

Impulsant la cultura de seguretat: participació i percepció del pacient en relació amb la seguretat de l'atenció rebuda

Mariona Secanell¹, Emilién Amar², per al Grup de Referents*

¹Àrea de Qualitat, ²Àrea d'Infermeria. Institut Guttmann. Hospital de Neurorehabilitació. Badalona.

Introducció

Hi ha un ampli consens entre els experts en què les dimensions clau de qualitat en l'àmbit sanitari són l'atenció centrada en les persones, l'efectivitat i la seguretat¹, essent la seguretat un prerrequisit indispensable, pels danys que pot representar la manca d'aquesta per a les persones receptors dels serveis de salut. Per tant, es fa necessari que les organitzacions sanitàries desenvolupin estratègies de seguretat i integrin patrons d'actuació basats en recomanacions que generin cultura de seguretat, per reduir el risc d'ocurrència d'errors relacionats amb l'atenció sanitària².

Entre les estratègies considerades més efectives i predictives, a l'hora de generar qualitat i seguretat, destaquen la formació dels professionals i els equips, l'enfocament cap a la millora contínua i l'aprenentatge organitzatiu, la comunicació efectiva entre professionals, el compromís de la direcció i els lideratges, la implicació dels professionals i la percepció dels professionals i dels pacients³. Tot i que per a aquesta última existeixen diversos instruments i enfocaments metodològics, les enquestes dirigides a pacients permeten mesurar millor els atributs de l'atenció centrada en el pacient i, en termes de seguretat, oferir a l'organització informació rellevant i complementària per identificar aquells aspectes de seguretat en l'atenció que cal millorar des de la perspectiva del pacient. A més, el sol fet de respondre l'enquesta representa per al pacient un augment del coneixement i, per tant, un efecte positiu en termes de cultura de seguretat⁴⁻⁶.

En aquest context, l'Institut Guttmann Hospital de Neurorehabilitació, en el marc del pla de qualitat i seguretat, planteja el desenvolupament d'estratègies per

promoure la cultura de seguretat del pacient a tota l'organització, concretament des de la perspectiva del pacient, fomentant-ne la seva participació. Per a la posada en marxa d'aquestes estratègies de seguretat s'utilitzen, com a base, els instruments i mesures que proposa el Quadre de comandament de Seguretat dels pacients (QCSP) del Departament de Salut; d'aquesta manera es redueix la variabilitat en l'aplicació de criteris, alhora que es facilita la integració de requeriments externs amb els objectius de l'hospital i permet ampliar l'abast amb la participació en el *benchmarking* de centres.

Objectius

Els objectius d'aquest estudi són aplicar estratègies de seguretat dirigides a promoure la cultura de seguretat del pacient i adoptar, implantar i consolidar una enquesta de percepció de seguretat del pacient amb l'atenció rebuda (SENECA)⁷.

Metodologia

Estratègies de seguretat del pacient

Les estratègies de seguretat a l'Institut Guttmann s'organitzen i es despleguen en els diferents àmbits mitjançant els comitès de participació en el programa de qualitat i petits grups de millora transdisciplinària (executius i àgils), que depenen d'aquests i que actuen com a promotors de canvi dinamitzant la implantació i consolidació de les pràctiques segures a l'organització. Els referents, en cadascun d'aquests àmbits, tenen un paper clau per a l'èxit d'aquestes pràctiques, especialment pel que fa a comitès i grups de millora directament vinculats amb la implementació i seguiment de pràctiques segures, com en el cas de les caigudes, úlceres per pressió, dolor, nutrició, bloc quirúrgic, radiodiagnòstic, laboratori, prevenció i control de les infeccions, ús segur dels medicaments, transfusions, mortalitat, anàlisi del risc, gestió de la seguretat i avaluació de la qualitat de les històries clíniques. Una estratègia indispensable és garantir l'accés a la formació anual en qualitat i seguretat a tots els professionals i promoure la participació de referents en cursos i jornades específiques.

