

article

Anàlisi de l'experiència pacient i professional durant la pandèmia COVID-19 a l'Hospital Plató

Anna Fernández Gallegos^{*a}, Raquel Franco De la Rubia^b, Arantza Gross Zapata^c

^aUnitat Atenció Ciutadania, Grup XPA Hospital Plató, Barcelona, Espanya, ^bInfermeria, Grup XPA Hospital Plató, Barcelona, Espanya, ^cUnitat de Comunicació, Grup XPA Hospital Plató, Barcelona, Espanya.

*ana.fernandez@hospitalplato.com

OPEN ACCESS

Cita: Fernández Gallegos A, Franco De la Rubia R, Gross Zapata A. (2020) Anàlisi de l'experiència pacient i professional durant la pandèmia COVID-19 a l'Hospital Plató. XPA & Health Com. 3

Agraïments: Grup Experiència Pacient Hospital Plató i professionals Hospital Plató, i Athenea Solutions.

Editor: Guillem Marca, Universitat de Vic, Espanya.

Rebut: 12 de novembre de 2020

Acceptat: 28 de novembre de 2020

Publicat: 23 de desembre de 2020

Copyright: © 2020 Fernández Gallegos A, Franco De la Rubia R, Gross Zapata A. Aquest és un article d'accés obert distribuït sota els termes de la Creative Commons Attribution License, que permet l'ús, la distribució i la reproducció sense restriccions en qualsevol mitjà, sempre que acreditis l'autor original i la font.

Finançament: El manuscrit no ha rebut finançament.

Interessos: Els autors han declarat que no existeixen interessos.

Resum

A causa de la crisi sanitària sorgida de la pandèmia de COVID-19 tot el sistema de salut s'ha hagut de reorganitzar per adaptar l'estructura, l'organització i les tasques dels professionals sanitaris amb la finalitat de fer una atenció i cura de la salut de les persones que pateixen aquesta malaltia.

Des del Grup Experiència Pacient de l'Hospital Plató hem volgut conèixer l'experiència de les persones hospitalitzades amb COVID-19 en aïllament a Hospital Plató (Barcelona) i dels professionals que les han atès. Amb aquest objectiu vàrem entrevistar un total de 27 pacients amb preguntes relacionades amb la informació rebuda, aspectes comunicatius i de tracte abans i durant l'ingrés. I a 41 professionals amb preguntes relatives a les condicions de treball, l'impacte i recursos proporcionats pel centre per atenuar els efectes de la pandèmia.

L'anàlisi de les dades obtingudes ens fan concloure que l'impacte emocional sofert pels professionals no ha influït negativament en el tracte i suport emocional cap a les persones hospitalitzades, ans al contrari s'ha vist reforçat positivament. Per altra banda, hem comprovat que els problemes als quals s'han d'enfrontar els professionals davant una nova patologia i la inseguretat derivada en transmetre la informació als pacients, han afectat moderadament en l'impacte sobre la informació rebuda.

Aquests resultats ens han dut a planificar grups focals amb professionals per comentar les propostes de millora i amb pacients amb l'objectiu de conèixer i comprendre les seves necessitats i expectatives per a cocrear solucions i treballar conjuntament i seguir desenvolupant els aspectes identificats a mantenir i potenciar així com involucrar-los en el desenvolupament i implantació de les millores.

Paraules clau: pacient, sanitari, experiència, COVID-19, atenció.

Resumen

Análisis de la experiencia paciente y profesional durante la pandemia Covidien-19 en el Hospital Plató. A causa de la crisis sanitaria surgida de la pandemia de COVID-19 todo el sistema de salud se ha tenido que reorganizar para adaptar la estructura, la organización y las tareas de los profesionales sanitarios para hacer una atención y cura de la salud de las personas que sufren esta enfermedad.

Desde el Grupo Experiencia Paciente del Hospital Plató hemos querido conocer la experiencia de las personas hospitalizadas con COVID-19 en aislamiento al Hospital Plató (Barcelona) y de los profesionales que las han atendido. Con este objetivo entrevistamos a un total de 27 pacientes con preguntas relacionadas con la información recibida, aspectos comunicativos y de trato antes y durante el ingreso. Y a 41 profesionales con preguntas relativas a las condiciones de trabajo, el impacto y recursos proporcionados por el centro para atenuar los efectos de la pandemia.

El análisis de los datos obtenidos nos hacen concluir que el impacto emocional sufrido por los profesionales no ha influido negativamente en el trato y apoyo emocional hacia las personas hospitalizadas, más bien al contrario se ha visto reforzado positivamente. Por otro lado, hemos comprobado que los problemas a los cuales se tienen que enfrentar los profesionales ante una nueva patología y la inseguridad derivada al transmitir la información a los pacientes, han afectado moderadamente en el impacto sobre la información recibida.

