

Bundle CON-TACTO: una maleta de recursos para mejorar el viaje del paciente.

Categoría:

Calidad percibida

Título:

Bundle CON-TACTO: una maleta de recursos para mejorar el viaje del paciente.

Resumen:

El Hospital Azul es un centro monográfico referente en la provincia para la atención a pacientes crónicos pluripatológicos o con necesidad de cuidados paliativos. Debido a las características específicas de los/as pacientes que atendemos es importante centrarnos en las verdaderas necesidades de estos/as e incluirles en la planificación de acciones y toma de decisiones. Es así que en el año 2022 definimos un Plan de Humanización integral con el cual desarrollamos un proyecto denominado "CON-TACTO". Este proyecto define una serie de acciones recogidas en tres bloques: Sensibilización, información y formación; Participación activa e innovación; y Monitorización y análisis. Las acciones están encaminadas a humanizar la atención que prestamos, a incluir la experiencia de los/as pacientes y en definitiva a mejorar la calidad percibida con la atención recibida. En resumen, en el hospital azul innovamos y planificamos para el paciente con el paciente

NOTA IMPORTANTE: El nombre del Hospital ha sido sustituido por uno ficticio para mantener el anonimato de la candidatura.

Justificación

En el ámbito asistencial sanitario, un "bundle" se refiere a un conjunto de intervenciones o medidas clínicas que se implementan de manera sistemática y coordinada para mejorar la calidad y los resultados de atención sanitaria en un determinado contexto. Un bundle típicamente está compuesto por un número específico de acciones que se aplican de forma conjunta y en un tiempo determinado para lograr un objetivo clínico predefinido.

Los bundles son utilizados para estandarizar y optimizar la atención sanitaria, especialmente en áreas donde se ha demostrado que ciertas intervenciones mejoran los resultados de los/as pacientes. Estas intervenciones se basan en la evidencia científica y las mejores prácticas, y se implementan para garantizar una alta calidad y que todas las personas reciban el mismo nivel de atención.

El proceso de humanización de los centros sanitarios es complejo y multidimensional, y para poder afrontarlo con éxito es necesario conocer de cerca los sentimientos, emociones y experiencias que tanto pacientes como sus cuidadores/as experimentan durante su paso por un hospital. En aras de comprender para mejorar la experiencia de paciente, en este proyecto se ha diseñado e implementado un bundle específico, que hemos denominado "Bundle CON-TACTO".

Bundle CON-TACTO: una maleta de recursos para mejorar el viaje del paciente.

Desarrollo

El Hospital Azul es un centro monográfico referente en la provincia para la atención a pacientes crónicos pluripatológicos o con necesidad de cuidados paliativos.

Cuenta con un total de 242 camas de hospitalización, distribuidas en cuatro especialidades: medicina interna, cardiología, neumología y cuidados paliativos. Además, cuenta con consultas externas y servicio de rehabilitación y con el único servicio de urgencias (exclusivamente) geriátricas del país.

La tipología de pacientes que atiende, de especial fragilidad y vulnerabilidad, hace que el Hospital Azul haya adquirido una sensibilidad especial hacia la calidad percibida por los/as pacientes y sus familias. La media de edad de las personas que ingresan es de 85 años, lo que implica que sus familiares (cuidadores/as informales) presenten, en una gran parte de las ocasiones, edades superiores a 60 años. Bajo el lema de "no siempre podemos curar, pero siempre podemos cuidar", este hospital de crónicos se enorgullece de haberse especializado en los cuidados intensivos del trato y el confort.

BUNDLE:

El bundle se compuso de tres bloques (Sensibilización, información y formación; Participación activa e innovación; y Monitorización y análisis), con las actividades siguientes:

1. SENSIBILIZACIÓN, INFORMACIÓN Y FORMACIÓN

- Sesiones en puesto:

Formación y sensibilización en humanización del cuidado. Esta formación ha alcanzado a 148 profesionales sanitarios y no sanitarios (34% de toda la plantilla estructural). Estos/as concluyen que tras esta formación han reforzado su compromiso y su entendimiento sobre la importancia de promover prácticas de cuidado centradas en la persona y sus necesidades.

2. PARTICIPACIÓN ACTIVA E INNOVACIÓN

- Integración de alumnado de postgrado en Silver Economy:

La participación de estudiantes de postgrado en Silver Economy permite la transferencia de conocimientos teóricos y habilidades prácticas de la universidad al hospital. Los/as estudiantes han aportado nuevas perspectivas, ideas innovadoras y enfoques actualizados, lo que ha enriquecido la investigación y la práctica de acciones relacionadas con la economía plateada y la capacidad de dar respuesta a necesidades hasta ahora no cubiertas.

