

artículo

L'experiència pacient
en un Hospital GeneralRaimon Camps Salat ^{1*}, Andrea Santamaria Guasch ²¹ Programa Experiència Pacient, Hospital Plato, Barcelona ² Athenea Solutions

* raimon.camps@hospitalplato.com

 OPEN ACCESS

Citaci3n: Camps Salat R, Santamaria Guasch A (2019) L'experiència pacient en un Hospital General.. XPA & Health Com. 2

Editor: Joan Escarrabill, Hospital Clínic, Barcelona, España.

Recibido: 3 de Diciembre de 2019

Aceptado: 15 de Diciembre de 2019

Publicado: 23 de Diciembre de 2019

Copyright: © 2019 Camps Salat R, Santamaria Guasch A. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Creative Commons Attribution License, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se acredite el autor original y la fuente.

Financiación: El manuscrito no ha recibido financiación.

Intereses: Los autores han declarado que no existen intereses.

Resumen

La experiencia de paciente en un Hospital General. Desde el año 2014 funciona en el Hospital Plat3 de Barcelona una unidad de Paciente Cr3nico Compleja, con buenos resultados en indicadores de salud y de satisfacci3n de pacientes y profesionales, donde se ha iniciado el proyecto de Experiencia de paciente. Para el desarrollo del proyecto se ha trabajado con la metodologí *design thinking*, dado que proporciona un marco de trabajo estructurado, ágil e interactivo. La informaci3n obtenida se analiz3 en la fase de definici3n. Se extrajeron 36 *pain points*, que se clasificaron, seg3n las fases del *patient journey map*. Tambi3n se realiz3 un taller con el objetivo de convertir los *pain points* con *insights*. Posteriormente se test3 su idoneidad mediante grupos focales con pacientes y se desarrollaron y co-crearon dos proyectos priorizados: el proyecto Inf3rmate y Oniros para el descanso nocturno. La unidad de XPA depende de la gerencia del Hospital. Tiene como misi3n "Generar espacios, dinámicas y métodos de co-creaci3n entre profesionales y pacientes, con el fin de analizar sus necesidades, generar ideas, experimentar y aprender, para conseguir resultados en salud y bienestar". El Plano Anual de Experiencia Paciente tiene tres ámbitos: Acciones iniciales de cultura y formaci3n, implantaci3n de proyectos XPA, y una consultoría de otros proyectos. Pensamos que el XPA dentro de nuestro Hospital producirá un cambio de paradigma en la atenci3n que damos a los pacientes, será bien recibida por los profesionales y nos permitirá estar en la vanguardia de la relaci3n con la ciudadaní.

Palabras clave: experiencia de paciente, *design thinking*, atenci3n centrada en el paciente, pacientes cr3nicos complejos.

Resum

L'experiència de pacient en un Hospital General. Des de l'any 2014 funciona a Hospital Plat3 una unitat de Pacient Cr3nic Compleja, amb bons resultats en

indicadors de salut i de satisfacció de pacients i professionals on s'ha iniciat el projecte d'Experiència pacient. Per al desenvolupament s'ha treballat amb la metodologia *design thinking*, donat que proporciona un marc de treball estructurat, àgil e interactiu. La informació obtinguda es va analitzar a la fase de definició. Es van extreure 36 *pain points*, que es van classificar, segons les fases del *patient journey map*. També es va realitzar un taller amb l'objectiu de convertir els *pain points* amb *insights*. Posteriorment es va testar la seva idoneïtat mitjançant grups focals amb pacients i es va desenvolupar i co-crear els projectes prioritzats: el projecte Informa't i el Oniros per el descans nocturn. La unitat de XPA depèn de la gerència de l'Hospital. Té com missió "Generar espais, dinàmiques i mètodes de co-creació entre professionals i pacients, amb la finalitat d'analitzar les seves necessitats, generar idees, experimentar i aprendre, per aconseguir resultats en salut i benestar". El Pla Experiència Pacient Anual, té tres àmbits: Accions inicials de cultura i formació, implantació de projectes XPA, i una consultoria d'altres projectes. Pensem que l'XPA dins del nostre Hospital produirà un canvi de paradigma en l'atenció que donem als pacients, serà ben rebuda per els professionals i ens permetrà estar en l'avantguarda de la relació amb la població.