Estos resultados nos han llevado a planificar grupos focales con profesionales para comentar las propuestas de mejora y con pacientes con el objetivo de conocer y comprender sus necesidades y expectativas para cocrear soluciones y trabajar conjuntamente y seguir desarrollando los aspectos identificados a mantener y potenciar así como involucrarlos en el desarrollo e implantación de las mejoras.

Palabras clave: paciente, sanitario, experiencia, COVID-19, atención.

Abstract

Analysis of patient and professional experience during the COVID-19 pandemic at Plató Hospital. Due to the health crisis caused by the COVID-19 pandemic, the entire health system has had to reorganize and adapt the structure, organization and tasks of health professionals to care for the people who suffered from this disease.

From the Patient Experience Group of the Plató Hospital, we wanted to know about the experience of the people hospitalized with COVID-19 in isolation at the Plató Hospital (Barcelona) and of the professionals who have treated them. With this objective, we interviewed a total of 27 patients with questions related to the information received, communication and treatment aspects before and during admission. And to 41 professionals with questions regarding working conditions, the impact and resources provided by the center to mitigate the effects of the pandemic.

The data analysis has led us to conclude that the emotional impact suffered by the professionals has not had a negative influence on the treatment and emoti-

onal support given to hospitalized people, on the contrary, it has been positively reinforced. On the other hand, we have observed that the problems that professionals had to face in the face of a new pathology and the insecurity derived from transmitting information to patients, have moderately affected the impact on the information received.

These results have led us to plan focus groups with professionals to discuss improvement opportunities, and with patients with the aim of knowing and understanding their needs and expectations to co-create solutions and work together and continue developing the aspects identified to involve them in the development and implementation of improvements.

Keywords: patient, health, experience, COVID-19, care

Introducció

El desembre de 2019 es va iniciar un brot infecció provocat per un nou tipus de coronavirus (SARS-CoV-2), aquest virus es va propagar ràpidament a altres països provocant una pandèmia mundial.

Des del començament de l'alerta sanitària per COVID-19 fins al 30 de setembre de 2020 s'han notificat 769.188 casos a Espanya, dels quals 150.329 van necessitar hospitalització i 31.791 van morir¹. Aquesta crisi provocada per la COVID-19 és una crisi llarga i complexa amb conseqüències sanitàries, econòmiques i socials.

A causa d'aquesta alerta, tot el sistema de salut ha hagut de fer una adaptació i reorganització enormes per tal d'adaptar l'estructura, l'organització i les tasques dels i les professionals sanitàries amb la finalitat de fer una atenció i cura de la salut de les persones immerses en aquest procés clínic.

Aquesta situació va sobrecarregar els sistemes de salut i va augmentar la feina dels professionals sanitaris. L'augment de la càrrega assistencial, treballar sota molta pressió, prendre decisions difícils a nivell ètic, augmentar les hores de treball i la preocupació per la transmissió nosocomial al trobar-se exposats contínuament a pacients amb COVID-19 fa que el benestar físic i mental dels treballadors sanitaris es vegi afectat, amb la conseqüent afectació a l'experiència del pacient hospitalitzat.²

Per una altra banda, l'Hospital Plató (Barcelona) ha adaptat estructures físiques, ha reorganitzat espais i ha modificat tasques del personal sanitari, fet que ha suposat una modificació de competències, treball de coordinació i un fort aprenentatge.

Els projectes en els quals es treballa des del Grup Experiència Pacient (Grup XPA) de l'Hospital Plató s'han vist adaptats i s'han establert nous objectius d'aprenentatge i coneixement de l'experiència, del viscut i de com afecta en l'atenció i la salut de les persones i dels i les professionals.

L'aïllament de pacients per frenar l'alt risc de contagi i protegir no només a la pacient sinó al personal sanitari ha fet que aquesta no pugui estar acompanyada de cap familiar el que comporta que la sensació de solitud s'agreugi.

En diverses ocasions, és el mateix personal sanitari l'encarregat de donar su-

port emocional a aquests pacients a falta de la presència d'un familiar.

