

## article

# Projecte Esperança per la millora del temps d'espera al timbre en pacients ingressats al Nou hospital evangèlic

Sandra Viñas\*, Anna Centelles i Miriam Conde

Nou hospital evangèlic, Barcelona, Espanya

## OPEN ACCESS

**Cita:** Viñas S, Centelles A i Conde M (2022) Projecte Esperança per la millora del temps d'espera al timbre en pacients ingressats al Nou hospital evangèlic. XPA & Health Com. 5

**Editor:** Guillem Marca, Universitat de Vic, Vic, Espanya.

**Rebut:** 27 de Novembre de 2022

**Acceptat:** 16 de Desembre de 2022

**Publicat:** 28 de Desembre de 2022

**Copyright:** © 2022 Viñas S, Centelles A i Conde M. Aquest és un article *open access* distribuït sota els paràmetres de Creative Commons Attribution License, que permet un ús, distribució i reproducció sense restriccions en qualsevol mitjà, sempre que s'acrediti l'autor i la font originals.

**Finançament:** Els autors han declarat que no ha rebut finançament.

**Interessos:** Els autors afirmen que no existeixen interessos.

## Resum

La prova pilot per implementar la ronda de seguretat i confort al Nou hospital evangèlic (Nhe) pretén millorar el temps de resposta al timbre, secundàriament la prevenció de caigudes i reduir les interrupcions durant el torn de treball d'infermeria. La metodologia utilitzada ha estat estandarditzar la descripció i freqüència de les rondes horàries d'infermeria; formació adreçada al personal d'infermeria; enquestes dirigides a pacients, familiars i/o cuidadors i als professionals, també revisió del pla de cures de la història clínica informatitzada mitjançant procés de design thinking.

Com a resultats principals, els pacients perceben millora en el temps de resposta (80%) i els professionals destaquen el projecte com a estratègia de prevenció de caigudes (81,3%).

La detecció dels punts forts i febles són claus per desenvolupar un pla de millora, de cara al desplegament a la resta d'unitats, tant a curt termini com la optimització dels recursos existents, potenciar l'integració en la rutina habitual; acompanyament dels equips de suport i fer-ne difusió de la mesura. Com a mig-llarg termini: potenciar model d'atenció centrada a la persona, així com la cultura de seguretat del pacient; la revisió de processos, fonaments de lideratge i direcció de persones.

Per últim, l'anàlisi realitzada té limitacions donat l'objectiu de caigudes requereix seguiment dels indicadors per avaluar efectivitat de la mesura en resultats en salut.

**Paraules clau:** temps espera timbre; ronda horària infermeria; prevenció caigudes; satisfacció del pacient.

### Resumen

La prueba piloto para implementar la ronda de seguridad y confort en el Nuevo hospital evangélico (Nhe) pretende mejorar el tiempo de respuesta al timbre, secundariamente la prevención de caídas y reducir las interrupciones durante el turno de trabajo de enfermería.

La metodología utilizada ha sido estandarizar la descripción y frecuencia de las rondas horarias de enfermería; formación dirigida al personal de enfermería; encuestas dirigidas a pacientes, familiares y/o cuidadores y a los

profesionales, también revisión del plan de cuidados de la historia clínica informatizada mediante proceso de *design thinking*.

Como principales resultados, los pacientes perciben mejora en el tiempo de respuesta (80%) y los profesionales destacan el proyecto como estrategia de prevención de caídas (81,3%).

La detección de los puntos fuertes y débiles son claves para desarrollar un plan de mejora, de cara al despliegue en el resto de unidades. Tanto a corto plazo con la optimización de los recursos existentes, potenciar la integración en la rutina habitual; acompañamiento de los equipos de apoyo y difundir su medida. Como medio-largo plazo: potenciar modelo de atención centrada en la persona, así como la cultura de seguridad del paciente; la revisión de procesos, fundamentos de liderazgo y dirección de personas.

Por último, el análisis realizado tiene limitaciones dado que el objetivo de caídas requiere seguimiento de los indicadores para evaluar efectividad de la medida en resultados en salud.

**Palabras clave:** tiempo espera timbre; ronda horaria enfermería; prevención caídas; satisfacción del paciente.

### Abstract

The pilot study to implement the safety and comfort rounds at the New Evangelical Hospital (NHE) aims to improve the response time to the bell, secondarily prevent falls and reduce interruptions

during the nursing shift.

The methodology used was to standardize the description and frequency of the hourly rounds in the nursery, implement a training aimed at nursing staff, address surveys to patients, relatives/caregivers and the

professionals, as well as revise the care plan of the computerized clinical history through a design thinking process.

As main results, patients have perceived improvement in response time (80%) and professionals have highlighted the project as a fall prevention strategy (81.3%).

