



PÀNEL PÚBLIC ASSESSOR

4a Sessió 2024

18 de desembre de 2024

Hospital de Sant Pau i Santa tecla, Tarragona



XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent

a Tarragona des de **1171**

Ordre del dia

1. Benvinguda
2. Recordem la visita al cementiri
3. Retiment de comptes: disseny “Hola”
4. La seguretat del pacient
5. La gestió de la cita
6. Activitat participativa de treball en grups
7. Posada en comú en plenari
8. Tancament





Assistents

Per part de la XARXA:

Joan Adserà
Marta Peña
Edgar Canal
Amparo Maheso

Ponents invitats de la Xarxa:

Sílvia Ferrer

Per part de Ceres, facilitadors:

Nil Pesquera
Èlia Cuello

Membres del Panel:

Sílvia Ferreres
Jordi Salvat
Antoni Pinilla
Rosalía Cepero
“Paquito” Ferreres
Xavier de Manuel
Teresa Torres
Miquel M^a Margalef
Amaia Falcón

S'excusen:

Sílvia Alcoverro
Sandra Coloma
Robert Hernández
Cèlia Poblet
Carla Pomerol
Ricard Vinyals



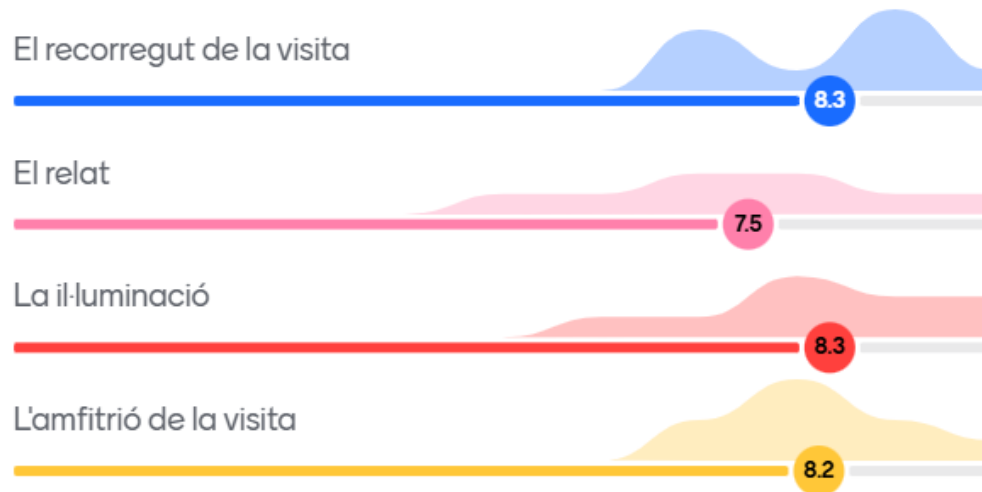


XARXA SANTA TECLA
Sanitària, Social i Docent
a Tarragona des de 1171

VALORACIÓ DE LA VISITA AL CEMENTIRI



En una escala del 0 al 10, on 0 seria molt malament i 10 excel·lent, com valdrien els següents aspectes de la visita al cementiri de Tarragona?





Visió espanyola
Sense referents femenins
Sense gent de lletres
Il·luminada
Bonica
Curiosa
Relat militar
Pedagògica
Novetat
Històrica
Correcte
Pertinença
Sense memòria històrica
Interessant
Respectuosa
Silenciosa





Principals conclusions

La visita al cementiri es valora **molt positivament** i com una iniciativa encertada i **molt interessant** a nivell general. Els ítems que més destaquen són la il·luminació i el recorregut. També, obté una puntuació molt elevada l'amfitrió de la mateixa. S'observa marge de millora en el relat.

S'estima que aquest relat està massa enfocat a una vessant militar històrica i espanyola que produeix cert cansament. Es considera que també és un relat excessivament masculí on ressalta per la seva absència, la presència femenina. Així mateix, es creu que és important que el relat permeti **connectar la història del cementiri amb la ciutat** de Tarragona. Així doncs, es valora molt positivament la introducció de l'arxivera on explica la història de l'**antiga ubicació del cementiri** al costat de la catedral i l'antic hospital i les **referències als carrers de la ciutat**.

Important ressaltar que **es troben a faltar les referències** a les fosses comunes de la Guerra Civil Espanyola a **nivell de memòria històrica**.

En darrer terme, es visualitza la importància de poder diferenciar **dues tipologies de visites**: una **relacionada amb la mort** (columbaris, dol perinatal, etc.) i una que sigui **divulgativa sobre la història** del propi cementiri, la seva evolució històrica i relació amb la ciutat.