Des del Grup XPA de l'Hospital Plató s'ha iniciat un estudi que valora dos aspectes importants per l'experiència del pacient. Per una banda, hem realitzat una anàlisi de diferents aspectes de comunicació, informació i tracte durant aquest període, tant amb pacients com amb professionals, amb l'objectiu de valorar el procés d'atenció de les persones a Hospital Plató i conèixer la valoració de la informació i la comunicació de les persones hospitalitzades amb COVID-19 en aïllament al nostre centre. I per l'altra banda, tenint en compte el repte experimentat durant la pandèmia, s'ha estudiat el seu impacte en els professionals considerant dues dimensions: les condicions pel desenvolupament de la seva feina i l'impacte emocional; amb l'objectiu de valorar l'esforç realitzat, identificar oportunitats de millora i aportar inputs al pla de recuperació i preparació per a nous rebrots de COVID-19.

Un cop completat l'estudi es preveu treballar en les millores sorgides, de manera conjunta, mitjançant eines que permetin la co-creació, tant per la ideació dels projectes com per la seva implantació.

Objectius

General: Conèixer l'experiència de les persones hospitalitzades amb COVID-19 en aïllament a Hospital Plató i dels professionals que les han atès.

Específics:

- Dins el procés d'atenció de les persones, avaluar el procés d'informació i comunicació amb les persones hospitalitzades per COVID-19.
- Analitzar l'experiència viscuda de les persones hospitalitzades per COVID-19.
- Conèixer les principals dificultats i l'impacte emocional que han tingut en els professionals durant el desenvolupament de la seva feina.
- Valorar els aspectes que els professionals consideren que han sortit reforçats rere la crisi de COVID-19.
- Valorar els recursos oferts pel centre per atenuar els efectes de la pandèmia en els professionals i pacients.

Material i mètodes

Per conèixer l'experiència que ha suposat la pandèmia per COVID-19, el grup XPA de l'Hospital Plató ha creat un projecte on s'estudia dues línies principals: a; l'experiència de les persones hospitalitzades amb COVID-19 en aïllament i b; la dels professionals que les han atès.

Per valorar aquestes dues línies de treball, s'han treballat simultàniament dos estudis en vers l'experiència viscuda durant la crisi sanitària.

a. Projecte anàlisi: Experiència professionals

Per una banda, la valoració de l'experiència del professional en contacte amb persones hospitalitzades per COVID-19 s'ha portat a terme un estudi amb 41 professionals de l'Hospital Plató. Es tracta d'un estudi descriptiu amb anàlisi qualitatatiu i retrospectiu, basat en la realització d'un qüestionari semies-

estructurat a professionals sanitaris de diferents estaments: medicina, infermeria i TCAIs que van ser seleccionats mitjançant mostreig no probabilístic.

Es va incloure personal sanitari tant mèdic que va tenir contacte directe amb pacients amb COVID-19, d'ambdós sexes, de diferents edats i sense límit d'experiència en la professió.

Grups professionals	
Professionals d'infermeria	12
Professionals tècniques cures auxiliar inf.	4
Metges	25
Dedicació a l'atenció de persones pacients	
Professionals d'infermeria (< 5 anys)	29%
Professionals tècniques cures (5-10 anys)	10%
Metges (> 10 anys)	61%

Taula 1. Característiques dels professionals sanitaris a estudi.

En una fase inicial, de forma descriptiva i mitjançant la realització d'un qüestionari semiestructurat es valoren tres aspectes: les condicions de treball dels professionals, l'impacte emocional en els professionals i recursos proporcionats pel centre per atenuar els efectes de la pandèmia en els professionals.

Es va utilitzar una enquesta qualitativa i quantitativa estructurada de 20 preguntes tancades i dues obertes.

Temes	Subtemes
Dificultats durant desenvolupament del treball	Recursos per a realitzar l'activitat. Relació amb els caps i directius. Relació amb altres professionals sanitaris Valoració de rol acompanyant en pacients aïllament.
Aspectes que han sortit reforçats	Aspectes reforçats a causa de la pandèmia
Impacte emocional	Impacte per la demanda de treball. Nivell autocontrol i limit emocional. Dilema ètic en assignació recursos. Risc per la integritat física/seqüeles. El repte d'enfrontar una patologia nova. Repercussió emocional. Manca d'humanització en la gestió d'èxits, informació telefònica en pacients pal·liatius.
Recursos oferts per l'Hospital Plató	Ús de recursos oferts per Hospital Plató. Servei Psicologia, fisioteràpia, hotel, aparcament.
Propostes de futur	Què traiem de positiu de la crisi de COVID-19, propostes de futur.

Taula 2. Temes i subtemes de l'enquesta als professionals sanitaris.

