X PATIENT BARCELONA CONGRESS

www.hospitalplato.com

Experiencia del paciente en la Unidad del Paciente Crónico Complejo y puesta en marcha de un grupo transversal de experiencia del paciente en Hospital Plató

Dr. Raimon Camps / Sra. Andrea Santamaria.

18 Septiembre 2019

Hospital Plató

athenea solutions

EFQM Recognised for Excellence 5 Star - 2016

Great Place To Work. Best Workplaces™ ESPAÑA 2018

Grupo transversal XPA

Hospital Plató

athenea solutions

Grupo transversal XPA

Hospital Plató

Grup Experiència Pacient

de l'Hospital Plató

Benvolgudes i benvolguts,

Ens complau comunicar-vos que s'ha format el Grup Experiència Pacient (XPA) d'Hospital Plató.

Què és l'Experiència Pacient?
A l'hospital volem que els aspectes que més valoren els i les nostres pacients a l'hora de rebre atenció sanitària com ara la relació amb l'equip mèdic, d'infermeria i resta de professionals, el temps d'espera, la bona comunicació i l'accés a la informació esdevinguin una experiència satisfactòria.

Què vol aquest grup?
Contribuir a consolidar el paper central dels i les pacients en la presa de decisions tenint sempre en compte la seva perspectiva en els temes que l'afectin, identificar oportunitats de millora dels diferents processos que siguin rellevants per la persona pacient o per les persones que en tinguin cura i identificar bones pràctiques.

Si creus que estàs escoltant les necessitats del i la pacient i les tens en compte per transformar conjuntament l'atenció que rep, estàs fent experiència pacient.

El Grup està format per:

***Raimon Camps** – Referent en experiència pacient*
***Anna Fernandez** – Responsable Unitat Atenció Ciutadania*
***Raquel Franco de la Rubia** – Infermera*
***Arantza Gross** – Unitat de comunicació*
***Andrea Santamaria** – consultora d'Athenea Solutions*

El Grup d'experiència pacient té diferents objectius dels que us anirem informant pròximament.

Voldríem la vostra col·laboració a través de l'enquesta, amb les accions que creieu que feu per millorar l'experiència pacient en el nostre hospital.

Cordialment,

Jordi Altés Capella

Raimon Camps Salat

athenea solutions

Identificación acciones XPA

Hospital Plató

athenea solutions

Grupo transversal XPA

Hospital Plató

Grupo responsable de experiencia de los pacientes en el hospital

MISIÓN

Generar espacios, dinámicas y métodos de cocreación entre profesionales y pacientes, con la finalidad de analizar sus necesidades, generar ideas, experimentar y aprender, para lograr resultados en salud y bienestar.

athenea solutions

Pla Experiencia Paciente Anual (PEPA)

Hospital Plató

Hospital Plató

Pla Experiència Pacient Anual (PEPA)

Raimon Camps. Referent d'experiència pacient
01/06/2019. Hospital Plató

www.hospitalplato.com

EFQM

Great Place To Work. Best Workplaces™ ESPAÑA 2018

athenea solutions

Pla Experiencia Paciente Anual (PEPA)

Hospital Plató

Acciones iniciales: cultura y formación

- Autoevaluación NHS: situación de partida
- Encuesta XPA: *Picker Patient Experience Questionnaire-33* (adaptación PP-15)
- Identificación acciones XPA
- Plan de comunicación interno y externo

Implantación de proyectos XPA – proyecto inicial PCC + Plan estratégico

- Proyecto Oniros
- Proyecto Infórmate + adaptación de la información y documentación para pacientes
- Proyecto ruta asistencial de la cefalea con enfoque XPA en AISBE
- Proceso de atención a la ciudadanía

Consultoría de proyectos XPA

- Humanización UCI
- Seguridad de pacientes (ej: nuevo protocolo caídas)
- App *Abeona Health* (seguimiento pacientes oncológicos)

athenea solutions

Autoevaluación inicial

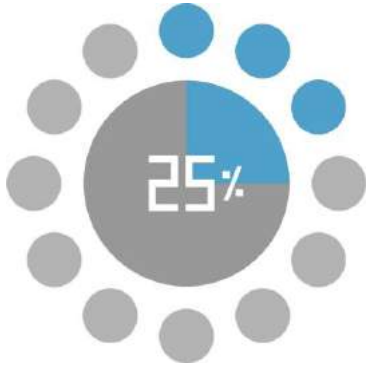
Hospital Plató

NHS Improvement

Patient experience improvement framework

June 2018

Nº	Características	Requisito sugerido para cumplir con la característica
Liderazgo (para el enfoque del paciente)		
1	La Dirección cuenta con una estrategia para brindar una mejor experiencia al paciente y se relaciona regularmente con grupos de pacientes y otras partes interesadas clave.	1A. La organización tiene una estrategia de experiencia del paciente (ya sea un documento independiente o integrado en una estrategia para mejorar la calidad) coproducida con pacientes y personal de primera línea, consultada y firmada por la junta. La experiencia del paciente debe estar plenamente alineada con la mejora de la calidad e integral.
		1B. Existe un plan de trabajo, medidas de impacto y cronograma de revisión que incluye planificación de revisión anual del progreso hacia el logro de la estrategia.
		1C. La organización tiene un programa de pacientes, representantes de pacientes y un sistema de participación dónde informa las decisiones clave.



Resultado

collaboration trust respect innovation courage compassion

athenea solutions

Autoevaluación inicial

Hospital Plató

Picker Patient Experience Questionnaire-33

VALIDACIÓN DE PP-15 QUESTIONNAIRE PARA SU USO EN POBLACIÓN ESPAÑOLA.

(Entre paréntesis aparece el número de ítem equivalente del cuestionario original PP-15 para facilitar estudios de concordancia internacionales)

Durante su ingreso en el hospital, ¿algún profesional sanitario le informó sobre algunas de estas cuestiones?

1. La Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes:
   - ( ) Sí, totalmente
   - ( ) Sí, hasta cierto punto
   - ( ) No
   - ( ) NS/NC
2. Su derecho a rechazar tratamientos o pruebas:
   - ( ) Sí, totalmente
   - ( ) Sí, hasta cierto punto
   - ( ) No
   - ( ) NS/NC

athenea solutions

Proyectos en implantación

Hospital Plató

PROYECTO: TU, JO, NOSALTRES

SOLEDAD Y ABURRIMIENTO

AUTONOMIA

2020

PROYECTO ONIROS

INFORMACIÓN

DESCANSO NOCTURNO

2019

PROYECTO "INFORMA'T"

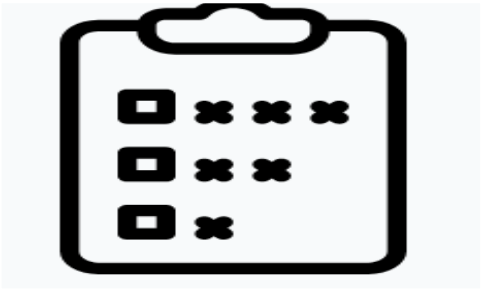
athenea solutions

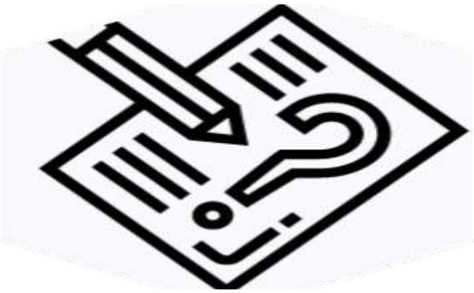
Implantación de proyectos: “Informa’t”

Hospital Plató

INFORMACIÓN

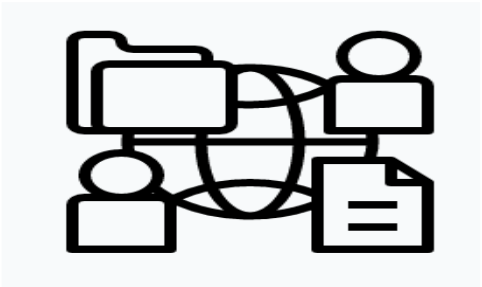
Cuaderno de dudas y preguntas frecuentes

