

XXIV Jornada de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial

GIRONA

5 i 6 de juny 2024

Abordatge integrat de la persona: posem el **focus** en les **transicions** assistencials

Definició i anàlisi
del mapa d'experiència
de les persones ateses a
la unitat de trastorns
resistents al tractament
del servei de
psiquiatria

OLGA ÀLVAREZ LLORCA
Hospital de La Santa Creu i
Sant Pau.

INTRODUCCIÓ



SANT PAU
Campus Salut
Barcelona



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau



RESISTÈNCIA AL TRACTAMENT

33% Depressió
20% Esquizofrènia

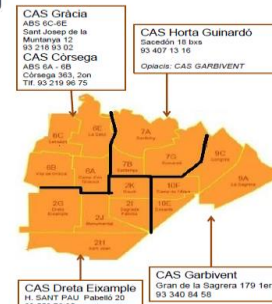


ÀREA DE REFERÈNCIA

407.550 Habitants
AIS Dreta de Barcelona
6 CSMA's

SECTORS SANT PAU

GRACIA ABS 6A-6B-6C-6E CSMA 6A-6B Còrsega 363 2on 93 219 96 75 CSMA 6C-6E Sant Josep de la Muntanya 12 93 218 93 02 H.DIA Còrsega Passatge Còrsega 20 93 459 24 92 Clínica Lúria Passatge Mercader 14 93 488 21 42 Clínica de la Mercè Passatge Univers 34-44 93 427 52 50	GUINARDÓ ABS 7A,7B,7G CSMA Mare de Déu de Montserrat 16-18 Ter 93 219 51 54 H.DIA Palou Mare de Déu del Coll 20 93 418 91 93 Clínica Lúria Passatge Mercader 14 93 488 21 42 Clínica de la Mercè Passatge Univers 34-44 93 427 52 50
DRETA EIXAMPLE ABS 2G-2H-2J-2K 10E-10F CSMA Còrsega 643 3er pis 93 433 47 17 H.DIA Còrsega Passatge Còrsega 20 93 459 24 92 Clínica Lúria Passatge Mercader 14 93 488 21 42	SANT ANDREU ABS 9A-9C CSMA Fernando Pessoa 47-51 93 624 34 59 Mòbil només professionals 618 864 304 H.DIA Còrsega Passatge Còrsega 20 93 459 24 92 H.DIA MARE DE DÉU DE LA MERCÈ Passatge Univers 34-44 Telf 93 4275250 Clínica de la Mercè Passatge Univers 34-44 93 427 52 50



Programes d' Atenció
altament especialitzats

Recerca clínica



Ser punt de referència en l' atenció a les persones afectades per trastorns resistents en el panorama de la salut mental del nostre país, en paràmetres d' excel·lència, sostenibilitat i innovació.

OBJECTIUS



SANT PAU
Campus Salut
Barcelona



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

Definir i analitzar el procés i el circuit de les persones afectades per depressió i esquizofrènia ateses a la Unitat de Trastorns Resistent al Tractament del Servei de Psiquiatria

Identificar les necessitats, expectatives i potencials accions de millora en el circuit i procés d'atenció

Elaborar el mapeig actual d'experiència de les persones ateses a la Unitat i el full de ruta per millorar-la



DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE

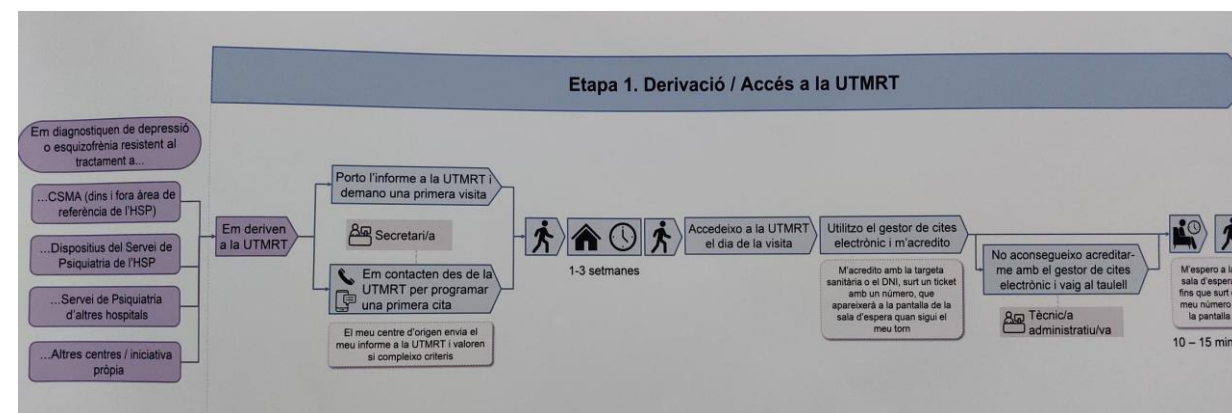


Fase (1) Definició del circuit del pacient en la UTMRT

Sessió de treball amb professionals experts de la Unitat

- Revisió de la **documentació** i cerques bibliogràfiques.
- **Identificar els arquetips** d'interès i definir les seves característiques clau
- **Definició** de les principals **fases i activitats** per les quals passa el pacient durant el diagnòstic, tractament i seguiment a la UTMRT
 - Etapa 1 : **Derivació i accés a la unitat**, Etapa 2: **Primera visita: diagnòstic i tractament** , Etapa 3: **Visites de seguiment i revisió pla terapèutic** i Etapa 4: **sortida de la Unitat** (retorn als dispositius comunitaris de referència)
- Elaborar una **representació gràfica del Circuit actual de les persones ateses a la UTMRT** que permeti elaborar el PJM