The detection of strengths and weaknesses are key to developing an improvement plan, with a view for its deployment to the rest of the units. Both in the short term with the optimization of existing resources, promotion of integration in the usual routine; accompaniment of the support teams and dissemination of

the measure. In the medium-long term: to promote the model of person-centred care, as well as a patient safety culture; the review of processes, leadership, and management of people.

Finally, the analysis carried out has limitations because the fall target requires monitoring of indicators to evaluate the effectiveness of the measure in terms of health outcomes.

**Keywords:** waiting time; hospital rounds; fall prevention; patient satisfaction.

---

## Introducció

Al maig del 2021, es constitueix l'Equip Experiència Pacient (XPA) del Centre amb la idea de que formi un equip multidisciplinar d'anàlisi de l'experiència del pacient. En el mes de juny del 2021, es realitzà focus group amb per l'elaboració de journey map establint 5 interaccions: preingrés, ingrés, estada, prealta i alta. Aquest, detecta percepció de temps d'espera excessiu quan es truca al timbre, coincidint amb una de les dues àrees de millora de l'enquesta PLAENSA amb una puntuació de 4,3 sobre 10.

El pla d'acció del 2021 incloïa com un dels objectius disminuir la percepció de temps d'espera de resposta al timbre excessiu. Des de la vessant espiritual, en la que considerem l'esperança com el sentiment que es produeix quan hom espera que els seus desitjos es facin realitat i d'altra banda, saber que algú t'espera i; en sinergia amb les mesures correctores del Grup de Millora Contencions i Caigudes; pel 2022, ens plantejem el Projecte Esperança amb la implementació de la ronda de seguretat i confort per part d'infermeria.

Un protocol que incorpori accions específiques a les rondes horàries d'infermeria, pot reduir la freqüència d'ús del timbre dels pacients, augmentar-ne la satisfacció amb l'atenció d'infermeria i reduir les caigudes<sup>1</sup>.

En la introducció d'aquests canvis en la dinàmica de treball, les barreres identificades estan totes directament relacionades i percebudes pel personal de primera línia que està fent rondes horàries<sup>2</sup>.

La implementació d'un protocol de rondes horàries implica un canvi significatiu en el flux de treball del personal d'infermeria, i requereix un programa de formació i educació per garantir l'èxit del mateix<sup>3</sup>.

Al Nhe, es decideix implementació de la ronda de seguretat i confort mitjançant prova pilot per valorar desplegament a la resta de l'Hospital i, aconseguir una gestió més efectiva de l'atenció, més satisfacció i seguretat del pacient.

## Descripció de l'estudi

### Objectiu principal

Millorar la percepció del temps d'espera quan es truca als timbres mitjançant implementació de la ronda de seguretat i confort.

## Objectius específics

Millorar la prevenció de caigudes i reduir les interrupcions durant el torn de treball d' infermeria.

## Marc de l' estudi

Estudi descriptiu longitudinal prospectiu. La prova pilot abasta del 16 de maig al 17 de juny del 2022 als pacients ingressats a la planta 1, unitat de 16 llits de subaguts, convallescència i pal·liatius del Nhe a Barcelona, hospital concertat d' atenció intermèdia.

## Disseny i implementació de la mesura

Mitjançant procés de Design Thinking membres de l'Equip d'experiència pacient (infermera, auxiliar, referent pacient i família) i el Grup de Millora de Contencions i Caigudes (infermera, fisioterapeuta) per ambdós també responsable d' infermeria consensuen implementació de la ronda de seguretat i confort<sup>4</sup>. Aquesta, orientada al pacient es produirà, cada hora 2-3 hores, durant els torns matí com tarda (10h a 19h) i, cada 3-4 hores durant la nit (22h a 6h), alternat entre el tècnic de cures auxiliars d'infermeria (TCAI) i el DUI (Diplomat Universitari d' Infermeria) (veure Figura 1).

### FREQÜÈNCIA:

Horari diürn (c /2h- 3h): **TCAI (7h;12h;14:30h;18h;20h), DUI (10h;16h)**

Horari nocturn (c /3h- 4h): **TCAI (entre: 22h a 24h y 4h a 6h), DUI (entre 1h-2h) (adaptar si descans).**

### DESCRIPCIÓ

1. **Saludar:** Sóc \_\_\_\_\_ (categoria professional). Vaig a comprovar mesures de seguretat i confort.
2. Valorar nivell de **dolor**. Si dolor: TCAI, contactar amb la DUI; si DUI administrar analgèsia prescrita.
3. Comprovar si **medicació** pendent d'administrar a la tauleta.
4. Oferir ajuda per al bany (cunya, ampolla, **WC**)
5. Comprovar **orientació del pacient** amb preguntes senzilles (Com es diu? On està ?.)
6. Assegurar **objectes de necessitat a l'abast** (timbre - repassar ús amb el pacient-, telèfon, mocadors, aigua, paperera, tauleta i / o safata de menjar).
7. Valorar posició i **comodat**. Preguntar si necessita canvi postural.(Revisió contenció s/p)
8. Informar el pacient que **un professional d'infermeria tornarà a l'habitació** a les \_\_h o en aproximadament 3 hores en torn de dia ó 4 durant la nit. Fins llavors, no es llevi si us plau sense avisar. **Utilitzeu el timbre,gràcies.**
9. Abans de sortir d'habitació, preguntí: **què més puc fer per vostè?**

Figura1: Fitxa de treball.