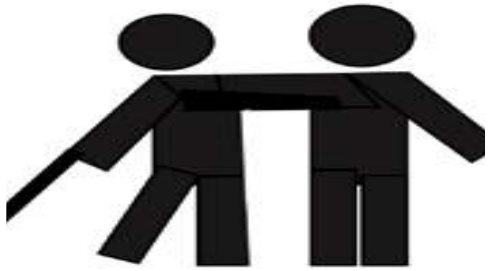




Encuesta de percepción

Protocolo información sensible

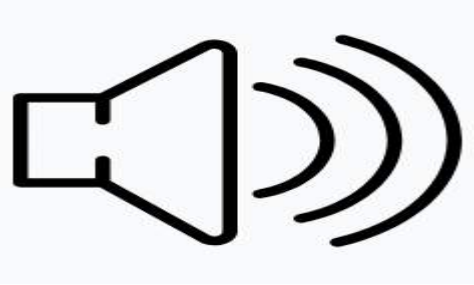




Documento de información compartido

Identificación cuidador principal en HCE

Sistema localización único compartido



campaña de difusión “infórmate”

athenea solutions

Proyecto “Informa’t”

Hospital Plató

INFORMACIÓN

TAULA D’INFORMACIÓ PER PROFESSIONALS

INFERMERIA	MEDICINA
DURANT L’INGRÉS:	
EVOLUCIÓ ESTAT GENERAL DEL PACIENT: Alimentació, informació sobre disfàgia, deposició, descans nocturn, dolor, realització d’exploracions complementàries.	ORIENTACIÓ DIAGNÒSTICA, PRONÒSTIC. Previsió duració ingrés, horari informació
EVOLUCIO ESTAT GENERAL DEL PACIENT. DISPOSITIUS: Oxigen, vies, sondes.	EVOLUCIO ESTAT GENERAL DEL PACIENT (evolució clínica)
CURES: Ferida quirúrgica, UPP (estat i periodicitat de les cures), altres ferides.	EXPLORACIONS COMPLEMENTÀRIES : A realitzar i resultats
TRACTAMENT FARMACOLÒGIC: Horaris d’administració i canvis de tractament	MOTIU DEL CANVI DE TRACTAMENT FARMACOLÒGIC RESPECTE AL DE DOMICILI

athenea solutions

Implantación de proyectos: oniros

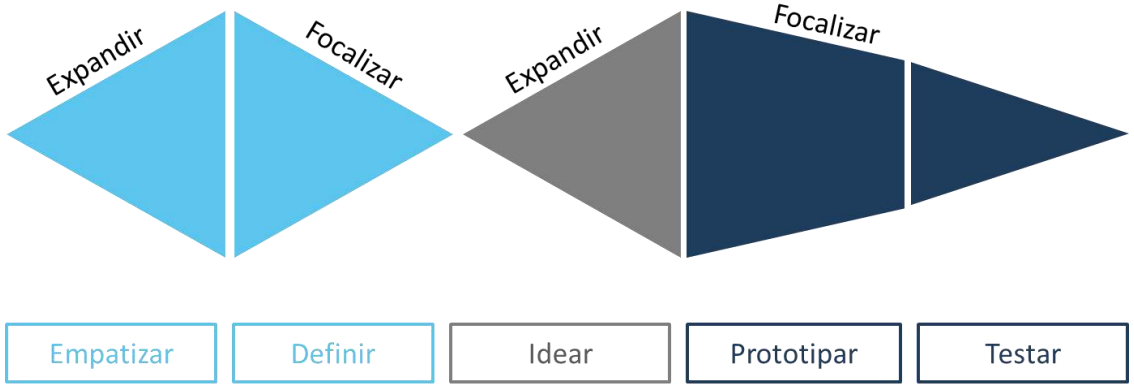
Hospital Plató

DESCANSO NOCTURNO

Este proyecto se extrapoló a todo el hospital (estrategia)

Encuesta: muestra 133 pacientes

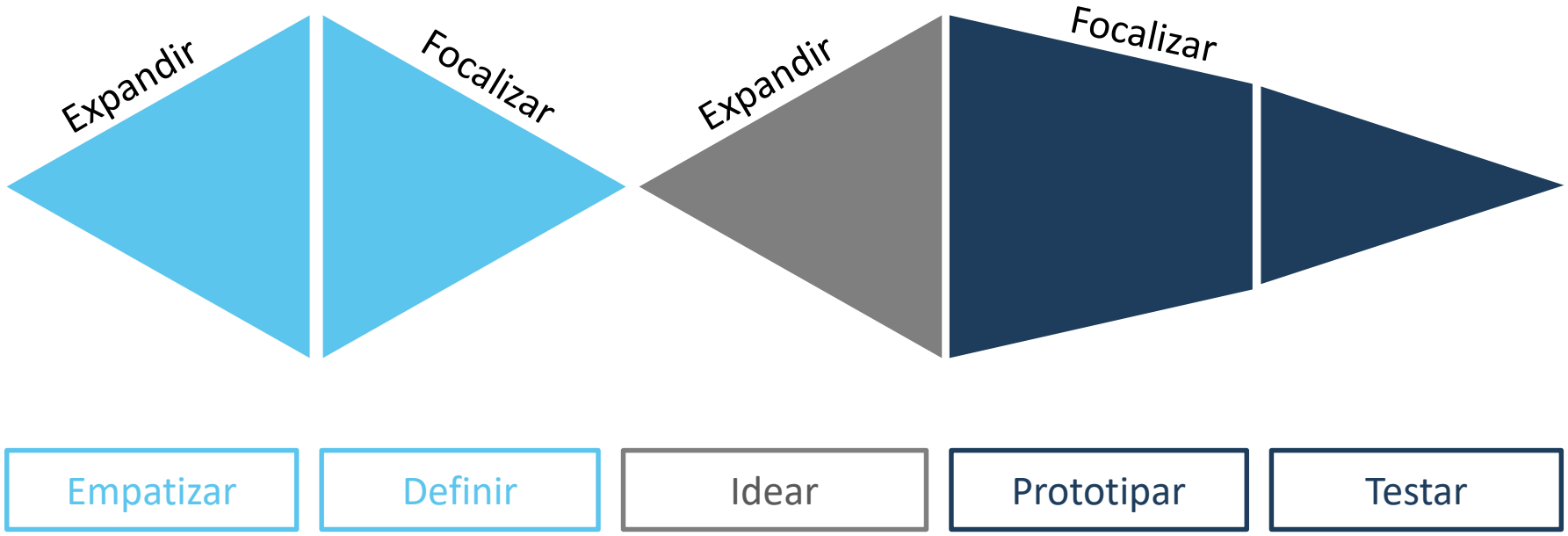
Análisis de los resultados



Metodología para idear, priorizar y prototipar soluciones conjuntamente con pacientes