Correspondència: Mariona Secanell Esplugas
Àrea de Qualitat
Institut Guttmann. Hospital de Neurorehabilitació
Camí de Can Ruti s/n
08916 Badalona
Tel. 934 977 700, ext. 3250
Adreça electrònica: msecanell@guttmann.com

També s'ha impulsat la implementació d'eines digitals i aplicacions, que fan més efectiva i àgil la comunicació entre equips a la pràctica i contribueixen a una atenció més segura.

Els resultats dels indicadors i dels quadres de comandament de seguretat estan tots en el sistema integrat d'informació per a la gestió (SIIG)⁸ de l'organització, accessible a tots els professionals. A més, els referents de cada comitè i grup de millora també tenen accés als instruments de seguiment i avaluació concrets del seu àmbit. Els resultats es presenten i s'analitzen periòdicament amb orientació sistèmica, enfocada a la millora, aprenentatge comú i cercant accions dirigides cap a la reducció del risc. Anualment, s'administren enquestes per valorar la percepció de seguretat des de la perspectiva dels professionals i dels pacients.

Participació del pacient en les estratègies de seguretat

Quan ingressa al centre, el pacient i la família reben informació clau sobre pràctiques de seguretat i se'n promou la seva participació. Aquesta informació s'amplia durant l'estada, a partir de la detecció de necessitats i mitjançant accions educatives de seguretat, tant a nivell individual com col·lectiu, en les quals s'incentiva l'assoliment d'aquestes.

La cultura de seguretat també s'impulsa fent arribar la perspectiva i experiència dels pacients a la població general a través de les xarxes socials. Un exemple clar n'és la campanya del dolor realitzada el 2020 a través d'Instagram⁹.

El 2019 es va posar en marxa, i integrar en el sistema de gestió i millora de la qualitat del centre, una enquesta de percepció de seguretat en relació amb l'atenció rebuda dirigida als pacients.

Enquesta de percepció de seguretat amb l'atenció rebuda durant l'ingrés

Contingut de l'enquesta

L'enquesta consta de 23 preguntes, 21 adoptades de l'enquesta SENECA⁷ i 2 de pròpies, de tipus demogràfic. Els ítems s'agrupen conceptualment en 4 components: informació i comunicació, entorn, seguretat i aspectes generals. Deu preguntes mesuren el nivell d'acord o desacord amb una escala de Likert de cinc nivells de resposta, 5 preguntes són dicotòmiques, 2 preguntes valoren el grau de percepció global a través d'una escala numèrica del 0 al 10, hi ha 1 pregunta que admet respostes en un camp de text i 5 preguntes són sobre demografia.

Població a qui va dirigida

S'administra en pacients majors de 16 anys que han estat ingressats almenys 24 hores a l'hospital per qualsevol motiu. Criteris d'exclusió: pacients amb barrera idiomàtica o

que no poden respondre l'enquesta per alteració de la consciència.

Mostreig

S'estableix l'administració anual d'aquesta enquesta en una mostra aleatòria d'entre 35 i 75 pacients, que representen el 5%-10% d'altres hospitalàries anuals.

Administració de l'enquesta

L'enquesta és de caràcter voluntari i s'administra durant les 24 hores anteriors a la data d'alta. S'autoadministra des d'un dispositiu electrònic que bolca la informació directament en el mòdul de qüestionaris del SIIG⁸ (Figura 1), per garantir l'anonimat i facilitar l'obtenció de resultats. El temps estimat de resposta és de 5-7 minuts. L'enquesta s'ofereix al pacient durant l'horari en què no hi ha activitat, per garantir la privacitat i la tranquil·litat per respondre. Durant la pandèmia de covid-19 es va adoptar la modalitat d'enquesta telefònica.

Mesures d'avaluació

Els resultats avaluen la taxa de resposta respecte dels enquestats i el percentatge d'enquestats que responen en relació amb la població d'estudi, així com els resultats demogràfics, el tipus d'administració de l'enquesta, el sexe i l'edat.

Els ítems de percepció es mesuren en percentatge de respostes positives obtingudes i els resultats s'analitzen per a cadascun dels 4 components. En el cas dels ítems que disposen de cinc nivells de resposta, s'ha considerat respostes positives els dos nivells de puntuació més alts. I en el cas de les escales de percepció de 0 a 10, les puntuacions de 7 o més.

