



PÀNEL PÚBLIC ASSESSOR

1a Sessió 2024

3 d'abril de 2024

Hospital de Santa Tecla, Tarragona



XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent

a Tarragona des de **1171**

Ordre del dia

1. Recepció
2. Benvinguda als nous panelistes
3. Ponència
4. Activitat participada de treball en grups:
 - Infografia urgències
 - Tríptic atenció primària
 - Enquestes d'avaluació de l'experiència del pacient
5. Posada en comú en plenari
6. Tancament





Assistents

Per part de la XARXA:

Joan Adserà
Joan Aregio

Ponents invitats de la Xarxa:

Marta Peña
Edgar Canal

Per part de Ceres, facilitadors:

Nil Pesquera
Laia Rachitti

Membres del Panel:

Carla Pomerol
Xavier de Manuel
Teresa Torres
Sílvia Ferreres
Amaia Falcón
Jordi Salvat
“Paquito” Ferreres

Nous panelistes:

Rosalía Cepero
Miquel M^a Margalef
Sandra Coloma

S'excusen:

Antoni Pinilla
Robert Hernández
Cèlia Poblet
Ricard Vinyals
Sílvia Alcoverro





XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent
a Tarragona des de 1171

BENVINGUDA ALS NOUS PANELISTES



Presentació dels nous panelistes

- **Sandra Coloma Santos.** Ex consellera de cultura de l'Ajuntament de Tarragona i actual responsable de gestió cultural del Port de Tarragona.
- **Miquel Maria Biarnès Margalef.** Doctor de l'Hospital de Santa Tecla i l'ànima del que actualment s'anomena Salut Comunitària a l'organització. Autor del primer estudi sociodemogràfic i sanitari de l'Àrea del Baix Penedès.
- **Rosalía Cepero Martí.** Infermera jubilada de la Unitat de Cures Intensives de l'Hospital de Santa Tecla i veïna del Carrer Cos del Bou.



PONÈNCIA

- A càrrec de Marta Peña, directora de qualitat



Punt de partida

COMPROMÍS D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

XARXA SANTA TECLA 2022-2026



EN QUÈ EL PODEM AJUDAR?

La Xarxa Sanitària Social i Docent de Santa Tecla, com institució al servei dels ciutadans redacta un nou compromís amb la ciutadania que gira entorn de la persona, la família i les seves necessitats. És per aquest motiu que definim un Compromís d'Atenció a la Ciutadania, que pren com a eixos principals:

- **La Missió, Visió i Valors** de la nostra organització
- **La Carta de Drets i Deures** de la Ciutadania
- La **transversalitat** en l'aplicació d'aquest compromís
- La **comunicació** i la **informació permanent** i actualitzada, tant amb la ciutadania com amb els professionals
- La **participació ciutadana**, amb la progressiva inclusió de la "veu del pacient" en diferents àmbits
- El **treball en equip**, impulsats pels membres de l'Espai per la Millora de l'Experiència
- **La millora continua** com a part de la nostra cultura organitzativa
- La **transformació del model per adaptar** la nostra assistència a les **necessitats** de la persona i al seu entorn.





On som? Què estem fent?

ESPAI PER LA MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA



XARXA SANTA TECLA 2024

Per dur a terme els objectius d'aquest compromís, el dia 7 de novembre de 2023 es constitueix formalment l'EME, un grup de treball multidisciplinar i transversal centrat en àmbits de l'Experiència Pacient. Aquest grup de treball es reuneix cada 15 dies. Les principals funcions són:

- Introducció de la cultura Experiència del Pacient.
- Sensibilització en Experiència del Pacient en els professionals.
- Humanització d'espais i serveis: concepte d'espais amables.
- Conscienciar de la importància d'una comunicació càlida, propera i entenedora.
- Compliment real i efectiu de la Carta de Drets i Deures dels ciutadans.
- Estandardització de l'atenció al ciutadà en tots els centres i serveis de la Xarxa.
- Creació de manuals d'estils i procediments únics.
- Definició del servei UAC.
- Inclusió progressiva de la veu del pacient a l'organització, en grups de treballs, comissions i comitès.
- Adaptar els canals de comunicació i obrir-ne de nous.
- Digitalització de serveis i informacions.
- Millorar la gestió de les queixes, reclamacions, agraïments i suggeriments.
- Implementar cultura de la millora continua.