A posteriori, es portarà a terme un grup focal amb sanitaris que van viure la pandèmia en primera línia per validar i co-crear propostes de millora que siguin d'utilitat en situacions similars.

b. Projecte anàlisi: Experiència pacients

Durant la crisi sanitària, a l'Hospital Plató es van dur diverses accions per tal de mitigar la solitud de les persones en aïllament per COVID-19: es van habilitar els telèfons de les habitacions de les plantes d'aïllament perquè es poguessin fer trucades gratuïtes a l'exterior; servei psicològic per pacients i familiars, es van proporcionar tauletes amb missatgeria instantània per ajudar als pacients a mantenir la comunicació amb els seus familiars i amics mitjançant videotrucades, es van autoritzar la visita a familiars per a pacients en final de vida...etc. El suport a pacients, novells en tecnologia virtual, hauria de ser part del procés de comunicació.

D'altra banda el grup Experiència Pacient de l'Hospital Plató vol conèixer l'experiència viscuda de la persona pacient hospitalitzada al nostre centre durant aquest període i saber com van ser rebudes les accions dutes a terme per a millorar la seva estada.

Amb aquest objectiu es va dissenyar un qüestionari amb preguntes semiestructurades amb mètode qualitatiu i quantitatiu, amb un mòdul destinat a preguntes sobre informació, comunicació i tracte, i un mòdul que inclou una pregunta oberta a comentaris que afegeixen aspectes de millora i altres aspectes que la persona pacient ha volgut traslladar-nos.

El qüestionari comprenia 19 preguntes dividides en tres eixos diferenciats sobre la informació rebuda, aspectes comunicatius i de tracte abans i durant l'ingrés a hospitalització.

Temes	Subtemes
Informació	Informació a l'ingrés, estada i alta a hospitalització. Mesures aïllament, pla terapèutic, efectes secundaris, mesures terapèutiques. Evolució del procés clínic
Comprensió	Informació comprensible a l'ingrés, estada i alta
Impacte emocional	Expressar l'estat d'ànim, valoració de suport emocional. Necessitats d'ajuda a domicili
Comunicació	Ús de recursos oferts per Hospital Plató. Videotrucada, trucada exterior, servei Psicologia
Tracte	Tracte rebut durant l'estada

Taula 3. Temes i subtemes Persones pacients.

Durant els mesos de maig i juny s'han realitzat 27 enquestes via telefònica en format d'entrevista que incorporava la darrera qüestió oberta a incloure altres aspectes i propostes de millora per oferir un millor servei.

Persones pacients	N= 27
-------------------	-------

Edat Mitjana	64 anys (de 51 a 83 anys)
Sexe (home)	70%
Sexe (dona)	30%
Nucli familiar	Informació comprensible a l'ingrés, estada i alta
Viu sol	7%
En parella	44%
3 membres	26%
> 3 membres	22%

Taula 4. Característiques de les persones pacients a estudi.

Els criteris d'inclusió dels participants van ser els següents:

- Pacients hospitalitzats en aïllament a Hospital Plató per SARS-CoV-2
- Pacients conscients i orientats
- Pacients capacitats per respondre el qüestionari.

Es van excloure de l'estudi a pacients que van ser *éxitus vitae*.

Per l'anàlisi de les dades es va utilitzar Microsoft Excel on es van analitzar les diferents variables d'estudi mitjançant el càlcul d'estadístics descriptius bàsics.

Resultats

a. Projecte anàlisi: experiència professionals

Les característiques dels perfils de professionals sanitaris que es mostren a la Taula 1 destaquen que la majoria de professionals són dones i més del setanta per cent dels professionals tenen una experiència superior a deu anys a Hospital Plató.

Tenint en compte aquestes característiques és molt destacable com els resultats assenyalen que els professionals sanitaris han sofert un gran impacte emocional (66,5%), havent-se sentit desbordats o molt desbordats per la demanda de treball (66%) o sentit un risc molt alt per la seva integritat (76%)³.

Com es pot veure a la Taula 5 aquells aspectes relatius a les condicions de treball i seguidament al cansament físic són els que més han condicionat el treball dels professionals sanitaris.

És destacable que en els resultats la principal preocupació dels professionals sanitaris sigui el repte que suposa enfrontar-se a una patologia desconeguda (93%), a causa del desconeixement inicial de la malaltia i de no tenir experiències prèvies similars afegit al fet que les guies i recomanacions d'actuació per part de les autoritats sanitàries i societats científiques es veiessin contínuament actualitzades a mesura que s'anava coneixent el nou patògen^{2,3}. Tot seguit, s'observa com els dilemes ètics en assignació de recursos (49%) o els problemes per transmetre informació al pacient/família (58%) representen les preocupacions més importants al voltant de la crisi sanitària i les tasques que els professionals sanitaris havien d'afrontar.