RETIMENT DE COMPTES

- A càrrec de Joan Adserà, responsable de Relacions Institucionals i Projectió Exterior de Xarxa Santa Tecla





Retiment de comptes

Tal i com es mostra, arran de la sessió del panel i gràcies a les contribucions aportades pels panelistes, la infografia de l'Hola ha incorporat algunes modificacions. Aquest serà el seu disseny definitiu:

HOLA ET DONEM LA BENVINGUDA A L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE LA XARXA SANTA TECLA

L'equip de professionals treballen per oferir-te una assistència de qualitat. Fes-nos aquestes preguntes per resoldre els teus dubtes:

- 1 **Què tinc?**
T'explicarem tot allò que t'ha veure amb el teu diagnòstic
- 2 **Què he de fer?**
T'explicarem quin tractament has de seguir
- 3 **Per què ho he de fer?**
T'explicarem la importància del tractament

Si portes els medicaments o escrus el nom de la medicació que estàs present ens ajudaràs a millorar la qualitat i la seguretat de la teua visita.

QUI SOM?

Com a usuari tens assignat un equip de tres professionals: un de l'àmbit mèdic, un de l'àmbit d'infermeria i un d'atenció a l'usuari.



Tens el deure de respectar i no discriminar els professionals i les altres persones que fan ús del sistema de salut. Les agressions són un delict.

COM POTS CONTACTAR AMB NOSALTRES?

1 - La Meua Salut: www.lamevasalut.cat o bé des de la seva APP. Aquesta eina permet:

- Demanar cita i consultar les visites ja programades
- Cancel·lar les visites o activitats
- Consultar i descarregar els teus informes, resultats d'anàlisis i proves clíniques
- Consultar i descarregar les baixes i les altes laborals
- Accedir al teu pla de medicació vigent

2 - CAR VÍTA-SECA

De dilluns a divendres de 08:00 h a 20:00 h
De dilluns a diumenge (urgències) les 24 hores
Telèfon: 977 394 027
Telèfon per demanar hora: 977 258 400

3 - Salut Respon

061 - Atenció les 24 hores

PORTAL DE SALUT

Conté documentació i vídeos acreditats pels nostres especialistes amb l'objectiu de contribuir a la millora i la prevenció de la salut.
www.xarxatecla.cat

AJUDA'NS A MILLORAR

La teua opinió i els teus suggeriments són molt importants!
Respon l'enquesta de satisfacció escanejant aquest codi QR.





LA SEGURETAT DEL PACIENT

- A càrrec de Sílvia Ferrer, directora d'Infermeria i Referent de Seguretat de Pacient de la Xarxa Santa Tecla





La seguretat del pacient

A finals del segle XX (1999), a nivell d'àmbit sanitari, els professionals van començar a preguntar-se al voltant de la seguretat del pacient. Aquest interès va néixer als Estats Units. L'Institut de Medicina va publicar un informe on es constata que l'assistència sanitària no era segura, és a dir, que els procediments que s'executen tenen possibilitat d'error. Ràpidament, aquesta preocupació va arribar a Europa.

Ara bé, què es defineix com a seguretat del pacient? Tot aquell conjunt d'accions encaminades a prevenir esdeveniments que poden esdevenir fatals mentre una persona es troba en un centre de salut: errors en la identificació dels pacients, prevenció d'infeccions i de caigudes o la comprensió dels procediments a dur a terme, entre d'altres.

Xarxa Santa Tecla porta anys treballant-hi i ha redactat un decàleg que agrupa els següents 10 punts:

DECÀLEG PER A LA SEGURETAT DEL PACIENT A LA XARXA SANTA TECLA

Els professionals sanitaris que us atenen vetllem per la vostra salut, però, per garantir la millor qualitat assistencial possible, us demanem que seguïu aquestes recomanacions

1. COMPROVEU LA VOSTRA IDENTIFICACIÓ

Assegureu-vos que abans de qualsevol actuació clínica els professionals us identifiquen preguntant-vos el nom i els cognoms. Durant l'hospitalització, porteu sempre la polsera identificativa i comproveu les dades. Si són incorrectes, aviseu el personal.

2. INFORMEU-VOS, PREGUNTEU, DEMANEU

Demaneu que us expliquin amb un llenguatge clar i entenedor les actuacions o les intervencions que us han de fer abans de donar el consentiment. Participeu en les cures i les decisions sobre el vostre tractament. Pregunteu fins que ho tingueu tot clar.

3. INFORMEU I INFORMEU-VOS SOBRE LA VOSTRA MEDICACIÓ

Informeu els professionals que us atenen sobre els medicaments que preneu habitualment, així com de les vostres al·lèrgies o reaccions a medicaments. Coneixeu la medicació que preneu i per quina raó, així com la dosi prescrita, la durada del tractament i com l'heu de prendre. Pregunteu-ho als professionals que us atenen, bé sigui durant l'assistència a la consulta o durant l'ingrés i abans de l'alta.