Paraules clau: experiència de pacient, *design thinking*, atenció centrada en el pacient, pacients crònics complexos .

Abstract

Patient experience in General Hospital. Since 2014, a Complex Chronic Patient unit has been operating at the Plató Hospital in Barcelona, with good results in health and patient and professional satisfaction indicators. In this unit the Patient Experience project has been initiated. For the development of the project, we have worked with the design thinking methodology since it provides a structured, agile and interactive framework. The information obtained was analyzed in the definition phase. 36 pain points were extracted, which were classified according to the phases of the patient journey map. A workshop was also organized with the aim of converting pain points into insights. Subsequently, their suitability was tested through focus groups with patients and two prioritized projects were developed and co-created: the Inform and the Oniros project for night rest. The XPA unit is part of the management department of the Hospital. Its mission is to "Generate spaces, dynamics and methods of co-creation between professionals and patients, in order to analyze their needs, generate ideas, experiment and learn, to achieve results in health and well-being." The Annual Patient Experience Plan has three areas: Initial culture and training actions, implementation of XPA projects, and consulting of other projects.

We believe that the XPA initiative in our Hospital will produce a paradigm shift in the care we give to patients, will be well received by professionals and will allow us to be at the forefront of the relationship with citizens.

Keywords: patient experience, design thinking, patient centered health care, chronic complex patient.

Tots els hospitals volen fer una atenció que vagi cap a l'excel·lència, la dimensió de cada un fa que tinguin objectius de diferent abast, hi ha hospitals que per la seva dimensió són de referència en certes tècniques o en patologies molt especials. L'Experiència Pacient (XPA) no està reservada per aquells més grans, sinó que s'ha de desenvolupar en tots els dispositius sanitaris, i a cops una dimensió més reduïda pot tenir avantatges respecte d'altres. Es per aquest motiu que a Hospital Plató hem iniciat un projecte que ha sorgit d'una petita unitat i que finalment ha abraçat tot el centre.

Des de l'any 2014 funciona a Hospital Plató una unitat de Pacient Crònic Complexa, el treball es desenvolupa de forma multidisciplinària entre metges, farmacèutics infermeres auxiliars fisioterapeutes, treballadores socials i infermeres gestores de casos de l'hospital i del CAP. La unitat té bons resultats en indicadors de salut i de satisfacció de pacients i professionals. Ha estat aquí on s'ha iniciat XPA, amb diferents fases.

Per al desenvolupament del projecte s'ha treballat amb la metodologia *design thinking*, una de les metodologies més destacades en projectes d'experiència pacient, donat que proporciona un marc de treball estructurat, àgil e interactiu, que es centra en entendre les necessitats dels pacients i buscar les solucions més adequades, a través del treball conjunt de professionals i usuaris, i ofereix un gran ventall d'eines.

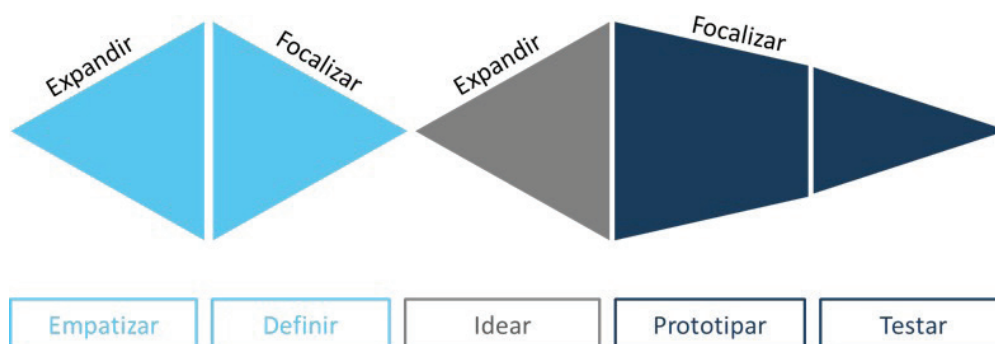


Figura 1: Fases de la metodologia *design thinking*.

La metodologia està conformada per cinc fases. La primera està enfocada en empatitzar amb les necessitats del pacient, és una fase d'expansió, de recollida d'informació.