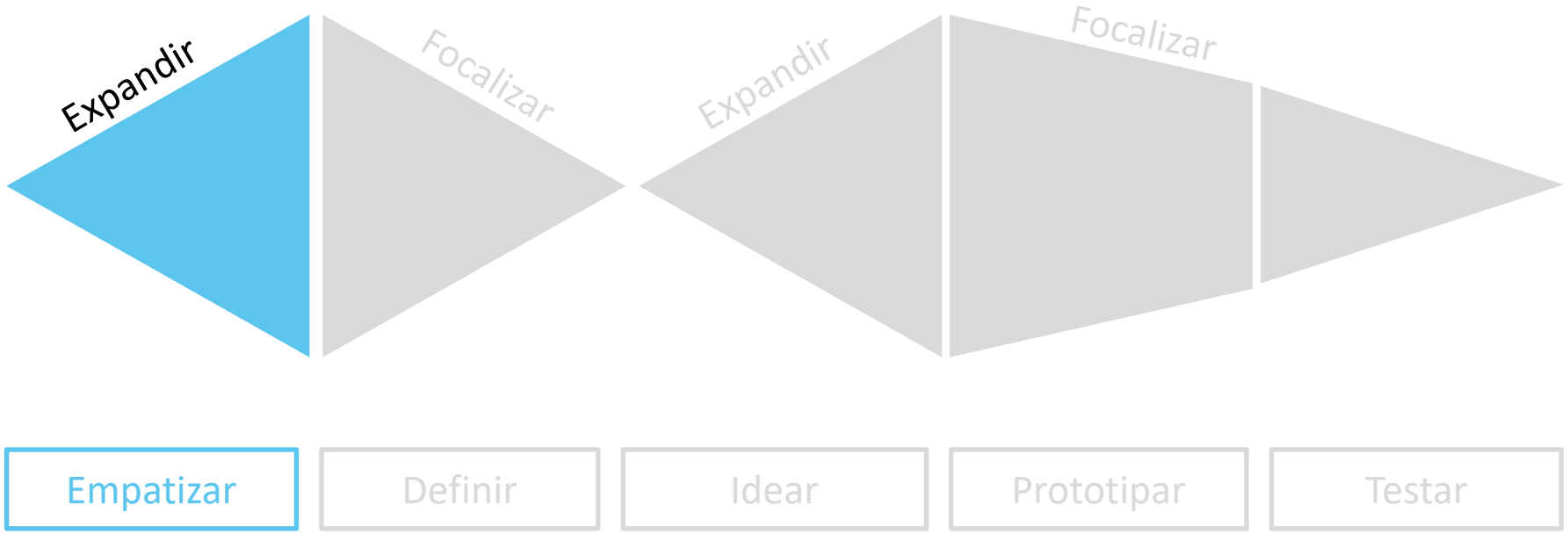
athenea solutions

Metodología Design Thinking



Metodología Design Thinking

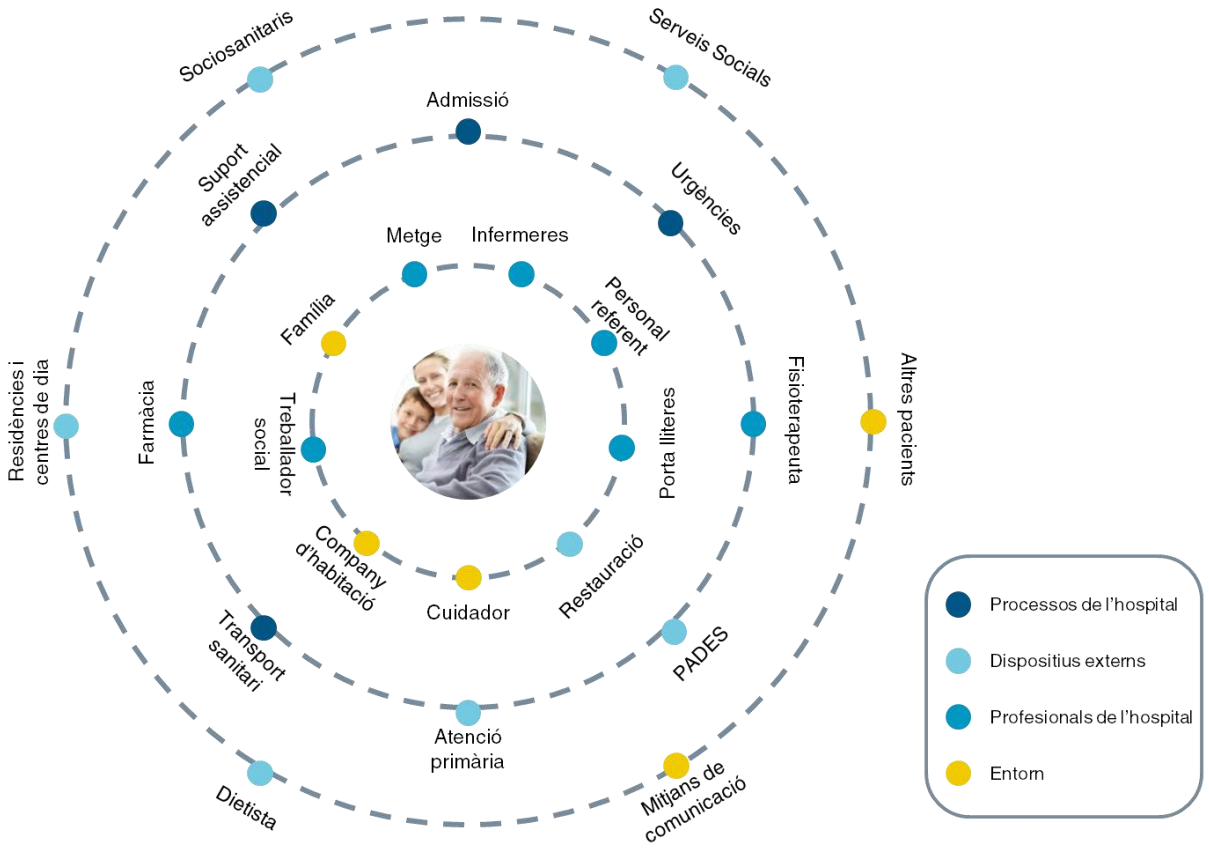
Hospital Plató



athenea solutions

Mapa grupos de interés y mapas persona

Hospital Plató



Características - Bio

Nom: J.P.

Sexe: Home

Edat: 87

Estat civil: Casat amb 5 fills

Bon suport familiar

Nivell econòmic	Nivell Cultural	Grau d'orintació
Alt	Alt	Previ ingrés autònom

Hábitos - Costumbres

Vida intradomiciliària amb sortides esporàdiques

Vida social i familiar

Va a dinar a casa dels fills

Va al casal d'avis

Li agrada llegir

Fa sortides culturals/ lúdiques

Expectativas del servicio

- Millorar la seva situació aguda actual
- Sentir-se ben tractat (respecte etc)
- Molta comunicació amb l'equip, sobretot amb el facultatiu
- Respecte per la seva intimitat
- Nutrició adecuada
- Bon descans nocturn
- Possibles recursos a l'alta
- Coordinació Hospital - Primària

Cómo se comporta? Qué hace? Qué dice?

- Estat emocional baix
- Fa moltes preguntes, tant ell com la família
- Escolta la radio, mira la TV etc
- Es queixa i fa suggeriments sobre les instal·lacions
- Valora molt el company d'habitació
- Pacient i família molt pendent de tot el tractament

athenea solutions

Patient Journey Map

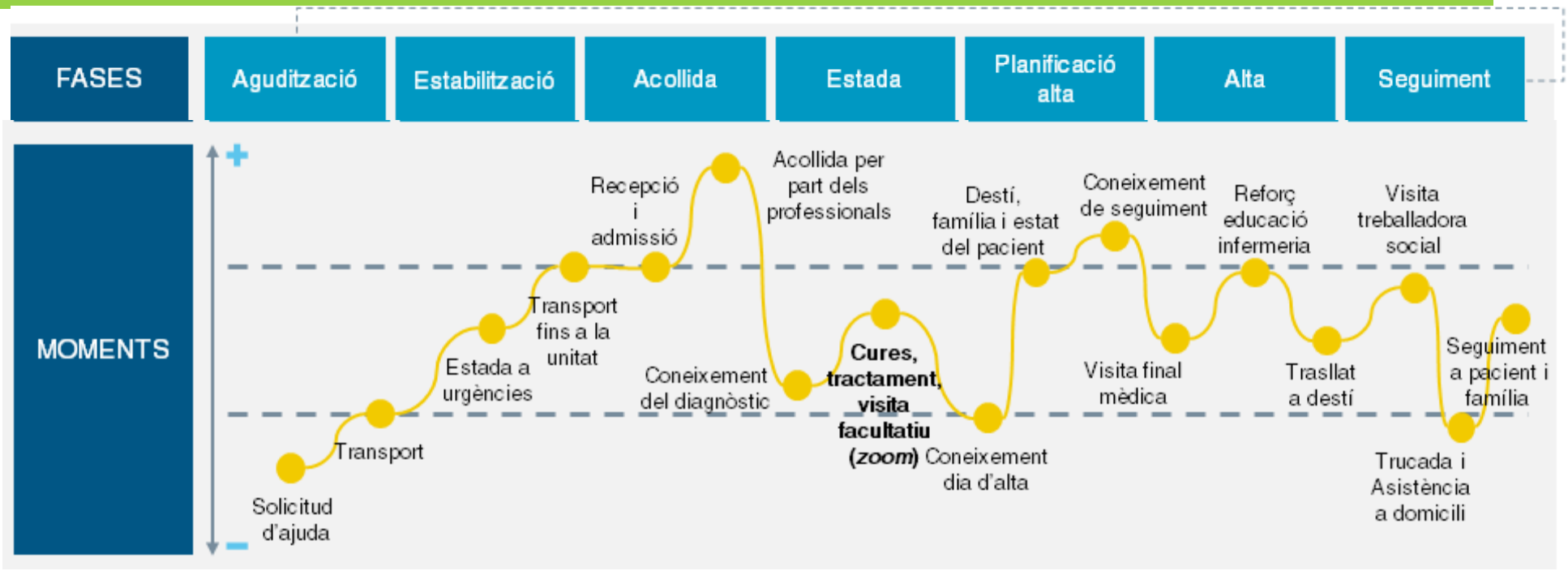
Hospital Plató

FASES	Agudització	Estabilització	Acollida	Estada	Planificació alta	Alta	Seguiment