Condicions de desenvolupament de la feina	(4-5)	(3)	(1-2)
Recursos per a realitzar l'activitat	73	12	15
Les condicions de treball van millorar	66	24	10
Relació amb els caps i directius	72	20	8
Relació amb professionals de diferents estaments	85	10	5
Recolzament de la Gerència i Direccions	75	3	22
Problemes informació amb els pacients/familiars	58	20	22
Impacte emocional			
Desbordat per la demanda de treball	66	17	17
Risc per la seva integritat física/seqüeles	76	7	17
Dilemes ètics en assignació de recursos	49	20	31
Preocupació pel repte de confrontació a una patologia nova	93	5	2
Nivell d'autocontrol, límit emocional	32	24	44
Repercussió en la família del professional	71	7	22
Infermeria: Valoració de rol d'acompanyant en pacients aïllament	88	6	6
Infermeria: Patiment gestió dels èxits a hospitalització	71	29	0
Metge: Patiment amb la informació telefònica	75	17	8
Recursos aportats per Hospital Plató			
Ús dels recursos oferts per Hospital Plató (Fisiogestió, Psicologia, Hotel, aparcament)	51	49	

Taula 5. Temes i subtemes del qüestionari als professionals sanitaris. Resultats en percentatge segons escala: (4-5) Molt d'acord/bastant d'acord, (3) indiferent, (1-2) Poc d'acord/gens d'acord.

Els resultats de les entrevistes realitzades també posen en relleu que un 71% dels professionals pensen que el seu estat emocional ha afectat el seu entorn familiar i tot i que molts i moltes d'elles tenen una llarga experiència en treball hospitalari, la gestió de les defuncions i la transmissió d'informació i males notícies es van tornar una preocupació important. A més de la percepció de la disminució d'humanització en les cures pal·liatives (71%).

Quant a les mesures adoptades per part del centre per millorar les condicions de treball i disminuir els efectes de la pandèmia en els professionals resulten haver estat efectives (73%), tant per la disposició de recursos possibles² i les facilitats per accedir a suport psicològic, físic i altres recursos com aparcament gratuït o allotjament (51%). Així i tot, els suggeriments més expressats per part dels professionals ha estat una millor organització quant a recursos humans, formació i més reconeixement de l'esforç.

b. Projecte anàlisi: experiència pacients

Per altra banda, les característiques del perfil de les persones pacients entrevistades, a diferència dels professionals sanitaris, representa un 70% d'homes i una edat mitjana de 64 anys (Taula 4).

D'entrada, el 85% dels entrevistats feien una valoració molt positiva de la informació rebuda amb relació a l'estada i l'alta hospitalària. Disminueix fins a 70%, havent-hi un 26% que considera que hi ha aspectes a millorar pel que fa en la informació rebuda a l'ingrés, més tard expressat en la pregunta oberta com a manca informació i relació des d'urgències a l'ingrés a hospitalització. Però, un

cop ens endinsem en els aspectes de la comprensió de la informació i el seu contingut aquesta valoració disminueix. Així, un 23% de les persones pacients consideren que hi ha aspectes a millorar en la informació del contingut i la seva comprensió en el pla terapèutic i disminueix fins a valorar malament (58%) en el cas d'efectes secundaris del tractament i mesures terapèutiques. Si bé és comprensible que en una situació d'aïllament durant l'hospitalització i la falta d'eines per plantejar qüestions sobre aquests aspectes influeixin en els resultats.

Informació	(4-5)	(3)	(1-2)
Valoració informació a l'ingrés	70	26	26
Valoració informació durant l'estada	85	11	11
Valoració informació a l'alta	81	15	15
Comprensió del contingut de la informació	85	15	0
Mesures aïllament, procés clínic	92	8	0
Pla terapèutic	77	23	0
Efectes secundaris de tractament i mesures terapèutiques	20	11	58
Comunicació			
Suport emocional durant l'estada	84	4	12
Expressar l'estat d'ànim a l'alta hospitalària	84	0	16
Valoració de l'ús de serveis oferts: videotrucada, trucada exterior, servei Psicologia	85	10	0
Tracte			
Tracte durant l'estada a Hospital Plató	96	4	0

Taula 6. Temes i subtemes del qüestionari per a persones pacients. Resultats en percentatge segons escala: (4-5) molt bé/bé, (3) aspectes a millorar, (1-2) malament/molt malament.

En els aspectes referents a tracte rebut, destaquem el 96% de valoració positiva en relació amb el tracte rebut durant tota l'estada al centre. Disminueix quan a aspectes comunicatius de suport emocional i expressió d'estat d'ànim havent-hi un 12% i 16% respectivament que els valoren molt negativament.