4. LA SEGURETAT TAMBÉ ÉS A LES VOSTRES MANS

Mantingueu les mans netes per prevenir la transmissió d'infeccions. El personal sanitari també ha de rentar-se les mans abans i després d'atendre-us.



5. PREVENIU LES CAIGUDES

Desplaceu-vos amb seguretat. Durant la vostra estada a l'hospital, utilitzeu calçat no lliscant i tancat. Sol·liciteu ajuda als professionals per moure-us, si cal. Al domicili, reduïu els riscos per prevenir caigudes (catifes, il·luminació insuficient, etc.). El personal d'infermeria us pot ajudar.



6. MILLOR SENSE DOLOR

L'alleviment del dolor és important per mantenir un estat de salut òptim. Feu saber als professionals si apareix.



7. PREVENIU LES ÚLCERES

Una pell neta, seca i hidratada prevé la formació d'úlceres. Si esteu immobilitzat per algun motiu a l'hospital o al vostre domicili, feu canvis de postura i pregunteu al personal d'infermeria si teniu dubtes sobre com fer-ho.



8. INFORMES

Quan us lliurin algun document derivat de la vostra assistència (informes d'alta, recomanacions, prescripcions, etc.), comproveu que les dades són correctes i informeu de qualsevol error. Consulteu als professionals tots els dubtes abans de marxar.



9. DIGUEU-NOS QUI ÉS EL VOSTRE INTERLOCUTOR

Escolliu un interlocutor a qui donar la informació si no la podeu rebre personalment.



10. NOTIFIQUEU ELS INCIDENTS

Notifiqueu als professionals que us atenen qualsevol incidència sobre la vostra seguretat.





LA GESTIÓ DE LA CITA

- A càrrec d'Edgar Canal, tècnic de la Unitat de Qualitat de Xarxa Santa Tecla





La gestió de la cita

A la Xarxa Santa Tecla s'ha implantat un canvi en els enviaments SMS. Fins ara, el missatge que s'enviava era unidireccional i la **intenció comunicativa** que tenia només era informativa. S'enviava la **primera comunicació** un cop **es programava la visita** i també s'enviava un **recordatori 3 dies abans de la visita** en qüestió.

Fa uns mesos que s'ha incorporat una **nova funcionalitat** a través d'un enllaç que permet fer unes determinades **gestions a la citació**. L'objectiu d'aquest canvi rau en **millorar l'accessibilitat al servei**, millorar les taxes d'absentisme i la gestió dels temps.



ACTIVITAT PARTICIPATIVA



Objectiu

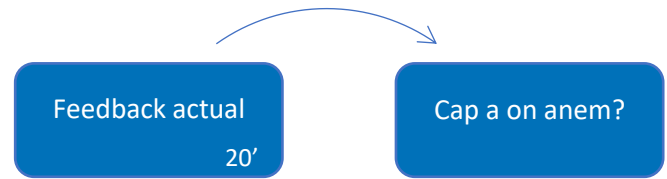
1. Un cop conegut el servei de gestió de citació que es presta ha arribat el moment de reflexionar i debatre de forma col·lectiva.
2. Aportar la visió del PPA sobre quines millores es poden implantar:
 - **Al model actual?**
 - **Al model de futur?**





Metodologia de treball

1. Configuració de 2 grups de treball.
2. Lectura i/o visualització dels continguts.
3. Debat grupal i aportació d'idees sobre el mateix.
4. Posada en comú de les aportacions definitives per a cada proposta.





Informació prèvia

12:24

Te visita el 12/12/2024 a les 12:05 al centre CAP LLEVANT amb Dr. J.T. Gebelli. Pot gestionar les seves visites a través d'aquest enllaç <https://xst.cat/cnf/2708b18f-2ef8-49d1-a3e5-dd36b88f90bf>

Toca para cargar la vista previa

Las vistas previas de enlaces están activadas. Consulta más información o desactívalas en [Ajustes](#).

Mensaje de texto

El dia 12/12/2024 a les 12:05h a Cap Llevant (C/ Joan Fuster s/n) per VISITA SUCCESSIVA TRAUMATOLOGIA (TRAGEBELLI-LLE)

Confirmar Anul·lar

Confirmar totes Anul·lar totes

Confirmar la visita següent?

El dia 15/01/2025 a les 09:00h per VISITA SUCCESSIVA REHABILITACIO (RHB-FERNANDEZ-LLE)

Si No

Anul·lar la visita següent?

El dia 15/01/2025 a les 09:00h per VISITA SUCCESSIVA REHABILITACIO (RHB-FERNANDEZ-LLE)

Motiu d'anul·lació:

- Problema ja resolt
- Citar un altre dia.
- Altres.