## Ronda de seguretat i confort a Nhe

Els dies 10 i 11 de maig del mateix any es va dur a terme la formació específica adreçada a tot el personal assistencial d' infermeria amb l' objectiu de conèixer el Projecte Esperança en general, així com la freqüència i descripció de la ronda de seguretat i confort a Nhe en particular. Total assistents: 50.

Iniciant la prova pilot, es facilità nota informativa als pacients explicant el Projecte i sol·licitant col·laboració. En el transcurs, es faran servir enquestes (tipus Linkert), de caràcter anònim i voluntari, dirigides tant a pacients sense deterio-

rament cognitiu, en cas contrari, a familiars/cuidadors 24 hores abans de l'alta (n=13); com a professionals al final del període la prova pilot, del 13 al 19 de juny, que han treballat a la planta objecte d'estudi durant el període establert de la prova pilot. (n=15) (veure Taula 1).

Base de dades pròpia: Explotació registre del Pla de cures de la Història Clínica informatitzada, prèvia creació de l'activitat "ronda de seguretat i confort" a programar i validar pel personal d'infermeria.

Formació	Pacients/familiars Cuidadors	Professionals
<i>Avalua de l'1 al 4 sent 1 la mínima puntuació i 4 la màxima</i>	<i>Indiqui la seva percepció respecte a les següents qüestions: Totalment d'acord/D'acord/ Ni d'acord ni en desacord/ En desacord/Totalment en desacord</i>	<i>Indiqui la teva opinió respecte a les següents qüestions: Totalment d'acord/D'acord/ Ni d'acord ni en desacord/ En desacord/Totalment en desacord</i>
1. La formació que ha rebut, ha estat del vostre interès?	1. Està satisfet/a amb el temps d'espera de resposta al timbre	1. Percepció positiva en la millora de la experiència pacient
2. L'horari de la formació ha estat adequat? (en cas negatiu marqueu l'hora que seria més apropiada.)	2. Està satisfet/a en com s'han cobert les seves necessitats (dolor, WC, objectes de necessitat a l'abast i comoditat)	2. Estratègia efectiva en la prevenció de caigudes
3. El lloc on s'ha fet permet el desenvolupament correcte de la formació?	3. Abans de sortir de l'habitació, m'han demanat si necessitava altra cosa	3. Percepció positiva en la càrrega de treball
4. El formador ha expressat de manera correcta, clara i concisa els continguts?	4. Abans de sortir de l'habitació, m'han orientat sobre la propera hora de visita d'infermeria	5. Percepció positiva en l'ús del timbre
5. Recomanaria aquesta formació a altres unitats?	5. Com podem millorar la seva experiència amb la ronda horària de seguretat i confort? (resposta oberta)	5. Quines barreres o limitacions t'has trobat per dur a terme la ronda? (resposta oberta)
6. Observacions (resposta oberta)		6. I quins facilitadors? (resposta oberta)  Com podem millorar la implementació de la Ronda de seguretat i confort? (resposta oberta)

Taula 1: Enquestes Projecte Esperança

## Base de dades pròpia

Explotació registre del Pla de cures de la Història Clínica informatitzada, prèvia creació de l'activitat "ronda de seguretat i confort" a programar i validar pel personal d'infermeria.

## Resultats

Objectius de la formació assolits: l'avaluació del formador és un 92,5% i es recomanaria la formació en un 91%.

El 80% de pacients/famílies/cuidadors destaquen la satisfacció en el temps d'espera al timbre com demanar si necessita altra cosa abans de sortir de l'habitació. El 73,8% consideren cobertes les seves necessitats. Per últim, el 67,7% rep informació sobre la propera hora de visita.

Els comentaris positius manifesten agraïment, satisfacció i conformitat amb l'atenció rebuda. Els punts febles són: falta d'empatia>manca de personal>demores en l'atenció>averies o estructura.

Respecte als professionals, el 81,3% considera estratègia efectiva per la pre-

venció de caigudes, així com recomanació de la ronda a altres unitats. El 76% manifesta percepció positiva en la millora de l'experiència pacient; seguit d' un 77,3% respecte a l'ús del timbre i, en càrregues de treball, un 64%.