La següent fase es centra en la definició de les necessitats, mitjançant l'anàlisi de la informació obtinguda en la primera fase.

Un cop treballades aquestes dos fases, s'inicia de nou una fase d'expansió amb l'objectiu d'idear les solucions mitjançant diverses tècniques de creativitat i *brainstorming*.

Un cop ideats els possibles projectes a implantar que donen resposta a les necessitats dels pacients identificades, definides i prioritzades, és prototipa els dissenys, amb l'objectiu d'implantar-los de manera relativament senzilla per tal de mesurar la seva idoneïtat, testar-los, conèixer el seu impacte i obtenir *feedback* dels pacients pel seu ajust, si és necessari o implantació definitiva.

A continuació descrivim el treball realitzat i les eines utilitzades a cada una de les fases.

A la primera fase, d'empatització es va treballar amb un grup de professionals multidisciplinari de l'equip de pacient crònic complex, com a part de la posta en marxa del projecte, amb l'objectiu de familiaritzar-los amb la metodologia, els conceptes i les eines. Amb aquest grup de treball de referència es va elaborar el mapa de grups d'interès del pacient, amb l'objectiu d'identificar els diferents professionals, processos i àrees de l'hospital que son importants pels pacients i que influeixen en la seva experiència.

Així mateix es van definir quatre arquetips de pacients més freqüents de la unitat, mitjançant l'eina *empathy map*, aquesta eina té com objectiu entendre hàbits, expectatives, comportaments i necessitats dels pacients.

Un cop definits els quatre prototips és va desenvolupar el *patient journey map* dels pacients. Es tracta d'una eina centrada en definir el mapa del recorregut del pacient, identificant tots els punts de contacte amb l'organització i analitzant les oportunitats de millora per tal de garantir la millor experiència possible als pacients.

En el desenvolupament del *patient journey map* es va identificar les següents fases o punts de contacte: agudització, estabilització, acollida, estada, planificació de l'alta, alta i seguiment.

Per cada una d'aquestes fases es van definir les principals accions del recorregut i es van plasmar en funció de com les vivia el pacient, en un gradient on el punt més alt significa una experiència totalment positiva i el més baix totalment negativa.

A continuació, amb la mateixa eina és van identificar els *pain points* o punts de dolor per cada una de les fases, es tracta de conèixer totes les necessitats, preocupacions, dificultats que experimenten els pacients.

Un cop desenvolupat el *patient journey map* amb els professionals, es va iniciar el treball amb els pacients per tal de validar i complementar les necessitats identificades.

Amb els pacients es va realitzar 16 entrevistes a profunditat, a peu de llit, i 16 enquestes *ad hoc* pel projecte, on el pacient valorava cada una de les fases del *patient journey map* qualificant-les de 0 a 5 estrelles, en base a la seva experiència.

Així mateix es va participar en diverses sessions de l'equip multidisciplinari del pacient crònic complex per tal d'identificar als pacients amb major grau d'orientació per a realitzar les entrevistes i com a part de les sessions de *shadowing* a planta.

Cal destacar en relació al *shadowing* que es tracta d'una eina molt destacada també en projectes d'experiència pacient donat que permet conèixer i contrastar vivencialment les necessitats manifestades pels pacients. Es tracta d'acompanyar als pacients mentre transiten pels diferents punts de contacte descrits en el *patient journey map* i viure amb ell les diferents experiències.

Tota la informació obtinguda amb les eines descrites es va analitzar a la següent fase de la metodologia, a la fase de definició, mitjançant diferents tècniques d'anàlisi qualitatiu. Es van extreure 36 *pain points*, que es van classificar

per cada una de les fases del *patient journey map* anteriorment descrites.

A la següent taula s'observa la distribució de punts de dolor en cada una de les fases. La major concentració es troba a la fase d'estada amb 21 *pain points*.

	agudit- zació	estabilit- zació	acollida	estada	planifi- cació de l'alta	alta	seguiment
Pain points pacients	4 pain points	4 pain points	2 pain points	21 pain points	1 pain points	3 pain points	1 pain points
Pain points professionals	3 pain points	3 pain points	5 pain points	14 pain points	3 pain points	3 pain points	3 pain points

Taula 1: Distribució dels *pain points*, pacients i professionals, per cada una de les fases del *patient journey map*

Per tal de complementar aquesta informació també es van analitzar alguns indicadors claus, com la planificació de l'alta amb més de 24 hores d'antelació, el percentatge de pacients amb coordinació amb primària o el percentatge de ingressos de pacients crònics complexes a altres plantes.