Aportacions del Panel a l'EME

Resultats pregunta inicial

Quin és l'element clau que us fa dir si us atenen amb qualitat o no quan aneu a un centre de salut?

- **Empatia, sentir-se escoltat, escolta activa, acolliment, implicació. (8 mencions)**
- Resolució del problema. (3 mencions)
- Accessibilitat, temps d'espera. (2 mencions)
- Un bon diagnòstic. (2 mencions)
- Atenció multi disciplinar.
- Sala d'espera (no trobar lliteres al passadís).
- La resolució del problema dintre del circuit de la seguretat social.

Resultats

Descoberta



- Formació: vessant acollida
- Creació d'un manual d'estil per establir pautes concretes
- Trencar amb la idea "tot pel pacient sense el pacient"

Somni



- Empoderament del pacient
- Professional mèdic més obert al diàleg

Disseny



- Formació específica
- Recursos econòmics

Destí



- Treball específic amb professionals de l'àrea de reumatologia

De la primera sessió del Pànel relativa a Experiència Pacient ens va aportar informacions i inputs que vàrem recollir i que ja hem començat a treballar en algun d'ells des de l'EME:

Acolliment: HOLA

Temps d'espera: INFOGRAFIES SERVEIS URGÈNCIES

Recollida de les vostres opinions: ENQUESTES QR

Sentir-se escoltat, diàleg i empoderament del pacient: ASK ME 3



ACTIVITAT PARTICIPATIVA



Objectiu

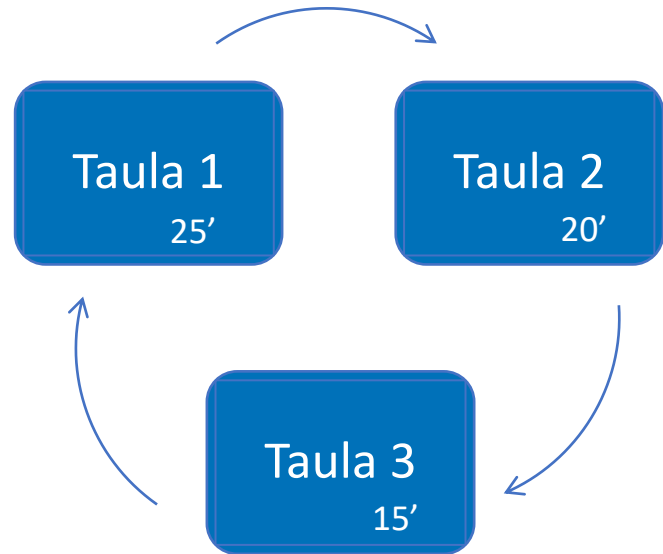
1. Reflexionar entorn les 3 propostes presentades per tal d'impulsar i implementar de forma real i efectiva el nou "Compromís d'Atenció a la Ciutadania":
 - Quadríptic atenció primària
 - Infografia d'urgències
 - Enquestes d'avaluació
2. Aportar la visió del PPA sobre:
 - Intel·ligibilitat i comprensió quant a la seva formulació
 - Modificacions que s'introduirien sobre el contingut existent
 - Contingut que podria manca / caldria afegir





Metodologia de treball

1. Configuració dels 3 grups de treball, mitjançant una dinàmica de formació de grups.
2. Lectura i/o visualització dels continguts.
3. Debat grupal per a cada proposta i aportació d'idees sobre el mateix.
4. Rotació de cada grup a la següent proposta, debat entorn les aportacions ja existents i recollida de noves aportacions.
5. Posada en comú de les aportacions definitives per a cada proposta.



Quadríptic informatiu atenció primària (I)



US DONEM LA BENVINGUDA A LA XARXA SANTA TECLA

HOLA

Us donem la benvinguda a la Xarxa Santa Tecla Sanitària per donar-vos una assistència de qualitat.