Pacients amb esquizofrènia resistent a tractament					
Característiques generals de la patologia					
<i>Estat</i> Gènere (masculí, femení, no binari) Perfil / característiques clíniques.					
Arquetip 1 (alta complexitat)			Arquetip 2		
D'on arriba?		Com arriba?	D'on arriba?		Com arriba?
<i>Entitat d'entrada a la UTMRT. És derivat? Per qui? Com?</i>		<i>Característiques principals de l'estat del pacient quan arriba a la UTRMT (personalitat, estat d'ànim, punt de vista).</i>	<i>Entitat d'entrada a la UTMRT. És derivat? Per qui? Com?</i>		<i>Característiques principals de l'estat del pacient quan arriba a la UTRMT (personalitat, estat d'ànim, punt de vista).</i>
Conductes i accions		Necessitats	Conductes i accions		Necessitats Frustracions
<i>Com es comporta?</i>	<i>Què necessita? Què li fa falta?</i>	<i>Què troba a faltar? Què no li agrada?</i>	<i>Com es comporta?</i>	<i>Què necessita? Què li fa falta?</i>	<i>Què troba a faltar? Què no li agrada?</i>



DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE

Fase (2) Comprensió de l'experiència del pacient i identificació d'oportunitats de millora



SANT PAU
Campus Salut
Barcelona



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

Sessions de treball amb persones amb experiència en salut mental

- Validació dels **circuits**
- Identificació de **punts crítics** des del punt de vista del pacient
- Explicació dels motius i **experiències** de les seves aportacions
- Valoració dels **resultats** i justificació
- Identificació, definició i prioritització dels **àmbits de millora** amb possibles solucions



Sessió de treball

ACTIVITATS

EXPECTATIVES

IMPORTÀNCIA

EXPERIÈNCIA EN LES
INTERACCIONS

PUNTS FORTS

PUNTS DE MILLORA

ACCIONS O INICIATIVES DE MILLORA

Mostra representativa, total: 12 persones

Participant	Sexe	Canal	Duració
P1 - DM	Femení	Presencial (P3 Marxa durant la sessió)	2,5 - 3 h
P2 - DM	Femení		
P3 - DM	Femení		
P4 - DM	Femení		
P5 - DM	Masculí		
P6 - DM	Masculí		