athenea solutions

Patient Journey Map

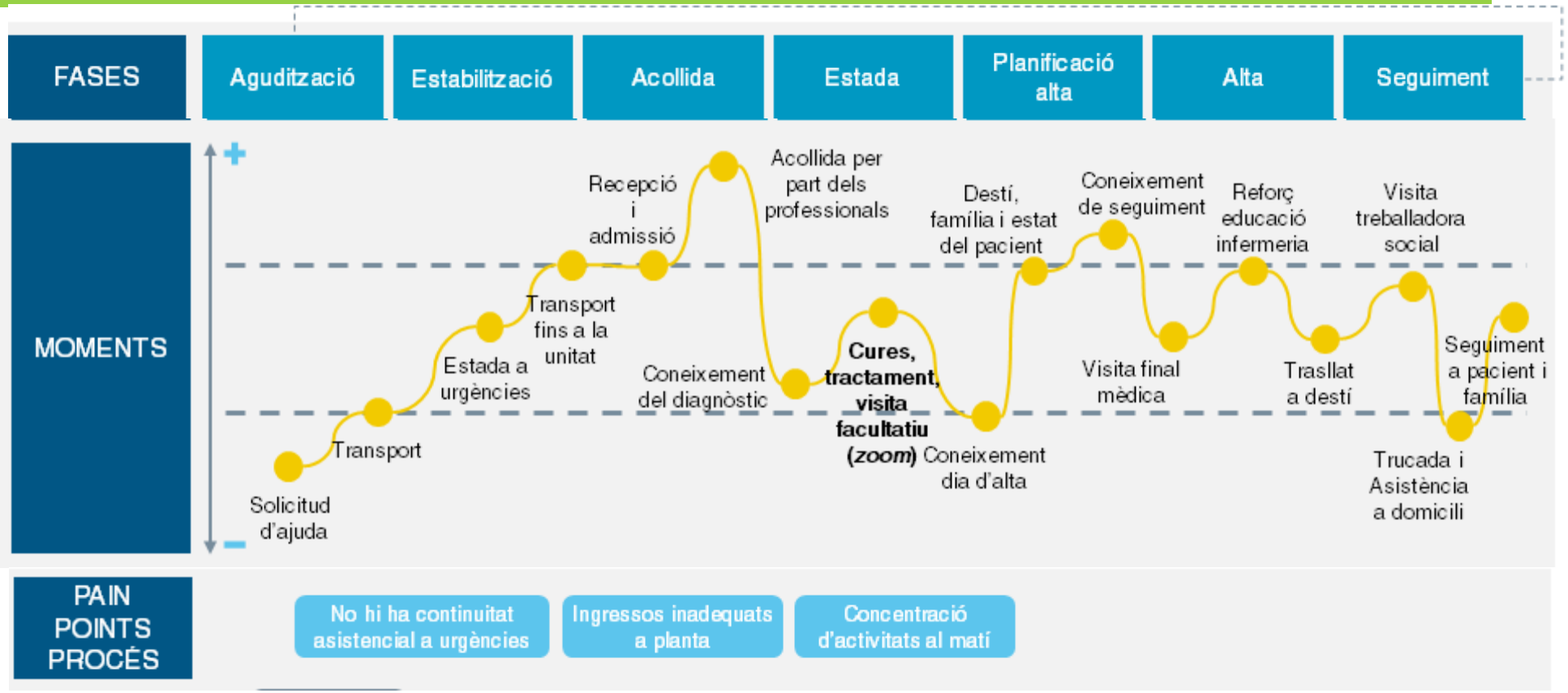
Hospital Plató



athenea solutions

Patient Journey Map

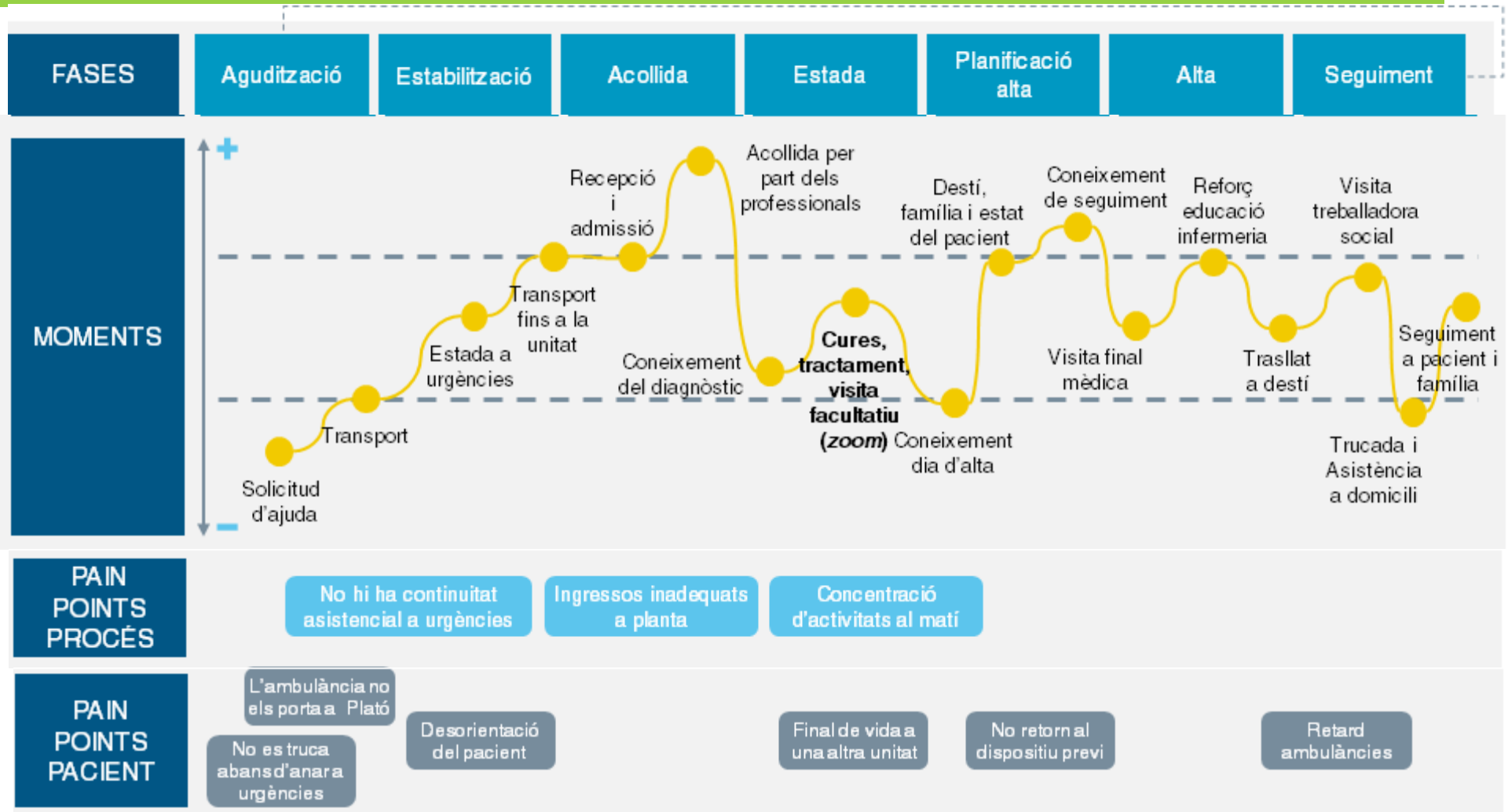
Hospital Plató



athenea solutions

Patient Journey Map

Hospital Plató



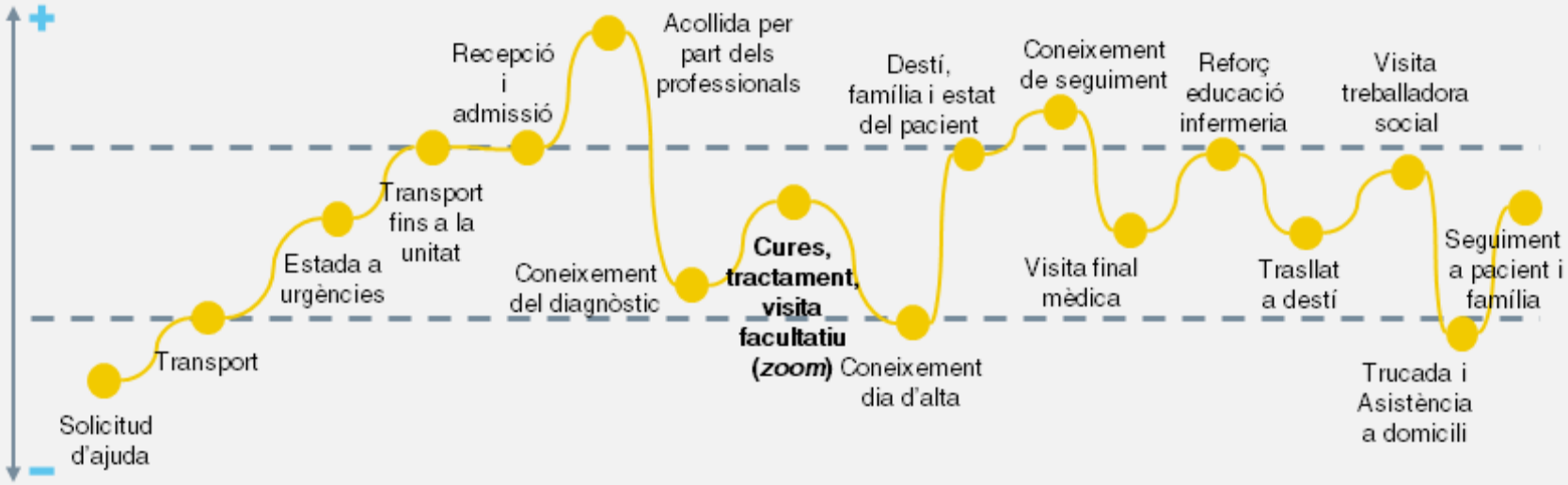
athenea solutions

Patient Journey Map

Hospital Plató

FASES	Agudització	Estabilització	Acollida	Estada	Planificació alta	Alta	Seguiment

MOMENTS



PAIN POINTS PROCÉS

- No hi ha continuitat asistencial a urgències
- Ingressos inadequats a planta
- Concentració d'activitats al matí

PAIN POINTS PACIENT

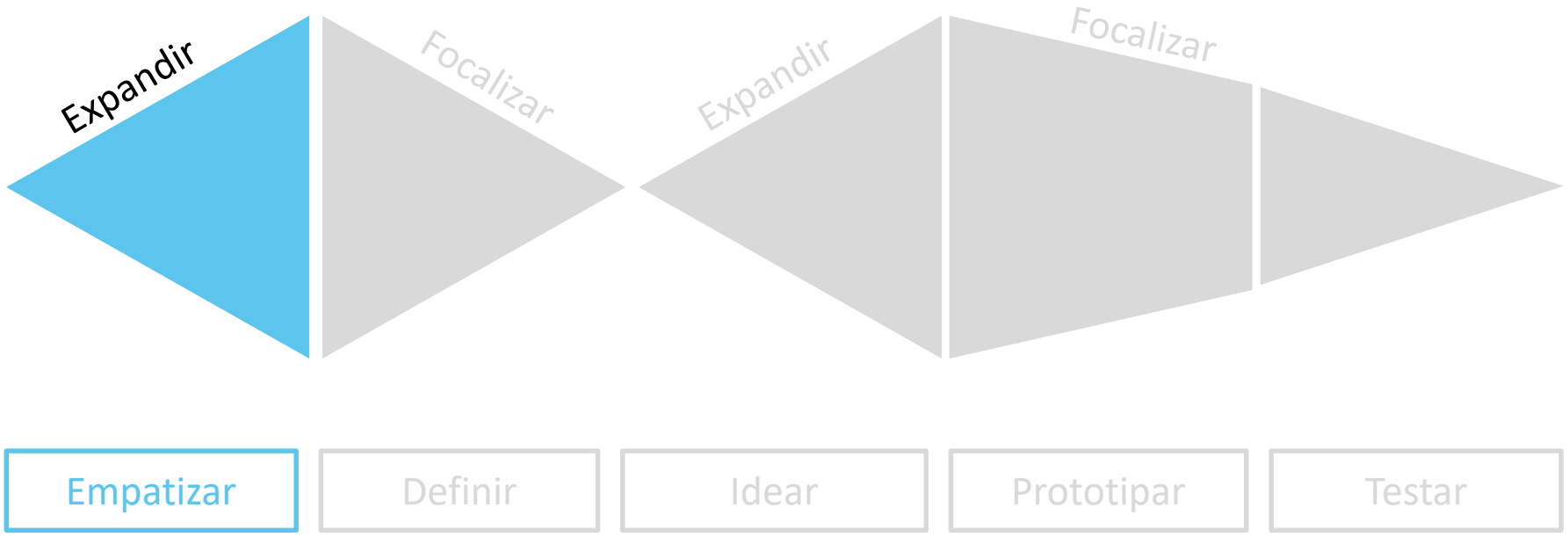
- L'ambulància no els porta a Plató
- No es truca abans d'anar a urgències
- Desorientació del pacient
- Final de vida a una altra unitat
- No retorn al dispositiu previ
- Retard ambulàncies

INSIGHTS

- Evitar ingrés
- Evitar pas per urgències
- Rebre el mateix tractament a urgències que a planta
- Més descans
- Molta informació en poc temps

athenea solutions

Metodología Design Thinking



Entrevistas a profundidad y encuestas

Hospital Plató

16 entrevistas a profundidad a pacientes y 5 a profesionales

ENQUESTA BREU EXPERIÈNCIA PACIENT – PACIENTS CRÒNICS COMPLEXES

CONTINUITAT ASSISTENCIAL

1. Com valora el seguiment de la seva malaltia a casa?
(A la seva alta marxa amb indicacions clares? Sap on acudir en cas d'una altra agudització?)

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

ESTABILITZACIÓ

(En cas de que hagi entrat a l'hospital per urgències)

2. Com valora la seva experiència durant el pas per urgències?

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

ACOLLIDA

(ja sigui des d'urgències o directament des de casa: valorar trasllat en cas de venir d'urgències, procés de recepció, primeres hores a planta)

3. Com valora l'experiència de l'ingrés a planta?

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

ESTADA

4. Com valora la seva experiència durant la seva estada a planta?

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

5. La <u>informació</u> que ha rebut durant la seva estada considera que ha estat...

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

6. Considera que el <u>tracte</u> per part dels professionals durant la seva estada ha estat...

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

7. Considera que el respecte a la seva <u>intimitat</u> durant la seva estada ha estat...

MOLT DOLENT	DOLENT	MITJANAMENT BO	BO	MOLT BO
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

8. En termes de <u>confort i qualitat</u> de les instal·lacions i equipament, diria que la seva estada ha estat...

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

ALTA

9. Valori la seva experiència el dia de l'alta

MOLT DOLENTA	DOLENTA	MITJANAMENT BONA	BONA	MOLT BONA
⭐	⭐⭐	⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐	⭐⭐⭐⭐⭐

NPS (Net Promotore Score)