SEU NOSTRA AL CENTRE SANITARI PER TOTS AQUEL·LS NOSTRES USUARIS

XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent
Fundada el 1971

CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

El Centre d'Atenció Primària (CAP) ofereix atenció sanitària, social i docent als pacients professionals de salut, assistència sanitària i social, i també la promoció de la salut, d'atenció preventiva, control i rehabilitació, atenció d'urgències, urgències, urgències i continuada atenció a la salut sexual i reproductiva.

PROFSSIONALS DE REFERÈNCIA

- Cada persona usuària completa amb una unitat bàsica d'atenció primària (UBAP) formada per:
 - un/a professional de medicina de família i comunitat
 - un/a professional d'atenció de família i pediatria
 - un/a professional d'atenció a l'adult
- Aquests tres professionals són els encarregats d'atendre les seves consultes. Quan calgui, podrà acudir al CAP per fer una consulta, sempre amb cita o a la seva UBAP i en dependre del conflicte amb el.
- Els pacients professionals podran obtenir amb els seus professionals de referència sempre que sigui possible.

MODEL D'ATENCIÓ

- Per a les urgències, mantenim l'estructura del seu centre de salut, però amb un diagnòstic i un tractament a través d'atenció a l'usuari, en dependència dels casos i dels professionals que s'hi troben.
- Per una atenció preventiva més àgil, afegim a la gamma de serveis d'atenció sanitària professional: Tècnica de Cures sanitàries d'atenció primària (TCAP), atenció a l'usuari a la seva residència, urgències, urgències i urgències de salut sexual i reproductiva.

LA MEVA SALUT

- La Xarxa Santa Tecla és un actor essencial de salut digital que permet a la ciutadania interactuar en el moment de presentació amb el Sistema de Salut de Catalunya.
- A la Xarxa hi ha quatre punts:
 - Diagnòstic en línia
 - Consultes sanitàries a través d'aplicacions i programes de monitoratge i assistència sanitària
 - Consultes de les seves consultes i atenció preventiva i de salut sexual i reproductiva
 - Consultes i seguiment de les seves consultes a través de les seves aplicacions i programes d'atenció primària
 - Atenció a l'usuari a la seva residència
 - Consultes i seguiment de les seves consultes a través de les seves aplicacions i programes d'atenció primària

Per obtenir més informació sobre aquestes funcionalitats i saber-ne més, feu clic a l'aplicació.

ACLARIM ELS TEUS DUBTES

- Els professionals de salut estan a disposició dels usuaris.
- El que es tracta és de donar resposta a les preguntes i donar informació a la ciutadania de manera ràpida.
- Que això t'ajudi a prendre decisions més ràpides i amb més informació.
- Que això t'ajudi a prendre decisions més ràpides i amb més informació.
- Per què he de fer-ho? L'objectiu és millorar la teva salut.
- Per a la teva salut, amb un sistema de salut que millori la teva salut i que t'ajudi a prendre decisions més ràpides i amb més informació.

QUÈ HE DE FER QUAN ARRIBO AL CENTRE

- Si tens una consulta programada, i l'usuari al centre d'atenció primària, tens l'usuari de salut. El professional amb qui tens la consulta que has de fer.
- Si tens una consulta no programada, el professional amb qui tens la consulta que has de fer.

PORTAL DE SALUT

Accedeix a la Xarxa Santa Tecla a través del portal de salut professional amb l'usuari de salut que tens al centre de salut.

Targeta Sanitària CUIDA'TM

A la Xarxa Santa Tecla, mantenim amb els clients que necessiten atenció a l'usuari de salut, amb un sistema de salut que millori la teva salut i que t'ajudi a prendre decisions més ràpides i amb més informació.

AJUDAT'S A MILLORAR

Per poder millorar els serveis, us demanem que ens feu saber la vostra opinió i suggeriments. Per això us demanem que completeu l'enquesta de satisfacció que trobareu a l'aplicació.