- Participación de pacientes y asociaciones en la elaboración y triangulación del Plan Estratégico.

Durante la definición de nuestros grupos de interés o stakeholders, en el hospital azul destacamos a los/as pacientes y sus cuidadores/as. Además, de realizar un World-café con familiares de pacientes, hemos incluido a dos asociaciones de pacientes en el análisis de nuestra organización y han sido parte activa en la

Bundle CON-TACTO: una maleta de recursos para mejorar el viaje del paciente.

identificación de áreas de mejora y en la definición del nuevo plan estratégico 2023-2025.

La participación de pacientes y asociaciones en la elaboración del Plan Estratégico nos ha ayudado a garantizar que nuestra hoja de ruta para los próximos años refleje las necesidades y preocupaciones reales de los/as pacientes. Los pacientes y sus asociaciones a menudo tienen un conocimiento profundo de las condiciones y desafíos a los que se enfrentan, así como de las barreras y deficiencias del sistema. Al incluir sus voces en el proceso de planificación, se puede obtener una perspectiva más completa y centrada en el paciente.

- Sesiones clínicas Con-Tacto.

En este año 2023, se han realizado varias sesiones Con-Tacto. Entre ellas caben destacar las siguientes:

“Los dos lados de la lámpara” (conferencia con el objetivo de conocer y debatir sobre la experiencia y vivencia del profesional sanitario en el rol de paciente oncológico) y “Humanizar el cuidado”.

- Creación de comisiones y grupos de trabajo específicos: humanización y calidad percibida:

El Plan de Humanización del Hospital es integral, esto es, pivota sobre los ejes de estrategia, pacientes, personas, sociedad e innovación. Para el análisis, despliegue y seguimiento de las acciones derivadas de los diferentes ejes de este plan, se ha creado una comisión de humanización interdisciplinar y que incluye además de al equipo directivo, al SARE (Servicio de Atención Religioso y Espiritual), a las asociaciones de pacientes, a los/as representantes de los/as profesionales o sindicatos, al técnico de calidad o al referente del SAPU (Servicio de Atención al Paciente y Usuario) entre otros.

Además, con el objetivo de analizar todos los agradecimientos, quejas y/o reclamaciones, así como de fijar áreas de mejora trasladadas desde los/as pacientes, sus familias y/o sus cuidadores/as se ha creado también la comisión de calidad percibida.

La comisión de calidad percibida pretende mejorar la experiencia y satisfacción de los/as pacientes, cuidadores/as y familiares durante su estancia en el hospital, tanto a nivel asistencial como en el resto de los procesos en los que intervienen: administrativo, informativo, restauración e infraestructura. Por otro lado, persigue fomentar la Cultura de la Calidad Percibida dentro de la organización a través de la sensibilización de los/as trabajadores/as del hospital sobre la importancia de incorporar la opinión del usuario/a y sus cuidadores/as en la actividad asistencial.

- Implantación de la ruta del fomento de la participación de los pacientes en hospitales:

El hospital azul ha sido uno de los cinco hospitales a nivel nacional seleccionados por SEDISA (Sociedad Española de Directivos de la Salud) y la POP (Plataforma de Organización de Pacientes) para participar en un programa de acompañamiento a lo largo de 2023. El objetivo es incluir a los/as pacientes en

Bundle CON-TACTO: una maleta de recursos para mejorar el viaje del paciente.

la toma de decisiones, no solo consultarles o recoger su opinión, si no que sean una parte activa de sus procesos.

3. MONITORIZACIÓN Y ANÁLISIS

- Elaboración de mapas de experiencia de cuidadores (informales y formales):

Hemos empleado diversas herramientas de Design Thinking para recoger datos a lo largo del último año. En los Patient Journey o mapas de experiencia de cuidadores/as hemos capturado las distintas etapas, momentos y puntos de contacto que ha atravesado la persona. Estos mapas recogen la experiencia de la persona cuidadora (formal e informal) y se construye a partir de la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos obtenidos a través de entrevistas, observaciones o encuestas.