10. Recomanaria l'Hospital a un amic, familiar, conegut?	🙂	☹️

16 encuestas ad hoc a pacientes y 5 a profesionales

athenea solutions

Sesiones multidisciplinares y shadowing

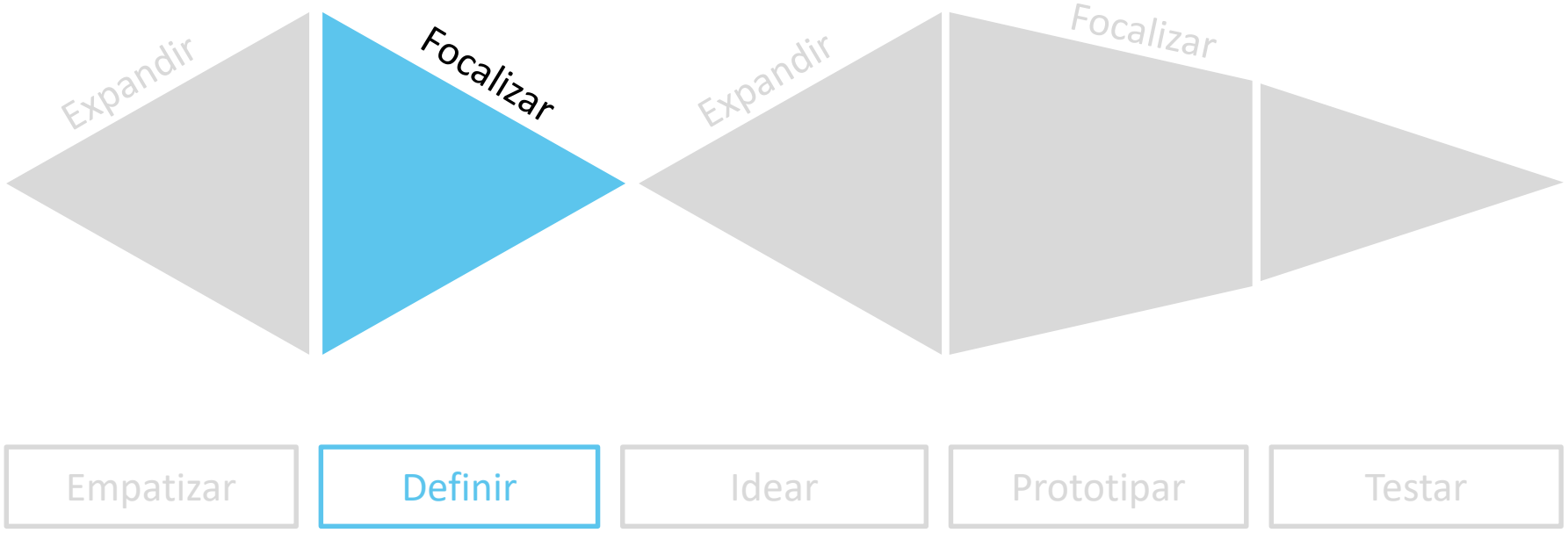
Hospital Plató

Participación en 5 reuniones del equipo multidisciplinario PCC

11 sesiones de observación – shadowing en planta

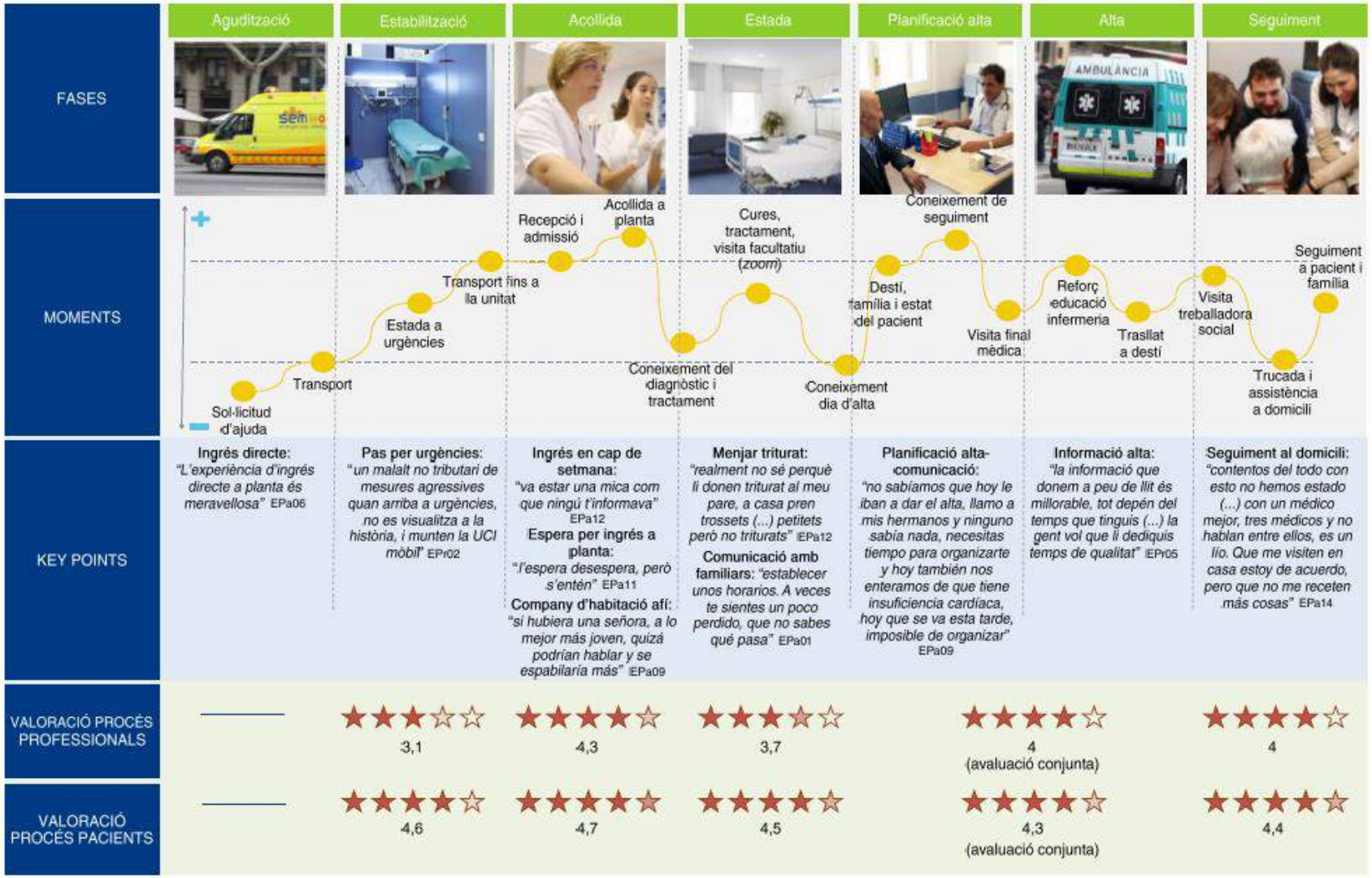
athenea solutions

Metodología Design Thinking

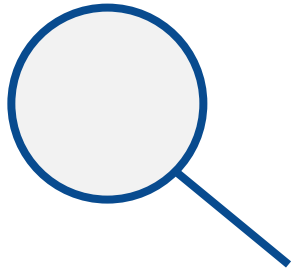


Análisis pain points

Hospital Plató



35 pain points identificados



athenea solutions

Análisis indicadores clave y de SAyR

Hospital Plató

FASES	Agudització	Estabilització	Acollida	Estada	Planificació alta	Alta	Seguiment
INDICADORS CLAUS	% pacients ingressen des d'APS	% pacients amb alta des d'urgències pacients amb pacte d'intensitat assistencial: 71,09%		% ingressos PCC a altres plantes: 9,32% % pacients test de disfàgia realitzat: 10,17% estada mitjana: 11,41 dies	Planificació alta >24h: 87,61% % pacients que es sol·licita recurs social / mitjana estada espera recurs: 15.87% CSS		% reingressos: 17.3 (2016) coordinació amb primària: 93,11%

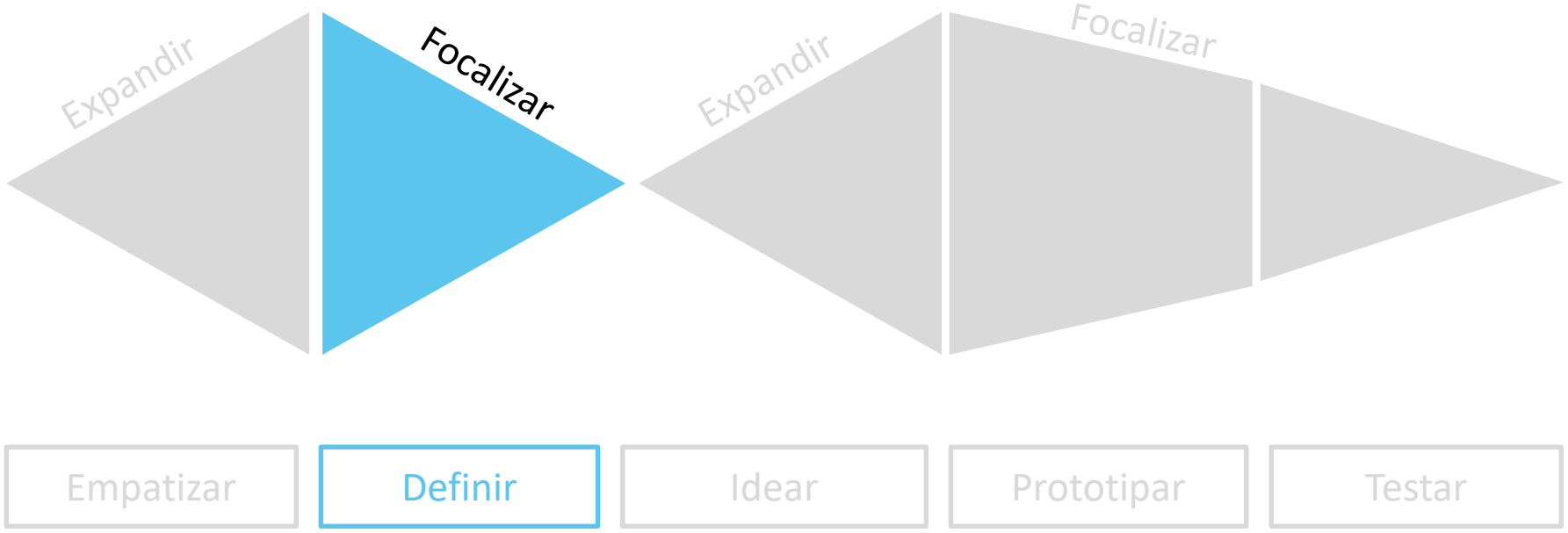
(dades 2018)