Així mateix es va tenir en compte la informació obtinguda dels agraïments, suggerències i reclamacions. On es va trobar que el 99,5% dels agraïments son en relació al tracte.

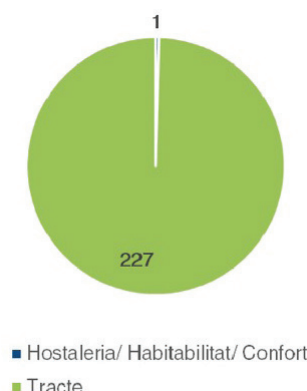


Figura 2: Anàlisi agraïments.

Un cop analitzada i endreçada tota la informació es va realitzar un *workshop* amb l'equip de treball multidisciplinari del pacient crònic complex amb l'objectiu de convertir els *pain points* amb *insights*.

Per tal de conèixer a fons les necessitats dels pacients, es parla d'*insights*, ja que es relacionen amb el descobriment d'elements essencials que activen les emocions i comportaments de les persones.

Un *insight* es pot definir com el sentiment d'entendre alguna cosa o a algú. En el món del màrqueting, l'esforç es concentra en descobrir els *insights* al voltant de l'experiència del pacient amb l'organització.

Un *insight*, ha de respondre al "per què" més que al "què". Per què el pacient li agrada el nostre hospital? Per què el pacient és sent còmode o incòmode? Per què es sent ben o mal tractat?

Els *insights* son tendències que segueixen les necessitats recollides dels pacients, és a dir, si molts pacients manifesten dificultat per a conciliar el son, un possible insight és la oportunitat de millora en relació al descans nocturn.

Un altre exemple, si molts pacients fan referència a l'avorriment, a que no passen les hores, a que "el temps es fa etern", un altre possible insight és l'oportunitat de millora en facilitar certa oferta d'entreteniment durant les estades i diferents esperes dels pacients.

Es tracta de trobar les tendències darrera de les necessitats.

La següent imatge correspon al treball de conversió de *paint points* a *insights*, els *paint points* son els *post it* de color verd i els *post it* rosa i taronja corresponen als *insights* identificats pels grups de treball.



Figura 3: *Patient journey map*: conversió de *paint points* a *insights*, durant un taller amb professionals

A continuació s'adjunten alguns exemples de la conversió de *paint points* a *insights*.

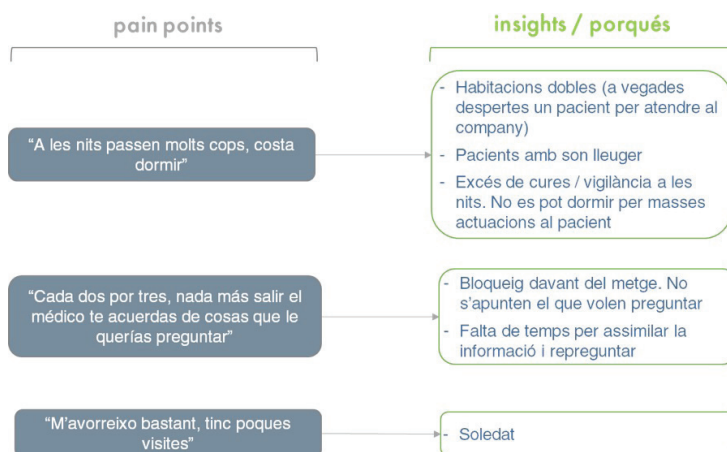


Figura 4: Exemples de la conversió de *paint points* a *insights*.

Un cop analitzada tota la informació i definits els *insights*, es van agrupar per grans àmbits de treball.

A continuació es mostra una taula amb els grans àmbits de treball i es destaca els àmbits prioritzats per tal de desenvolupar a la següent fase d'ideació.