Persones amb diagnòstic de Depressió Major

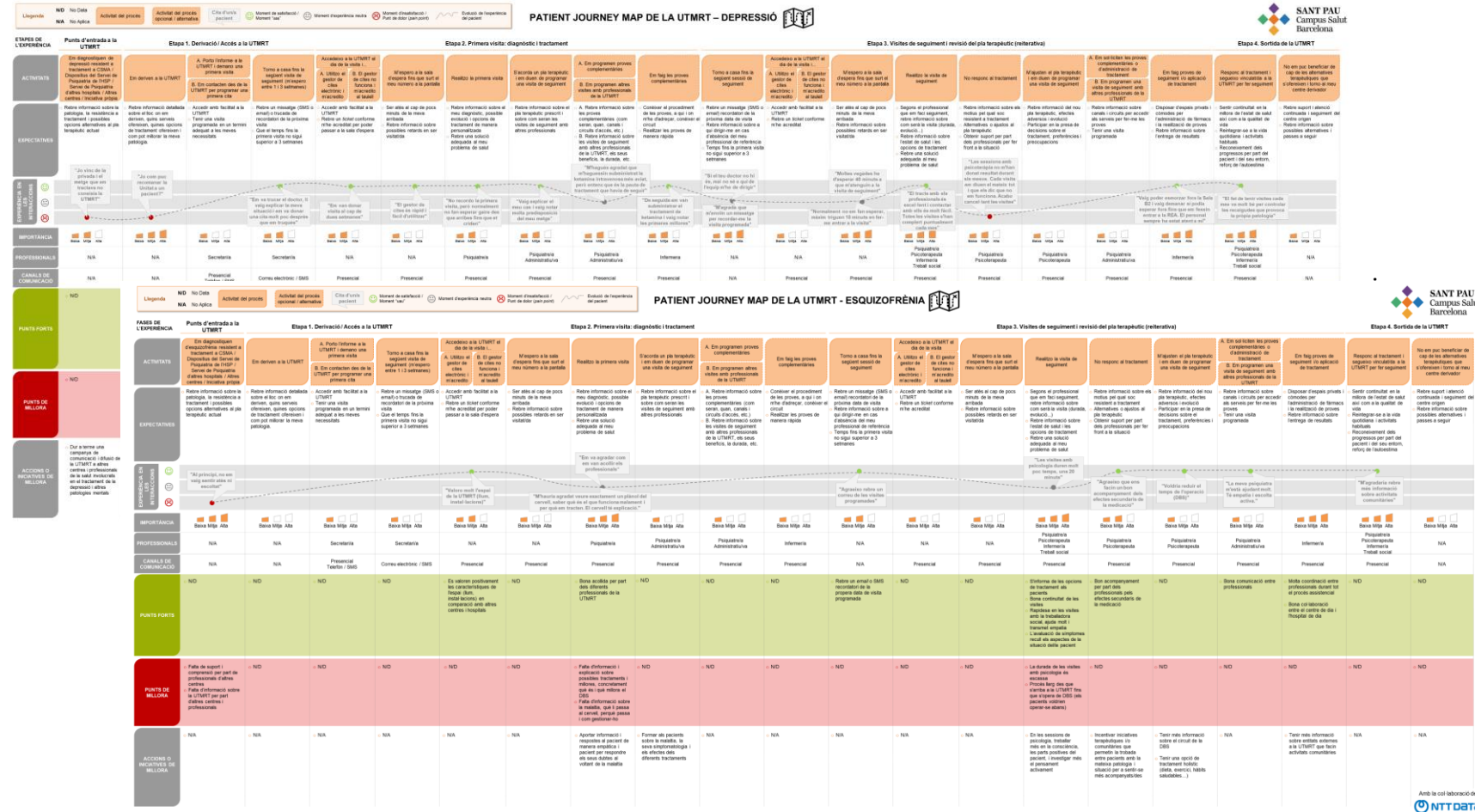
Participant	Sexe	Canal	Duració
P1 - SQZ	Masculí	Presencial	2,5 - 3 h
P2 - SQZ	Femení		
P3 - SQZ	Masculí		
P4 - SQZ	Femení		
P5 - SQZ	Masculí		
P6 - SQZ	Femení		

Persones amb diagnòstic d'Esquizofrènia

DESENVOLUPAMENT DEL PROJECTE

Fase (3) Anàlisi i informe de resultats. MAPES D' EXPERIÈNCIA: DEPRESSIÓ I ESQUIZOFRÈNIA

- S'elaboren dos canvis, un per depressió major i un per esquizofrènia, considerant els arquetips definits.
- S'identifiquen oportunitats de millora i accions de futur
- Representació gràfica del mapa d'empatia del pacient a la UTRMT
- Els mapes d'experiència dels dos perfils de pacient atesos a la UTRMT.



CONCLUSIONS



- **L'experiència dels i les pacients amb depressió** és lleugerament diferent de la dels i les pacients amb esquizofrènia.
 - Per a els/les **pacients amb depressió, l'entrada del circuit** és més rellevant, perquè va suposar un canvi satisfactori el fet de ser derivats en la UTMRT
 - Per a els/les **pacients amb esquizofrènia, la fase de seguiment i revisió** és més rellevant perquè la tenen més present en el seu dia a dia.
- Ambdós grups de pacients van **expressar la seva resistència a retornar als dispositius comunitaris de referència** després de la seva experiència a la Unitat.
- Tant els/les pacients amb depressió com els/les pacients amb esquizofrènia van proporcionar molt bones opinions **sobre el tracte rebut per part dels i les professionals de la unitat.**
- Oportunitats de millora:
 - Els/les **pacients amb depressió** van proposar **compartir els casos clínics** amb més d'un/a professional de la UTMRT per a poder substituir-se en cas que el/la professional de referència del/la pacient no estigui disponible.
 - Els/les **pacients amb esquizofrènia** van proposar **incloure grups d'ajuda mútua o grups de suport** amb altres/as pacients amb situacions similars.
 - **Ambdós grups** demanden més **difusió de la Unitat**, així com **informació sobre la malaltia i el seu abordatge sobretot en la fase inicial del procés.**

PROPERES PASSES



SANT PAU
Campus Salut
Barcelona



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

- **Retorn dels resultats** als participants
 - Sessions programades per la devolució de resultats del projecte a professionals i a persones afectades conjuntament.
- Anàlisi i prioritització de les **oportunitats de millora**.
- Classificació i categorització de les **accions identificades**
 - Accessibilitat, Espais, Informació, Continuitat assistencial, Navegabilitat a través del sistema, Suport emocional, Comunicació, Entorn
- Creació del **Consell de salut mental**
 - Professionals, persones amb experiència en salut mental i famílies/persones de suport.
- Elaboració, Implantació, Seguiment i Avaluació del **Pla de millora**





SANT PAU
Campus Salut
Barcelona



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

Moltes gràcies per la seva atenció!

oalvarezl@santpau.cat

XXIV Jornada de la Societat Catalana de Qualitat Assistencial