Análisis indicadores clave vinculados al recorrido del paciente.

El 99% de los agradecimientos son de trato

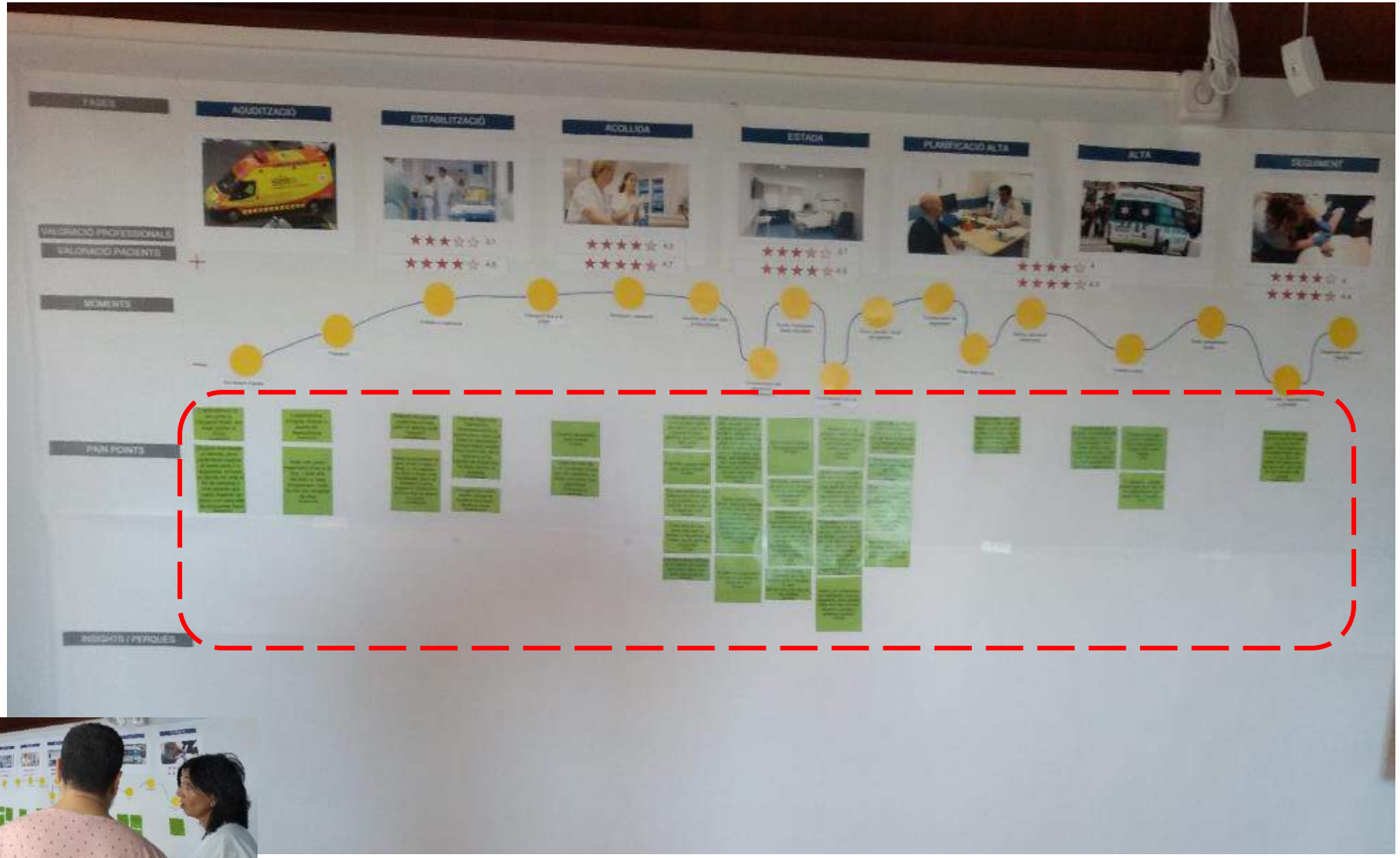
athenea solutions

Metodología Design Thinking



Metodología

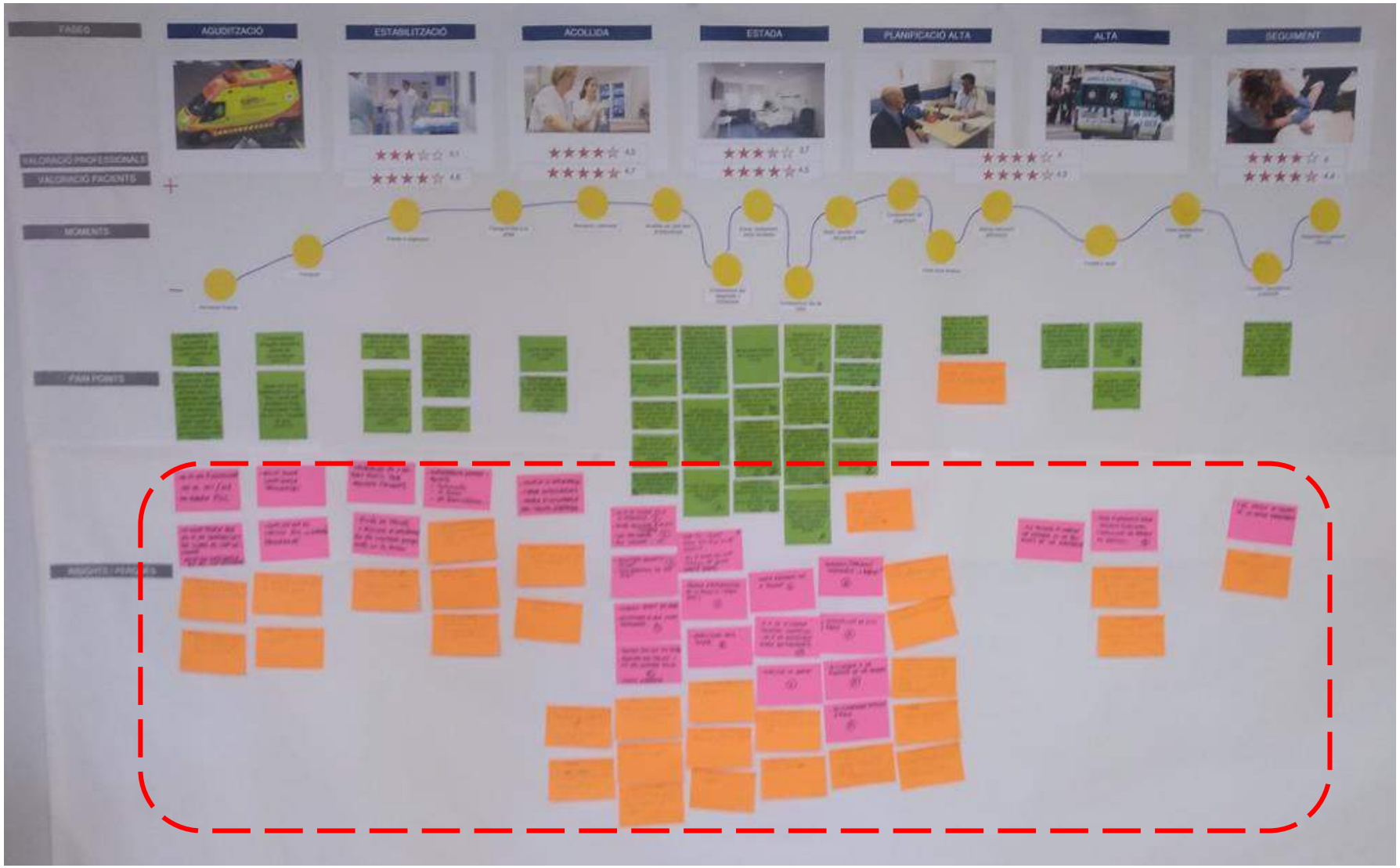
Hospital Plató



athenea solutions

Metodología

Hospital Plató



athenea solutions

Metodología

Hospital Plató

pain points	insights / porqués
"A les nits passen molts cops, costa dormir"	- Habitacions dobles (a vegades despertes un pacient per atendre al company) - Pacients amb son lleuger - Excés de cures / vigilància a les nits. No es pot dormir per masses actuacions al pacient