EN RELACIÓ AL CONTINGUT:

- **Esmentar la importància del respecte als professionals.** S'hauria de deixar clar que els pacients tenen drets i deures i que un dels deures és el respecte cap als professionals del centre.
- **Posar més èmfasi a les 3 preguntes (què tinc?/què he de fer?/per què ho he de fer?).** Els panelistes creuen que l'apartat de les 3 preguntes és el més important, per tant s'hauria de posar a l'inici de la infografia de forma molt clara, fins i tot, a la portada, perquè els pacients sàpiguen des d'un principi quines preguntes han de fer als professionals.
- **Insistir en que la gent doni la seva opinió i faci l'enquesta de satisfacció per millorar el servei.** L'últim apartat de "Ajuda'ns a millorar" passa molt desapercbut. Se li ha de donar més importància i també cal que els pacients disposin d'un mecanisme no digital per fer l'enquesta (que no sigui només mitjançant codi QR).



Quadríptic informatiu atenció primària (II)

EN RELACIÓ AL DISSENY:

- **Introduir més icones i reduir el text**, fer-ho més visual i senzill.
- **Utilitzar un llenguatge més simple, directe i intel·ligible**. A la primera pàgina es percep que el text és molt redundat.
- **Canviar el dibuix gran de la portada per dibuixos més petits i esquemàtics**. Aquesta idea suggereix posar petits dibuixos (icones) de cada professional amb una explicació al costat sobre els passos que ha de seguir el pacient.
- També posar **més dibuixos esquemàtics a l'apartat de "la meva salut"** tot explicant aquest servei.

ALTRES COMENTARIS:

- Es proposa diferenciar la informació en **dos documents**:
 - Un document sobre els serveis que ofereix el CAP i el Sistema de Salut de Catalunya.
 - Un altre amb les tres preguntes principals (què tinc?/què he de fer?/per què ho he de fer?).
- Donar als pacients el paper amb les tres preguntes **a la sala d'espera** i la resta d'informació en un codi QR.





Infografia urgències (I)

Com funciona el servei d'urgències

Després de passar pel **taulell d'admissió** us derivaran a:

Triatge

- 1 Els professionals d'infermeria valoraran els vostres símptomes
- 2 Us assignaran un **nivell d'urgència** (independent de l'ordre d'arribada)

Nivells d'urgència
(El nivell està en funció de l'urgència del Servei Català de la Salut)

NIVELL 4 i 5
Pacients que poden esperar sense risc per a la salut. Caldrà el 100% ser donats d'alta després de ser atesos.

IMPORTANT: La majoria d'aquests casos poden ser atesos al centre d'atenció primària (CAP).

1 Possible temps d'espera: fins a 360 minuts

NIVELL 3
Pacients que requereixen una atenció urgent però no immediata. L'atenció es fa als boxes.

1 Possible temps d'espera: fins a 60 minuts

NIVELL 1 i 2
Pacients que necessiten atenció immediata

1 Possible temps d'espera: fins a 30 minuts

- 3 Després de fer la valoració, us indicaran l'àrea d'urgències on heu d'anar

El personal d'urgències fa tot el possible per atendre-us amb la màxima rapidesa possible. De vegades, la gravetat d'alguns pacients requereix tot el nostre temps i esforç.

Agraim la vostra comprensió, paciència i espera

XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent
a Tarragona des de 1171

- En general, cal utilitzar un **llenguatge menys tècnic**, més planer. I només s'ha de dir **allò imprescindible**.
- S'ha d'oferir al pacient una experiència satisfactòria sobre el temps d'espera, **ajustant la seva expectativa a la realitat del servei**.
- Caldria **humanitzar i personalitzar els missatges** de la infografia. S'esmenta, per exemple, enriquir la paraula *“triaatge”* amb algun missatge més directe de l'estil *“Treballem per tu!”*.
- De tota manera, en aquest punt sorgeixen dubtes sobre com transmetre un missatge sobre el triatge que sigui entenedor pel pacient, quan aquest en cap moment és informat de forma explícita sobre el nivell que se li assigna. S'haurà de seguir treballant sobre aquest punt.