- Monitorización de PREM de cuidadores informales

También hemos monitorizado indicadores PREM (Patient Reported Experience measurements) mediante encuestas cara a cara diarias. La intervención consiste en la administración directa y guiada por entrevistadores/as adiestrados/as del cuestionario validado de evaluación de la experiencia de la persona cuidadora no profesional del paciente crónico (IEXPAC-Cuidadores). Este cuestionario permite a las organizaciones sanitarias y sociales valorar la experiencia de los/as cuidadores/as de pacientes crónicos con respecto a la atención que reciben. El cuestionario IEXPAC-Cuidadores está formado por 16 preguntas. Cada una de ellas tiene cinco opciones de respuesta que se asocian a la frecuencia con la que la persona cuidadora entrevistada ha vivido estas distintas situaciones. Las primeras 12 preguntas recogen información sobre la frecuencia de diversas situaciones que la persona cuidadora ha vivido durante los ingresos hospitalarios de la persona a la que acompaña. Las preguntas 13-16 solo deben responderse si se han dado las tesituras planteadas, teniendo como respuestas posibles la frecuencia en que el/la cuidador/a haya podido experimentar dichas realidades en los últimos 6 meses. Las respuestas a cada ítem se realizan en una escala de Likert de 1 a 5 puntos.

En nuestro hospital han participado en la encuesta, hasta enero de 2023, un total de 90 cuidadores/as no profesionales.

Los ítems con puntuaciones subóptimas fueron los referidos a la ayuda recibida para formarse a través de internet (ítem 3); los ánimos a hablar con otras personas cuidadoras (ítem 12); la preocupación del personal sanitario durante la transición del hospital al domicilio (ítem 13); la coordinación entre servicios municipales y sanitarios (ítem 16) y la preocupación de los/as profesionales sanitarios por la sobrecarga física y emocional de las personas cuidadoras (ítem 10).

Los ítems mejor valorados fueron los referentes al consumo adecuado de la medicación (ítem 7) y la preocupación de los/as profesionales sanitarios por el bienestar del paciente (ítem 8).

Bundle CON-TACTO: una maleta de recursos para mejorar el viaje del paciente.

- Apertura de línea de investigación en experiencia de paciente:

El objetivo principal de esta línea de investigación es explorar y analizar diversos aspectos de la experiencia del paciente, como las percepciones, las necesidades, las expectativas, las emociones y las barreras que enfrentan en su proceso de atención. A través de métodos de investigación cualitativos y cuantitativos, se busca obtener una comprensión profunda de cómo los/as pacientes, sus familias y sus cuidadores/as interactúan con el sistema sanitario, identificar los factores que influyen en su experiencia y descubrir oportunidades de mejora.

Discusión / Conclusiones

En los últimos años, el Hospital Azul se ha ido adaptando a un cambio de paradigma en la atención: la atención centrada en la persona. Existen evidencias de que la orientación previa, centrada únicamente en la satisfacción del paciente, no mejora los resultados en salud de la población.

Por el contrario, cuando se implementan modelos de atención centrados en la persona, en los que la atención sanitaria se organiza en torno a las necesidades y preferencias individuales de los/as pacientes y sus cuidadores/as, se logran mejores resultados tanto en términos de satisfacción del paciente como de calidad y efectividad de la atención.

El Hospital Azul ha demostrado un compromiso continuado y sólido con la humanización de los cuidados, fomentando la empatía, el respeto y la inclusión en todos los aspectos de su operativa. Este enfoque se ve reflejado en el diseño e implementación de nuestro "Bundle CON-TACTO". A lo largo de su implementación, hemos aprendido que la humanización no es un destino, sino un viaje, que requiere la adaptación continua a las necesidades y expectativas cambiantes de los/as pacientes y sus cuidadores/as.

Estamos convencidos de que estos esfuerzos no sólo benefician a los/as pacientes y a sus familias, sino que también enriquecen a nuestra organización y a nuestros/as profesionales. Creemos que el camino hacia la humanización de los cuidados es un camino que merece la pena recorrer, no sólo por su impacto en la calidad y la efectividad de la atención sanitaria, sino también por su capacidad para inspirar, motivar y satisfacer a nuestros/as profesionales. A través de este enfoque, el Hospital Azul aspira a ser un referente en el ámbito de la humanización de la asistencia sanitaria, contribuyendo a que nuestros/as pacientes y sus cuidadores/as sean no sólo receptores pasivos de la atención, sino protagonistas activos de su propio cuidado. Seguiremos innovando y aprendiendo en este camino, con la esperanza de que nuestra experiencia pueda inspirar a otros en el ámbito de la salud a seguir nuestros pasos.