacions grups focals (qualitatives)





- × S'han evidenciat les **mancances que ja hi havia abans de la COVID**.
- × **Més professionals**, amb millors condicions laborals i incorporar/incrementar nous perfils: psicòlegs, fisioterapeutes, gestors casos,...
- × Que els **professionals se sentin reconeguts** i cuidats pels seus responsables i organització.
- × **Protocols clars**, compartits i “relaxables” en coherència amb les diferents realitats.
- × Humanització: per a professionals i usuaris. **Respecte, empatia, intimitat i confidencialitat**.
- × Poder **acompanyar a pacients mancats d'autonomia**, si no és així queden desatesos en necessitats bàsiques (fisiològiques i emocionals).

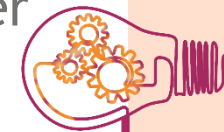
**pacients, acompanyants
i professionals**





- × **Espais d'escolta activa**, tant per a professionals com per a pacients i acompanyants, per determinar àmbits de millora i convertir-les en accions.
- × **Millorar comunicació interna i externa** ha de ser un projecte estratègic global del centre: escolta activa, vertical i horitzontal, eines i canals adequats.
- × Visites no presencials: per determinat perfil usuaris SI i per altres NO.
- × **Dimensionar adequadament i dignificar les infraestructures**, els espais i equipaments per a pacients familiars i professionals.
- × **Millora del càtering**: varietat, qualitat i quantitat.
- × **Aigua necessària** per a pacients i professionals.
- × **Aparcament accessible** (disponibilitat i cost assumible).

**pacients, acompanyants
i professionals**





x Hem muntat una associació de pacients amb la mateixa malaltia, per a donar-nos suport entre nosaltres. Et fa sentir que no estàs sol

x Poder descansar per les nits:

x Millorar senyalètica: fàcil, eficient, actualitzada

pacients i famílies.

a rètols mal posats, i desordre, que genera desinformació

sar i, fins al final, la meva

va saber res

Tampoc el meu fill deixa dormir: aquesta nit passada amb tres infermeres, una per prendre'ls la temperatura, altra per donar-me una pastilla... pot entrar una i fer-ho tot?



Pacients i acompanyants



- × Millorar l'empatia dels professionals cap als pacients i famílies.
- × Garantir la continuïtat assistencial: a l'alta, a CCEE,...
- × Informació sistemàtica, entenedora, empàtica, encara que sigui escassa.
- × Tenir un referent a qui poder contactar per tenir informació veraç i actualitzada.
- × Poder descansar per les nits: entrades constants de personal i soroll.
- × Millorar el confort dels acompanyants que es queden a la nit.
- × Millorar senyalètica: fàcil, eficient, actualitzada, neta.
- × TV i wifi accessible.
- × Recuperar l'activitat presencial i als pacients que han quedat desatesos durant la COVID (crònics, salut mental,...).
- × "Hem muntat una associació de pacients amb la mateixa malaltia, per a donar-nos suport entre nosaltres. Et fa sentir que no estàs sol".

Pacients i acompanyants





x *Tenemos muchas máquinas y mucho avance tecnológico, y a veces nos olvidamos de lo que es la enfermería: cuidar*

x *es noves urgències son l'ampliació d'una estructura obsoleta, abans t'èvem millor, els box anteriors eren mes grans*

x *Sentir-se desvalorats i tinguts en compte per caputès directives.*

x *Comptar amb l'opinió dels professionals que han de fer servir les infraestructures i els equipaments: podrien ser mes funcionals.*

x *Canals efectius de comunicació entre professionals i amb els pacients i familiars.*

Deberíais hablar con el personal de limpieza, ellos han hecho mucha terapia con los pacientes. Y nadie se ha preocupado por ellos (son empresas externas) y sin ellos, no se puede hacer nada

Professionals



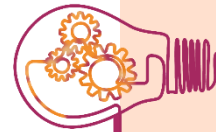
- × Més temps per atendre = més humanització.
- × Equilibrar càrregues entre professionals.
- × Millorar qualitat i flexibilitat contractual.
- × Millorar les relacions entre professionals (col·lectius, serveis, torns,...).
- × Sentir-se escoltats i tinguts en compte per les cúpules directives.
- × “Que comptin amb la opinió dels professionals que han de fer servir les infraestructures i els equipaments: podrien ser mes funcionals”.
- × Canals efectius de comunicació entre professionals i amb els pacients i familiars.
- × Especial sensibilitat a la pèrdua d’activitats d’humanització als àmbits pediàtrics.
- × Recuperar l’activitat presencial i als pacients que han quedat desatesos durant la COVID (crònics, salut mental,...)

Professionals





Alguns projectes en curs...



- × Adhesió al projecte Sueñon®, identificació de les unitats pilot i sistema il·luminació (intensitat regulable)
- × Disseny de campanya de difusió de la informació a pacients i familiars.
- × Elaboració d'un manual d'estil i campanya de comunicació i difusió (Decàleg HUBmanització, i Manual il·lustrat de Bones Pràctiques).

- × Projecte Infofamília: Garantir la informació a familiars dels pacients ingressats a urgències de forma sistemàtica i estandarditzada amb informació NO mèdica sobre en quin punt es troba el pacient des de que arriba a Urgències fins a que marxa.
- × Programa EXcellent: Definir Pla accions millora en base a conclusions Humanizza,



Moltes
gràcies!