Com a facilitadors millora de recursos humans i materials; protocol unificat. Respecte a les limitacions les d' estructura; incidències de planning i interrupcions durant el torn. Les propostes suggerides són consolidar la mesura; augmentar rati de personal; fomentar la compassió (acció des de la empatia); preguntar periòdicament als professionals i revisar tant càrregues com dinàmiques de la unitat.

La ronda de seguretat i confort representa la cinquena activitat més registrada amb un 5,34% per davant d' hidratació>revisió bolquer>control ingesta i canvi postural al llit. Respecte al compliment horari de l' activitat, el 50% dels registres diaris inclouen el 90% dels horaris de ronda 22h a 24h>20h>12h>14:30h>7h>16h>4h>1h>18h. Només el 40% cobreix horari de les 10h. El 66,67% de les tasques incloses a la ronda de seguretat i confort ja formen part de les de suport a la dependència realitzades pel TCAI.

## Conclusions

El personal assistencial rep la formació i comprèn les rondes horàries orientades al pacient reconeixent el valor.

S' aconsegueix millorar la percepció de temps d' espera excessiu, però s'ha d'esperar al resultat del proper PLAENSA .

Els professionals destaquen en tercer lloc la percepció positiva en l'ús del timbre en detriment de validar les rondes com a estratègia de prevenció de caigudes, pendent evolució indicador de caigudes global amb la resta de plantes. No ha millorat l' impacte positiu en les càrregues de treball, però es recomana a altres unitats amb el percentatge més alt.

Inmediates-curt termini	Mig-llarg termini
Difusió dels resultats a pacients-familiars/cuidadors i professionals	Potenciar cultura seguretat del pacient → benefici en prevenció d' UPP, caigudes, complicacions ev, errors medicació (per omissió)
Formació per la sensibilització en experiència pacient (XPA)	Potenciar cultura XPA →atenció centrada en la persona
Reforç dels 5 valors Nhe (integritat, excel·lència, compassió, cooperació i fe)	Potenciar millora en l'atenció→com més temps passa infermeria al costat del pacient, els resultats (en morbiditat i mortalitat associada a l'atenció) es poden millorar.
Conèixer com s'han sentit els professionals durant la transformació	Revisió dotació RRHH: infermeria; TASOC (animació sociocultural)
Adaptar a l' estat cognitiu del pacient	Revisió de processos per fomentar la millora assistencial mitjançant: reducció d' interrupcions durant torn de treball d'infermeria; revisió multidisciplinar circuit sedestació/enllitament; protocolitzar els canvis → atenció centrada en el valor
Potenciar integrar en la rutina habitual	Reavaluació als 6 mesos del desplegament (2023)
Mantenir l'acompanyament pels equips de suport (Experiència Pacient i Grup de Millora Contencions i Caigudes)	
Potenciar ús guia de butxaca per completar la ronda amb èxit.	

Taula 2b: Accions de millora.

El compliment de la ronda de seguretat i confort sembla factible respecte a horaris, excepte a les 10h, no n'hi han comentaris a les enquestes.

Molt bona complementació dels registres per part del TCAI: Nit>Matí>Tarda. Bona pels DUI, pendent determinar per l'horari de les 10h si per falta de registre o incompliment.

Els resultats obtinguts permeten valorar positivament la prova pilot considerant fer els canvis pertinents de cara a desplegament a la resta de l'Hospital involucrant professionals, pacients i cuidadors per les accions de millora (veure Taula 2).

### Referenciacs

1. Meade CM, Bursell AL, Ketelsen L. Effects of nursing rounds: on patients' call light use, satisfaction, and safety. *Am J Nurs.* 2006 Sep;106(9):58-70; quiz 70-1. doi: 10.1097/00000446-200609000-00029. PMID: 16954767
2. Toole N, Meluskey T, Hall N. A systematic review: barriers to hourly rounding. *J Nurs Manag.* 2016 Apr;24(3):283-90. doi: 10.1111/jonm.12332. Epub 2015 Sep 11. PMID: 26360622.
3. Krepper R, Vallejo B, Smith C, Lindy C, Fullmer C, Messimer S, Xing Y, Myers K. Evaluation of a standardized hourly rounding process (SHaRP). *J Healthc Qual.* 2014 Mar-Apr;36(2):62-9. doi: 10.1111/j.1945-1474.2012.00222.x. Epub 2012 Dec 13. PMID: 23237186.
4. Goldsack, J., Bergey, M., Mascioli, S., Cunningham, J. (2015). Ronda horaria y caídas de los pacientes: ¿qué factores fomentan el éxito?. *Nursing*, Vol. 32, N° 5, España, 61-66.