Si No





Preguntes guia

Feedback actual

- Com valoreu el contingut d'aquest missatge? És fàcil de comprendre?
- La distribució de la informació és adient?
- Creieu que hauríem d'afegir, treure o modificar quelcom a nivell de contingut o format?
- El canal és adequat? Us genera seguretat? Hi ha barreres per algun col·lectiu?

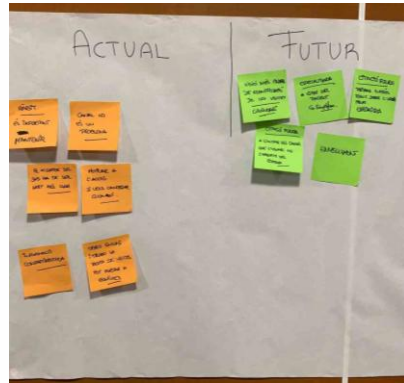
Cap a on ha d'evolucionar aquesta l'eina?

- Com voleu que sigui el dia de demà?
- Noves tecnologies. Nous canals o plataformes?
- Freqüència d'aquesta comunicació? Variables a considerar.





Treball en grups



Principals conclusions

ACTUAL

CANAL

- El canal (SMS) es considera adequat i, en cap cas, una barrera. L'hàbit de rebre de forma continuada aquesta tipologia de comunicacions facilita el fet d'atorgar-li confiança.

CONTINGUT DEL MISSATGE

- El contingut és poc clar i amb una intenció comunicativa simplement informativa. Així doncs, s'estima imperatiu transformar el missatge si la intenció és que el receptor cliqui a l'enllaç quan sigui oportú. El missatge ha de motivar a l'acció.

BOTÓ DE CONFIRMACIÓ

- D'aquesta manera doncs, el missatge serà informatiu/recordatori sobre la visita programada. Només en el cas que s'hagi de reprogramar la visita o bé es vulgui anul·lar s'haurà de clicar. Així doncs, es postula la necessitat d'eliminar el botó de confirmar, ja que pot induir a error ("si no confirmo, la visita segueix vigent?")



Principals conclusions

ACTUAL

BOTONS DE REPROGRAMAR I ANUL·LAR

- Es podria aplicar un **codi de color** per orientar la intenció dels botons: **reprogramar, taronja i anul·lar, vermell.**
- Després de seleccionar l'opció reprogramar seria interessant que es rebés un **missatge de feedback.**
- En el cas de seleccionar **l'opció anul·lar** es podria considerar incorporar **els motius** com a camp obert de resposta.

INTERFAÇ

- **Aplicant el principi de senzillesa** és important desestimar aquelles opcions que poden portar a confusió. S'optaria per eliminar els botons de confirmació i anul·lació generals.
- També, es defensa l'opció de **compartimentar les visites**, de tal manera que quan accedeixis a través de l'enllaç no surtin totes les visites programades, ja que pot induir a equívocs.



Principals conclusions

FUTUR

VARIABLE CLAU

- **L'envelliment** de la població. El 2050, 1 de cada 3 persones tindrà més de 65 anys.

CONSENTIMENT

- Tenint en compte l'edat de la població i la seva evolució, cada cop s'hauran de posar més esforços en l'**acceptació conscient i comprensible** (consentiment) per part dels pacients a l'hora de rebre les comunicacions.

ESPAI DEL PACIENT

- En l'atenció especialitzada, es podrien agrupar les visites en una mena d'**espai del pacient personal**. En aquest sentit, s'entén que una **visió global de planificació** sobre **un calendari**, pot ajudar a les persones a planificar-se millor.
- S'ha de considerar que hi haurà més persones que s'encarregaran de **gestionar les visites mèdiques dels seus familiars**, així que aquest fet reforça la importància del punt anterior (visió de planificació).



Principals conclusions

FUTUR

INTERÈS PÚBLIC

- És important poder reprogramar una visita en cas de necessitat, però **en cap cas, aquesta oportunitat individual ha de prevaldre sobre l'interès general**. Així doncs, es postula **limitar les vegades** que cada persona pot reprogramar una visita i **el temps** en que aquesta acció s'ha de dur a terme. Es defensa que hi ha especialistes que poden tenir una llarga llista d'espera i, que per tant, no té sentit que per una reprogramació a última hora, ningú pugui gaudir d'aquest horari de visita i es perdi.
- Seguir fent **pedagogia** sobre la importància d'utilitzar els diversos serveis sanitaris de manera correcta: atenció primària, hospital, urgències, etc.

NOVES REALITATS

- **Bretxa digital**: capacitat d'ús de noves tecnologies durant edats avançades (demència, etc.)
- **Presència de col·lectius d'ètnia, cultura o llengua forana** que viuen i es relacionen amb la sanitat de forma diferent.
- **Custòdies infantils i violència de gènere**



CLOENDA

BON NADAL i FELIÇ ANY NOU!

Ens retrobem el proper any





PÀNEL PÚBLIC ASSESSOR



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