Els ítems amb un percentatge de puntuacions positives per sobre del 90% es consideren un assoliment d'excel·lent, mentre que les puntuacions positives que no arriben al 75% es considera que presenten marge de millora.

Resultats

L'enquesta es va posar en marxa per primera vegada el 28 de maig de 2019. Durant el 2020, es disposa de respostes del primer trimestre, abans del confinament per la covid-19, moment en què va aturar-se la recollida de dades. L'enquesta es va reiniciar de nou el gener de 2021 i es disposa de dades fins a 31 de març de 2021.

Des de l'inici de la posada en marxa s'ha contactat amb 189 pacients. Han contestat l'enquesta 167 pacients, la qual cosa representa una taxa de resposta (2019-2021) del 88,36% (85%-100%).

El percentatge global de respostes respecte el total d'altres (2019-2021) ha estat del 9%: el 12% el 2019 (n = 98), el 4,2% el 2020 (n = 30) i el 22,5% fins a 31 de març de 2021 (n = 39).

HOSPITAL DE NEUROREHABILITACIÓ
 Institut Universitari adscrit a la **UB**
Encuesta de percepción (SENECA 2009)


Le solicitamos que rellene la siguiente encuesta de opinión. Su participación es **voluntaria** y los datos que proporcione son tratadas de manera **anónima** y respetando en todo momento la **confidencialidad**. El cuestionario consta de **23 preguntas** y el tiempo aproximado para responderlo es de **5-7 minutos**. En caso de querer participar le pedimos que **marque la opción que le parezca más correcta**. **MUCHAS GRACIAS!** sus respuestas nos ayudaran a **continuar mejorando**.

Muchas gracias!

Oficina de calidad, acreditaciones y procesos (CAP)

Sección 1: Información/Comunicación

Pregunta 1. En el momento del ingreso he recibido la información que necesitaba sobre las normas del centro, horarios, timbres, etc

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- No sabe, no contesta (NS/NC)

Pregunta 2. El trato, la amabilidad y las ganas de agradar con la que he sido atendido por los profesionales ha hecho que me sienta cómodo/a y seguro/a.

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- No sabe, no contesta (NS/NC)

FIGURA 1. Exemple de l'enquesta que s'administra

El 88,62% (n = 148) de les enquestes han estat autoadministrades i l'11,38% (n = 19) s'ha administrat telefònicament, durant l'estat d'alarma per la covid-19.

El 66,5% del total d'enquestats són homes; el 21% té menys de 30 anys, el 24,55% entre 30 i 45 anys, el 36% de 46 a 60 anys i el 18,5% més de 60 anys.

La Figura 2 (gràfica radial) mostra l'evolució dels resultats de percepció del pacient dels períodes 2019-2020 respecte al primer trimestre de 2021, període en què encara estava actiu l'estat d'alarma per la covid-19.

La valoració mitjana de percepció de seguretat global dels pacients en l'escala del 0 al 10 dels 167 enquestats en el

període 2019-2021 ha estat de 8,79 punts (8,61 el 2019, 9,3 el 2020 i 8,84 el 2021). El 69% de les respostes han valorat la percepció de seguretat entre 9 i 10. Durant el 2020 i el primer trimestre de 2021 no hi ha hagut cap puntuació inferior o igual a 5; totes han estat de 7 o superiors, excepte en dues ocasions que es van valorar amb un 6.

Conclusions

Aquest ha estat el tercer any consecutiu que s'implementa l'enquesta. L'experiència ha servit per disposar d'informació d'atributs de l'atenció centrada en la persona que no es mesuraven amb altres instruments o sistemes d'avaluació,



FIGURA 2. Resultats de percepció del pacient pel que fa a la seguretat en l'atenció rebuda

aquests són components d'informació i comunicació i els ítems de percepció de seguretat i trasllats segurs.

S'han obtingut bons resultats en els components d'entorn i de percepció de seguretat de l'atenció rebuda dels professionals.