Destaquem també la valoració positiva quan a l'ús de recursos que el centre va posar a disposició de les persones hospitalitzades de videotrucada, trucada gratuïta i servei de psicologia essent aquest d'una valoració positiva de 96%.

c. Comparativa aspectes qualitatius: experiència professionals i experiència pacients

Referent a aquells aspectes tractats en les preguntes obertes durant les entrevistes a professionals sanitaris i persones pacients, com es pot veure en la Taula 7, hem destacat aquells aspectes que durant les entrevistes han sortit més vegades. Molts pacients van destacar la necessitat de rebre una trucada de seguiment en l'alta ja que es van sentir desprotegits, també destaquem l'oportunitat de millora amb relació a informació, proximitat i vincle amb els professionals d'urgències o la millora en el suport psicològic als professionals sanitaris.

Persones Pacients	
Major seguiment i informació a l'alta	6
Oportunitat de millora a urgències en relació a informació, proximitat i vincle amb els i les professionals.	3
Professionals Sanitaris	
Assegurar l'existència de material i pla contingència en el cas d'una altra pandèmia	5
Millorar el suport psicològic i emocional dels professionals	6
Millorar els mitjans d'informació a familiars en cas que no puguin ser presencials. Mantenir millores implantades (videotrucada tauleta).	4
Enfortir relació entre els professionals de les diferents especialitats. Mantenir i potenciar les accions que millorin la relació entre professionals.	23
Mantenir accions de sensibilització i formació respectes els aïllaments.	4

Taula 7. Aspectes destacats a les preguntes obertes.

Discussió

El treball desenvolupat per part del Grup Experiència Pacient de l'Hospital Plató ens ha permès conèixer i avaluar aspectes entorn de la persona pacient i els professionals sanitaris, emmarcats en la informació, la comunicació i el tracte, així com extreure dades importants sobre l'experiència dels professionals sanitaris en una situació de crisi sanitària sobtada.

Les dades obtingudes apunten a una relació entre l'experiència que han tingut els professionals sanitaris i la seva repercussió en les persones pacients.

Així, en una primera relació sobre l'impacte emocional podem observar com tot i que els resultats senyalen un impacte emocional alt quant a límit emocional, desbordament de treball i disminució del nivell d'autocontrol dels professionals³, el suport emocional cap a les persones hospitalitzades no s'ha vist minvat, ans al contrari es reflecteix en valors alts. Entenem llavors que en relació al tracte, les persones pacients van percebre com aquest era positiu malgrat l'impacte emocional i la situació psicològica que vivien els professionals sanitaris (Figura1).

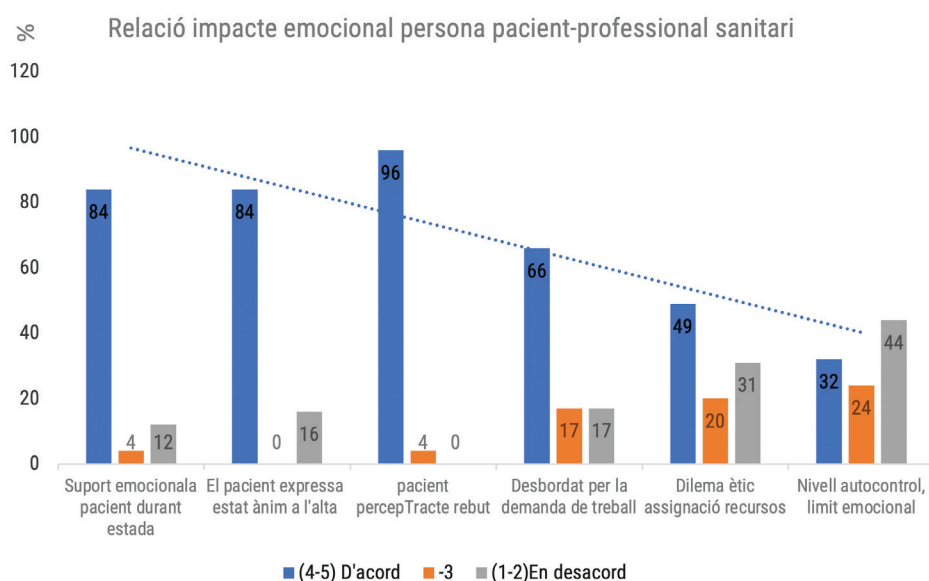


Figura 1. Relació impacte emocional del professional sanitari i de la persona pacient.

