

*Jornada d'Experiències i Necessitats en Participació Ciutadana en salut.
Organitza: Centre d'Anàlisi i Programes sanitaris (CAPS) 22 de maig 2009.*

Nom de l'activitat: Escoltar als ciutadans per millorar la comunicació en el procés d'atenció sanitària

Autors: Peña Gallardo, C., Mejón Berges, R., Pajin Santos, M^a A., Solé Orsola, Marta

Iniciativa:

En al anàlisis de la enquesta del Servei Català de Salut 2006 dirigida a centres hospitalaris de Catalunya, es detecten en el hospital de referència, aspectes relacionats amb la informació sobre la malaltia, susceptibles de millora. Es constitueix un grup de treball pluridepartamental (Coordinació de recursos Assistencials, Nucli de Qualitat, Atenció al Ciutadà) per reflexionar les accions a implementar.

Objectius:

- Identificar aspectes pels quals es pot donar la manca de comunicació entre pacients y personal sanitari, amb la finalitat de implementar accions de millora
- Identificar els punts a on es trenca el procés de la qualitat en la tramesa d'informació entre els professionals i els pacients

Accions:

Realització de dues dinàmiques grupals en la modalitat "Grup Focal", amb pacients hospitalitzats als serveis de Ortopèdia i Traumatologia i de Rehabilitació, en relació a la informació sanitària rebuda durant l'estada hospitalària.

Material i mètode:

- Es va fer una selecció prèvia dels pacients amb col·laboració amb infermeria, valorant la capacitat cognitiva i la disposició a col·laborar
- Es va dissenyar un qüestionari orientatiu de preguntes obertes per explorar els punts d'incertesa relacionats amb la informació.
- Es va designar; un moderador del grup, un relator i un observador per dinamitzar el grup i recollir el contingut qualitatiu.
- Es va buscar un espai i franja horària adients per fer l'activitat.
- La dinàmica anava dirigida a fomentar una discussió en la que els individus seleccionats aportessin la seva opinió des de l'experiència personal amb la temàtica que es objecte d'investigació.

La Organització:

Es conjunta entre la Unitat d'Atenció al Ciutadà, la Coordinació de recursos assistencials i el Nucli de Qualitat del HUVH, Àrea de Traumatologia i

Rehabilitació. El personal d'infermeria d'hospitalització varen col·laborar en la selecció de pacients.

Gestió:

Coordinació i organització de l'activitat: definició del perfil del malalt, selecció dels punts d'incertesa a explorar, cronograma, dinamització del grup, discussió i anàlisi del resultat.

Implantació de Accions de millora;

- Revisió i actualització de informació escrita sobre el procés
- Sessions informatives multidisciplinars per pacients i familiars per cirurgia programada
- Reorganització i fixació dels horaris d'ingrés, informació mèdica i alta
- Habilitació d'espais per informar
- Edició d'una nova guia de l'usuari que es facilita a l'ingrés

Avaluació:

Annual:

Com a eina avaluadora s'utilitzaran les dades obtingudes a l'enquesta de satisfacció d'assegurats del CatSalut, línia d'atenció hospitalària posterior a la implantació de les accions de millora.

Conclusions:

En general tots els pacients consideren que han rebut informació suficient en quant a contingut, temps de dedicació i claredat de les explicacions mèdiques.

Tots els pacients que han format part del grup consideren que desconeixen el contingut i l'objectiu del document de consentiment informat; alguns pacients tenen confusió sobre si l'ha signat o no.

La majoria de persones, no disposen d'informació prèvia sobre les indicacions a l'alta.

Les accions de millora proposades es varen establir en funció dels punts febles detectats en la tramesa d'informació.