El component que presenta més ítems amb marge de millora està relacionat amb la informació i la comunicació. Durant els darrers anys s'ha incidit, reforçat, i en alguns casos definit, noves estratègies d'actuació dirigides a promoure la participació del pacient i crear un grup de millora del procés d'acollida per abordar aquest aspecte. Un primer pas ha estat el redisseny del dossier d'informació bàsica del centre amb les mesures de seguretat del pacient actualitzades. (Figura 3). Així mateix, els ítems que més positivament han evolucionat amb el temps són la participació en les decisions, la informació sobre medicaments i la informació a l'ingrés, la no realització de queixes i reclamacions, el grau de percepció global de seguretat i els trasllats segurs.

El fet de tractar-se d'un hospital monogràfic de neurorehabilitació implica que un elevat nombre de pacients

ingressats presenti dolor de tipus neuropàtic; es disposa d'aquesta dada més detalladament a partir del registre d'escalas de valoració de dolor de la història clínica electrònica.

El grau d'aplicació de les estratègies de seguretat del pacient es veu reflectit en els resultats de percepció que prenen el pols de la seguretat a l'hospital. S'ha obtingut un elevat nombre de respostes amb percepció per sobre el llindar del 90%, que ha seguit una evolució general positiva amb el temps.

De cara al futur, està previst posar en marxa noves intervencions educatives en seguretat per a col·lectius de pacients, utilitzant eines digitals. També s'ampliarà l'abast de la mesura de la percepció i l'experiència del pacient durant els primers dies des de l'ingrés; això permetrà detectar i anticipar accions per garantir una experiència positiva en l'atenció rebuda durant l'ingrés.

***Grup de Referents.** Participen en comitès del programa de qualitat i grups de millora de la seguretat del pacient (en ordre alfabètic): Alba Marilina; Albu Sergiu; Alcocer Ana; Amar Emilién; Amargós M. Victòria; Amaya Ervin; Araujo Elena; Benito Jesús; Bernabeu Montse;

INSTITUT GUTTMANN DOSSIER INFORMATIU | 24

MESURES PER MANTENIR I PARTICIPAR EN LA SEVA SEGURETAT

L'Institut Guttmann és un hospital compromès amb la qualitat i la seguretat dels seus pacients. La millor manera en què vostè pot contribuir a la millora de la seva seguretat o la del seu familiar, és essent un membre actiu juntament amb l'equip de professionals que l'atenen.

Per aquesta raó és molt important que vostè i/o la seva família durant tot el procés assistencial (hospitalització, consultes externes i rehabilitació ambulatoria), participin de manera activa en totes les decisions sobre la seva atenció, incloent-hi algunes pràctiques segures que recomanem a continuació.

Identificació correcta:

- Participi activament facilitant el seu nom, cognoms i data de naixement als professionals abans de rebre procediments, tractament o intervencions.
- Informi'ns si detecta que alguna informació sobre la seva identificació personal que s'utilitza és incorrecta.

Prevenió de les infeccions:

- Faci ús de les solucions hidroalcohòliques que es troben dispensades en diverses ubicacions de l'hospital (habitacions, cafeteria-restaurant i als accessos a les zones de rehabilitació).
- Renti's les mans sempre després d'anar al bany i abans de menjar.
- Si presenta diarrea, vòmits o sensació de febre, avisi el personal d'infermeria.

Prevenió de les caigudes:

- Utilitzi calçat tancat i correctament posat.
- Faci ús adequat de les ajudes que utilitza per desplaçar-se (bastó, caminadors, cadira de rodes...).
- Aixequi's lentament del llit, cadira o seient per evitar marejos i utilitzi sempre el seu costat fort.

Medicació:

- Asseguri's que el seu metge i infermer/a coneixen tota la medicació que pren. Això inclou medicaments amb recepta, de venda lliure, suplementes dietètics i homeopatia.
- Informi'ns si no entén per a què pren la medicació o si ha tingut alguna reacció al·lèrgica.
- Vostè ha de ser coneixedor en tot moment de la seva medicació, si detecta canvis en la seva medicació, no dubti en preguntar als professionals d'infermeria o al seu metge.

Prevenió d'úlceres per pressió:

- Si li és possible, canvi de posició sovint, inclús quan estigui al llit.
- El personal d'infermeria està a disposició per ajudar-lo a canviar de posició i proporcionar-li el suport material necessari per reduir el risc d'úlceres per pressió durant la seva estada.