Així mateix, comprovem com en una anàlisi de dades en relació a la informació entre persona pacient i professionals sanitaris, tot i els problemes als quals s'han enfrontat els professionals davant una nova patologia i per tant la inseguretat derivada en transmetre la informació als pacients, aquesta s'ha vist moderadament reflectida en impacte sobre informació rebuda per part dels professionals sanitaris. Hem de tenir en compte que la percepció sobre la informació rebuda pel pacient segurament és desviada donat que pel pacient també era una situació desconeguda i experimentada en aïllament. (Figura 2)

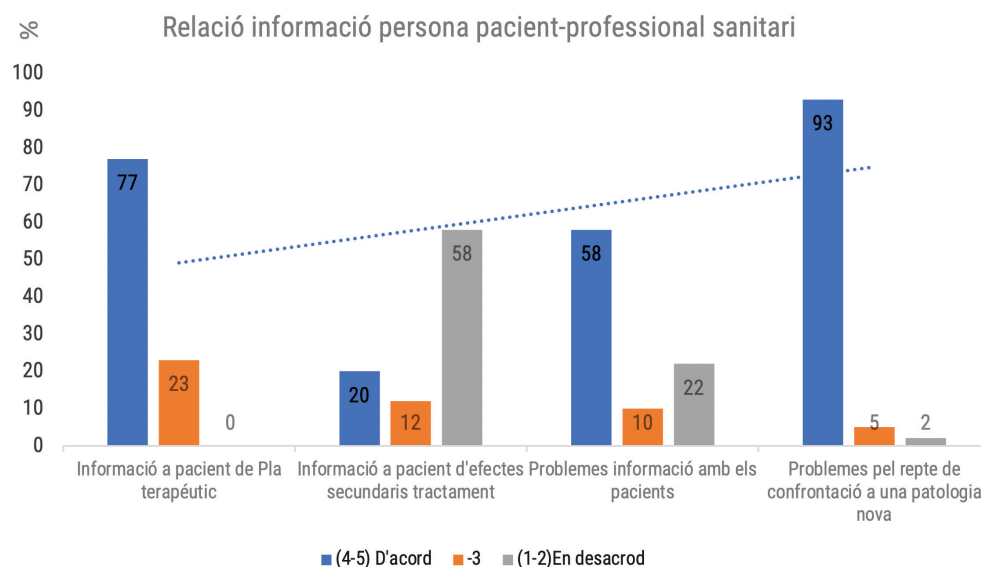


Figura 2. Relació entre la valoració de la informació donada pel professional sanitari i la valoració de la informació rebuda pel pacient.

En el cas de la comprensió del contingut de la informació, les dades ens porten a concloure una relació en la percepció per part dels professionals sanitaris sobre problemes d'informació amb els familiars i persones pacients i el patiment que genera fer ús dels canals d'informació telefònica⁵ o la inseguretat en la transmissió d'informació, reflectida en la comprensió del contingut per al pacient que disminueix visiblement quant a aspectes d'informació sobre tractament i mesures terapèutiques. Conclusions similars s'han obtingut en un estudi⁵ que avalua les necessitats dels pacients de COVID-19 que es troben en aïllament al seu domicili, on queda reflectit mitjançant un Patient Journey Map quines han estat les seves necessitats de comunicació i informació, segura, fiable i completa, recolzament assistencial i emocional, bon tracte i humanització. A més aquest estudi, remarca la desconfiança que crea l'atenció telefònica mentre que l'atenció presencial genera seguretat i sensació de control gràcies al tracte i l'empatia dels professionals. (Figura 3).