Infografia urgències (II)



- **Simplificar l'esquema amb els números de nivell d'urgència.** Segurament molts pacients no coneixen el llenguatge dels 5 nivells de triatge.
- **Canviar l'ordre.** En primer lloc posar el nivell 1 i 2 i acabar amb els nivells 4 i 5. Fins i tot, s'exposa que es podrien simplificar els nivells a 1, 2 i 3.
- Sorgeix la idea **representar gràficament els nivells** mitjançant un **codi semafòric** i anomenar els nivells amb conceptes com nivell urgència alta, mitja i lleu.
- En general, hi ha consens sobre la idea de col·locar el **temps d'espera en format hores** (no minuts) i també sobre posar primer el temps d'espera amb la icona del rellotge i a sota la nota en gris.
- **En el cas dels nivells 4 i 5, es podria estudiar com especificar l'existència de centres alternatius** per atendre al pacient. També, en aquest nivell s'hauria d'eliminar l'expressió "sense risc".





Infografia urgències



- Aquesta infografia **s'ha percebut molt positivament** per part dels membres del PPA. Se'n destaca:
 - És molt **visual**.
 - Fàcilment **interpretable**.
 - És pràctica, **útil**.
- A la frase *“totes les proves que us fem a urgències necessiten un temps de realització, que depèn de la seva complexitat i d'altres factors”* s'exposa la conveniència de retirar la darrera part de la frase.



Enquestes d'avaluació (I)

- En diverses ocasions es debat sobre si l'extensió de l'enquesta és adequada o no, però no hi ha una opinió consensuada entre els panelistes. En general uns consideren que és massa llarga però d'altres les veuen adequades perquè tota la informació que es recull és rellevant.
- Hi ha diverses preguntes amb **enunciats massa elaborats** (llargs, amb diverses subordinades...,) especialment a l'enquesta de consultes externes, però també a la resta. En general, es necessiten escurçar els enunciats.
- **Cal que les enquestes es puguin respondre en altres idiomes**, sobretot les enquestes d'hospitalització i d'urgències (castellà, anglès, francès, potser també àrab).
- La **part introductòria de les enquestes**, on s'explica l'objectiu i les característiques de la mateixa, hauria de ser més visual, atractiva i amb molt menys text.
- Incloure preguntes a totes les enquestes sobre l'accessibilitat per a **persones amb diversitat funcional**: barreres arquitectòniques per accedir al centre, adaptació dels espais, etc.
- S'esmenta de manera freqüent que el format de les enquestes, a banda de poder respondre's a través de codi QR, també han d'estar disponibles en **format paper**.



Enquestes d'avaluació (II)

- **Cal fer una revisió en les opcions de resposta** perquè algunes no s'ajusten a la pregunta.
- Lligat al punt anterior, se suggereix millorar l'ordre de les opcions de resposta. Per exemple, posant primer les opcions més “positives” i després les “negatives”, amb l'objectiu de facilitar la resposta de l'usuari.
- El mètode de valorar amb les 5 estrelles no queda clar.
- Es valoren positivament les **opcions de resposta amb escala del 0 al 10**, doncs és una manera fàcil de respondre i es creu que brinda informació rellevant.
- A l'enquesta d'hospitalització es proposa afegir alguna **pregunta sobre el menjar**.
- A l'enquesta d'hospitalització es pregunta quins professionals del centre creuen que haurien de millorar. Alguns panelistes perceben que és una pregunta amb connotació més aviat negativa, i proposen **canviar-la per una pregunta de valoració amb escala del 0 al 10** (per exemple, on 0 és molt malament i 10 excel·lent, i només preguntar el motiu si puntuen per sota del 5).
- Es proposa treballar per convèncer sobre la necessitat que **els propis professionals difonguin l'enquesta o incitin a respondre-la**.





CLOENDA

PROPERES DATES 2024:

- 5 de juny
- 6 de novembre
- 11 de desembre





PÀNEL PÚBLIC ASSESSOR



XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent
a Tarragona des de **1171**