Abans de marxar de l'hospital, asseguri's que:

- Disposa de l'informe d'alta.
- Disposa de la medicació que ha de prendre a l'alta, que aquesta se li ha explicat i entén com l'ha de prendre.
- Coneix a qui ha de contactar en cas de dubtes.
- Sap quan té la propera visita.

L'Equip de professionals de l'Institut Guttmann l'informaran en tot moment sobre tot allò que pugui requerir-nos, tanmateix, és molt important que vostè tingui un paper actiu en el seu tractament i ens faci arribar les seves inquietuds i preocupacions sempre que ho consideri necessari.

INSTITUT GUTTMANN DOSSIER INFORMATIU | 25

FIGURA 3. Mesures de participació del pacient en la seva seguretat

Bertran Eulàlia; Blanco Elisabet; Borau Albert; Caldés Montse; Calvo Sílvia; Calleja Sònia; Capdevila Elisabet; Carceller Marta; Castaño Beatriz; Castelló Júlia; Castillo Eulàlia; Castillo Marta; Català Núria; Cegarra Blanca; Clot Eduardo; Collado Gemma; Conesa Lucas; Dachs Frederic; Del Arco Alejandro; Ejarque Judith; Fernández Marga; Fernández Mari; Figueroa Cristian Andrés; Heredero M. Paz; Hernández Elena; Hompanera Ainhoa; Klingenberg Guido; Kumru Hatice; Ledesma Lídia; Lezcano Raquel; López Mónica; Martinell Montse; Martínez Encarna; Martínez Virginia; Medina Josep; Morcillo Montse; Morón Susana; Muñoz Laura; Navés Ariadna; Núñez Marisa; Patricio Sheila, Pelayo Raúl; Pizarro Jéssica; Portell Enric; Puyol Jaume; Remacha Javier, Rifà Roger; Rivas Nicolás; Romero Alicia; Sainz Maria del Pilar; Salvador Mónica; Sarrio Miguel; Saurí Joan; Secanell Mariona; Serrano Mireia; Soler Dolors; Souto Miriam; Tasies Sònia; Ustrell Toni; Vallès Margarita; Vidal Bàrbara; Yagüe Susana.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Busse R, Klazinga N, Panteli D, Quentin W, editors. Improving health-care quality in Europe: Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies [Internet]. Copenhagen (Denmark): European Observatory on Health Systems and Policies; 2019. Consultable a: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/327356/9789289051750-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Accés el 21 de juliol de 2021.
- Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. To Err is Human: Building a Safer Health System. Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS, editors. Washington (DC): National Academies Press (US); 2000. Consultable a: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK225182/>. Accés el 21 de juliol de 2021.
- Alzoubi MM, Hayati KS, Rosliza AM, Ahmad AA, Al-Hamdan ZM. Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. Risk Manag Healthc Policy. 2019;12:167-177. doi:10.2147/RMHP.S197038
- Ree E, Wiig S, Manser T, Storm M. How is patient involvement measured in patient centeredness scales for health professionals? A systematic review of their measurement properties and content. BMC Health Serv Res. 2019 Jan 8;19(1):12. doi: 10.1186/s12913-018-3798-y
- Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open. 2013;3(1): e001570. doi:10.1136/bmjopen-2012-001570
- Morello RT, Lowthian JA, Barker AL, McGinnes R, Dunt D, Brand C. Strategies for improving patient safety culture in hospitals: a systematic review. BMJ Qual Saf. 2013;22(1):11-18. doi:10.1136/bmjqs-2011-000582
- Estándares de calidad de cuidados para la seguridad del paciente en los hospitales del SNS. Proyecto Séneca. Informe técnico diciembre 2008. Informes, estudios e investigación. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social. Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones; 2009. Consultable a: <https://www.seguridaddelpaciente.es/recursos/contenidos/castellano/2009/SENECA.pdf>. Accés el 21 de juliol de 2021.
- Secanell M, López J, López R, Sánchez D, Ferrer V, Amargós MV. Automatització dels indicadors de seguretat del pacient: avançant cap a un sistema de gestió de la qualitat eficient i integrat. Annals de Medicina. 2018;101:22-6.
- <https://www.instagram.com/tv/CGb6FE5iBLD/?igshid=nz9eriwp3n7o>.