"Cada dos por tres, nada más salir el médico te acuerdas de cosas que le querías preguntar"	- Bloqueig davant del metge. No s'apunten el que volen preguntar - Falta de temps per assimilar la informació i repreguntar
"M'avorreixo bastant, tinc poques visites"	- Soledat

athenea solutions

Metodología

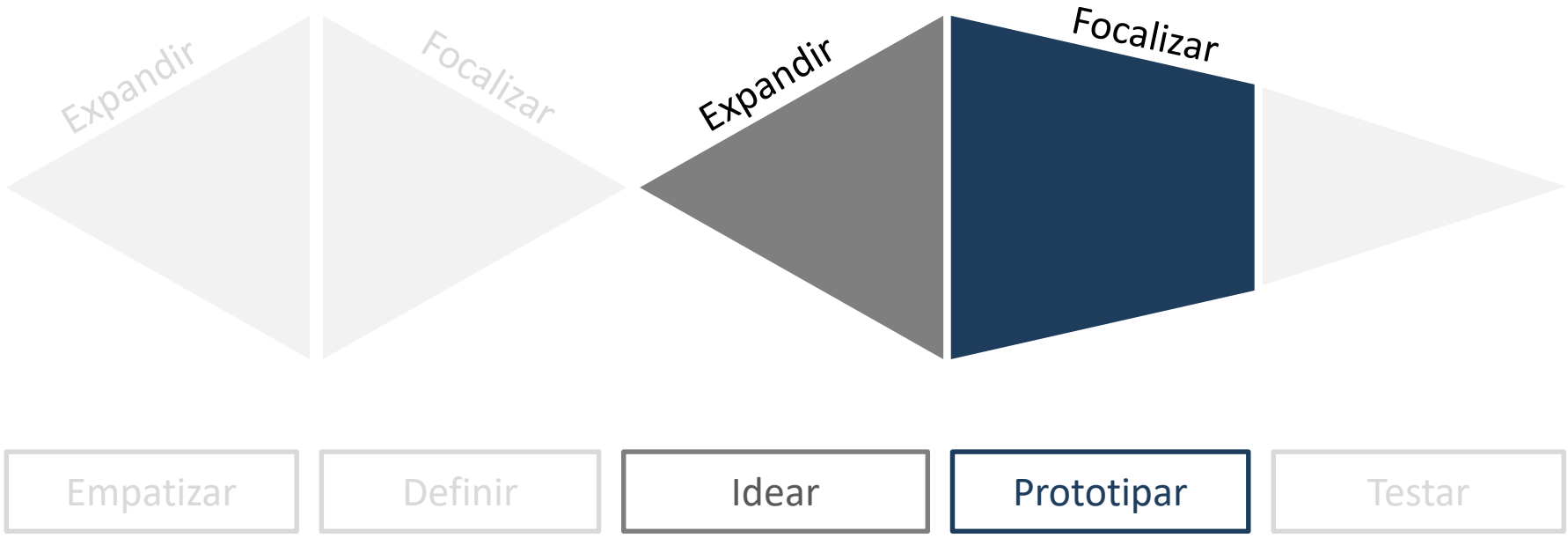
SOLEDAD Y ABURRIMIENTO

AUTONOMIA

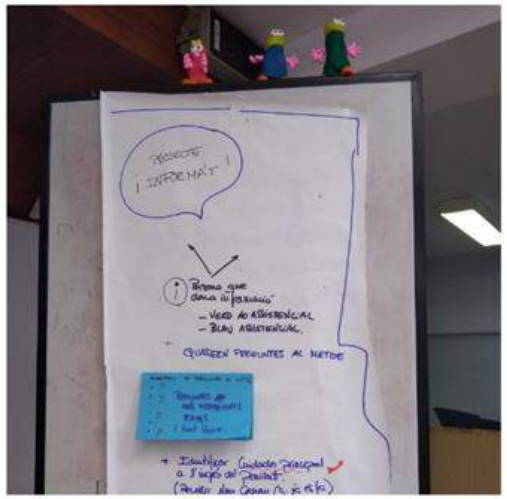
INFORMACIÓN

DESCANSO NOCTURNO

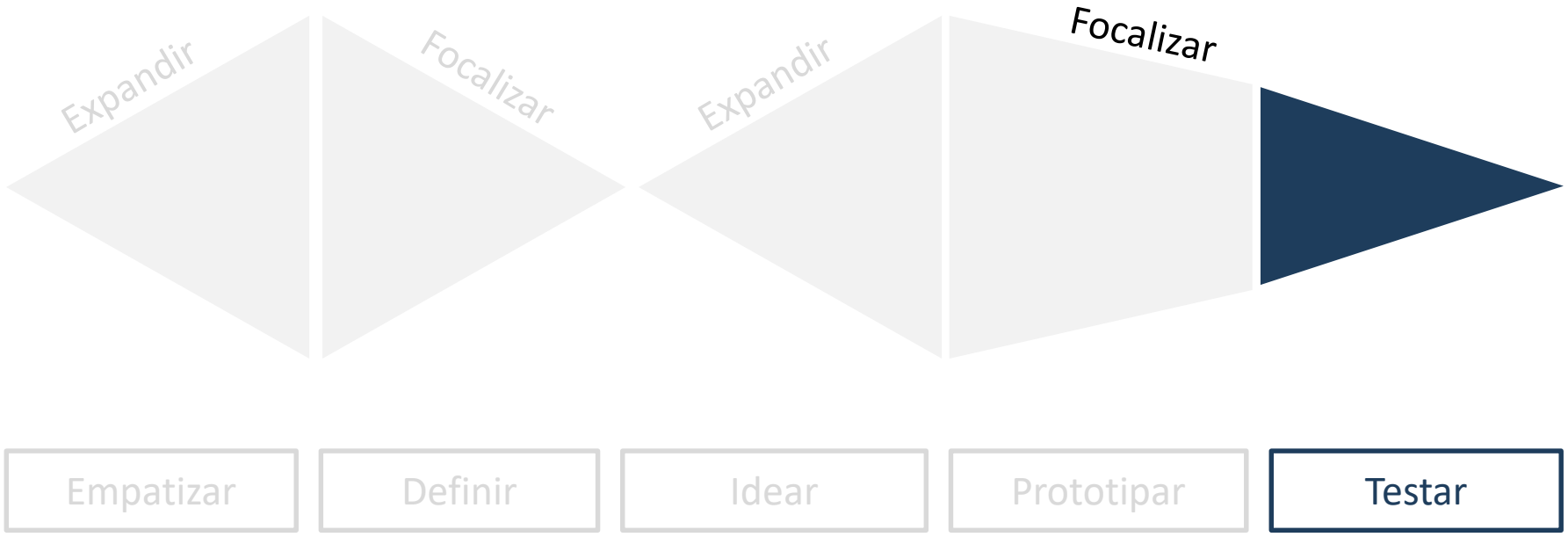
Metodología



Metodología



Metodología



Metodología

Hospital Plató

athenea solutions

Hospital Plató

athenea solutions

Muchas gracias!

Raimon Camps
raimon.camps@hospitalplato.com

Andrea Santamaria
andrea.santamaria@atheneasolutions.com