Els àmbits prioritzats són: avorriment i soledat, potenciar l'autonomia, millorar la informació i el descans nocturn.

Avorriment i soledat	Afinitat company d'habitació	Potenciar autonomia	Evitar pas per urgències o tracte diferenciat
Espais: banys adaptats	Informació	Comoditat acompanyant	Esperes
Connexió wifi	TV individual	Alimentació (informació)	Descans nocturn

Taula 2: Grans àmbits de treball resultants de l'agrupació d'*insights* i grans àmbits prioritzats per la ideació i prototipatge.

A la fase d'ideació es va desenvolupar els projectes i prototips dels àmbits prioritzats, donant lloc al projecte Tu, jo, nosaltres orientat a potenciar l'autonomia dels pacients i combatre la soledat, el projecte Informa't amb la voluntat de millorar la informació pels pacients i el projecte Oniros que té l'objectiu de millorar el descans nocturn.

En el marc del pla estratègic de l'hospital es va incorporar un objectiu estratègic d'experiència pacient dins de l'eix 2 d'excel·lència en resultats assistencials i de satisfacció de pacients.

Pel desenvolupament dels projectes es va decidir desplegar durant l'any 2019 el projecte Informa't orientat a millorar la informació dels pacients i el projecte Oniros per potenciar el descans nocturn.



Figura 4: Grups de treball prototipant els projectes ideats.

Per últim, abans del desplegament dels projectes es va testar la seva idoneïtat mitjançant grups focals amb pacients. Amb ells es va desenvolupar i co-crear els projectes prioritzats.

En aquest punt del projecte abans d'iniciar amb el desplegament de l'Informat i l'Oniros, reflexionant sobre la comunicació dels projectes i la necessitat d'incloure accions de gestió del canvi, es quan es va detectar la necessitat de realitzar accions transversals a tota l'organització per tal d'estendre la cultura d'experiència pacient. Així és com va néixer la Unitat d'Experiència Pacient de l'Hospital Plató.

La unitat de XPA depèn de la gerència de l'Hospital, aquesta unitat té un nucli de professionals estable, però amb voluntat de treballar amb tota la organització segons els projectes. Es va definir la missió de la unitat que és "Generar espais, dinàmiques i mètodes de co-creació entre professionals i pacients, amb la finalitat d'analitzar les seves necessitats, generar idees, experimentar i aprendre, per aconseguir resultats en salut i benestar", també vàrem definir el PEPA, Pla Experiència Pacient Anual, que té tres àmbits:

El primer, accions inicials de cultura i formació, amb objectiu de fer la enquesta d'autoevaluació, la enquesta *Picker Patient Experience Questionnaire* (PPEQ), identificació d'accions XPA i pla de comunicació interna i externa.

Els segon Implantació de projectes XPA, els ja comentats Oniros i Informat el projecte de ruta assistencial de la cefalea amb àmbit del AIS-BE, i el procés d'atenció a la ciutadania.

El tercer és una consultoria d'altres projectes entre els que tenim, humanització a UCI, Seguretat del pacient i l'APP abeona per pacients oncològics que recull PROM's (*patient reported experience outcomes*) amb l'objectiu de controlar els símptomes dels pacients mitjançant un sistema intel·ligent de report i alertes.

Actualment ja hem fet l'enquesta d'autoevaluació, estem realitzant la PPEQ, i tenim els projectes Oniros i Informat en fase de cocreació, amb propostes de millora. El projecte d'humanització d'UCI estan proposades les millores pendent de concretar amb professionals i fer grups focals amb pacients.



Figura 6: Grups focals de co-creació amb pacients i professionals.

XPA & HEALTH COMMUNICATION

Respecte a difusió interna hem fet una enquesta per la intranet i s'han distribuït cartells per zones comuns i pel que fa a l'externa vàrem estar en una taula al a l' XPatient Barcelona Congress 2019, hem presentat pòsters al congrés IHF 2019, i defensarem un pòster al Patient Experience Conference 2020 que organitza Beryl Institute a Orlando.

Pensem que l'XPA dins del nostre Hospital produirà un canvi de paradigma en l'atenció que donem als pacients, serà ben rebuda per els professionals i ens permetrà estar en l'avantguarda de la relació amb la població.