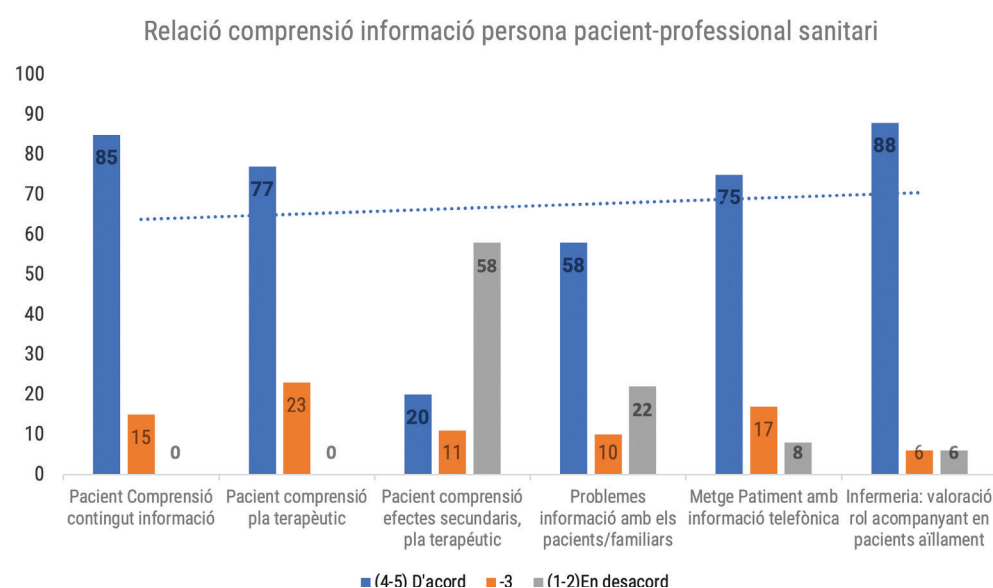


Figura 3. Relació entre la comprensió de la informació rebuda i els problemes relacionats amb la informació del professional sanitari.

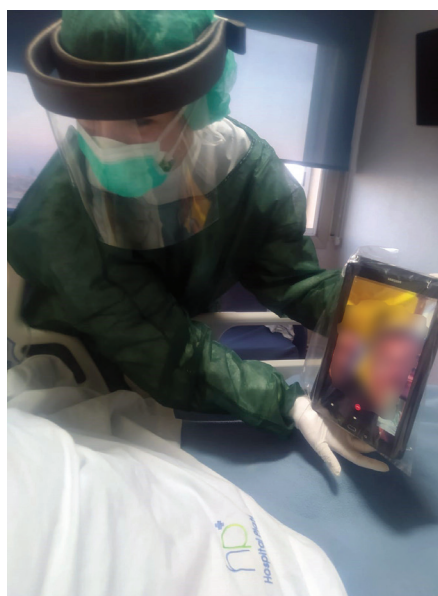


Figura 3. Videotrucada a Hospital Plató, abril de 2020.

Conclusions

La pandèmia de Covid-19 està lluny d'acabar, però seguim treballant per trobar noves eines per avaluar la satisfacció de la persona pacient.

El present article mostra els dos estudis que s'han portat a terme des del Grup Experiència Pacient de l'Hospital Plató per conèixer l'experiència de les persones hospitalitzades amb COVID-19 en aïllament a Hospital Plató i dels professionals que les han atès. Els resultats obtinguts ens porten a la necessitat de crear grups focals amb professionals sanitaris per comentar les propostes de millora i opcions a implantar i grups focals amb pacients amb l'objectiu de conèixer i comprendre les seves necessitats no cobertes i expectatives per a cocrear solucions i involucrar-los en el desenvolupament i implantació de les

milliores.

Diversos experts^{4,5,6} coincideixen en remarcar la importància d'incorporar totes les perspectives, tant de professionals com de persones pacients, per aconseguir un millor sistema sanitari per a tothom, més humà i més centrat en les persones i les seves necessitats per prendre les decisions més encertades a cada moment i situació.

La pandèmia que hem passat és una oportunitat per a veure els punts febles del nostre sistema sanitari. Els projectes miren sempre cap al futur i creiem que les accions dutes a terme durant aquest temps poden quedar-se de manera permanent per a oferir una millor assistència a les persones que queden ingressades.

Referencias

1. Ministerio de Sanidad y Consumo. Enfermedad por el coronavirus (COVID-19). Situación en España. Actualización nº 218. Centro de Coordinación de Alertas y Emergencias Sanitarias [consultado el 05-10-2020]: Disponible en: https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/documentos/Actualizacion_218_COVID-19.pdf
2. Andreu-Periz D, Ochando-García A, Limón-Cáceres E. Experiencias de vida y soporte percibido por las enfermeras de las unidades de hemodiálisis hospitalaria durante la pandemia de COVID.19 en España. *Enferm Nefrol.* 2020 Abr-Jun;23(2).148-59.
3. Qian Liu, Dan Luo et al. The experiences of health-care providers during the COVID-19 crisis in China: a qualitative study. *Lancet Glob Health.* 2020;8: e790–98.
4. Camps Salat R, Santamaria Guasch A (2019) L'experiència pacient en un Hospital General. *XPA & Health Com.* 2
5. Lanza S, De los Hoyos V, Rubio P, Benítez A. Necesidades de los Pacientes de Covid-19 aislados en sus domicilios. Instituto Experiencia Paciente. 2020; [consultado el 05-10-2020]: Disponible en: <https://iexp.es/insights/necesidades-de-los-pacientes-de-covid-19-aislados-en-sus-domicilios/>.
6. Manary MP, Boulding W, Staelin R & Glickman SW. The patient experience and health outcomes. *N Engl J Med.* 2013; 368: 201-203.