



GiPSS

INFORME RESULTATS iPLAENSA FEBRER 2019
ÀMBIT SOCIO SANITARI FRANCOLÍ

26 / 04 / 2019

UP 752 _ HOSPITAL SOCIO SANITARI FRANCOLÍ

PERCEPCIÓ DE QUALITAT I GRAU DE SATISFACCIÓ

Tall usuaris 11/02/2019

CRITERIS INCLUSIÓ	CRITERIS EXCLUSIÓ
<ul style="list-style-type: none"> - Usuaris ingressats - 15 anys o més d'edat - Estada superior a 5 dies - Capacitat cognitiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Demència - Quadre confusional agut - Alteració del nivell de consciència - Malaltia psiquiàtrica descompensada - Hipoacusia severa - Afàsia - Agonia

Enquesta usuaris 12 – 15/02/2019

71 Enquestes:

90% > 65 ANYS

64% DONES

49% SENSE ESTUDIS i 31% ESTUDIS PRIMARIS

	PREGUNTA RESUMIDA	% 2019	REF. % 2016	
P1	L'HOSPITAL S'ADAPTA A LES NECESSITATS	91	93	=
P2	NO PROBLEMES COMPARTIR HABITACIÓ	94	89	↑
P3	POT DESCANSAR i DORMIR A LA NIT	89	78	↑↑
P4	COMODITAT DEL LLIT	91	90	=
P5	COM TROBA EL MENJAR	75	75	=
P6	HORARIS DE L'HOSPITAL	83	70	↑↑
P7	PERMÍS INFORMACIÓ FAMÍLIA	56	70	↓↓

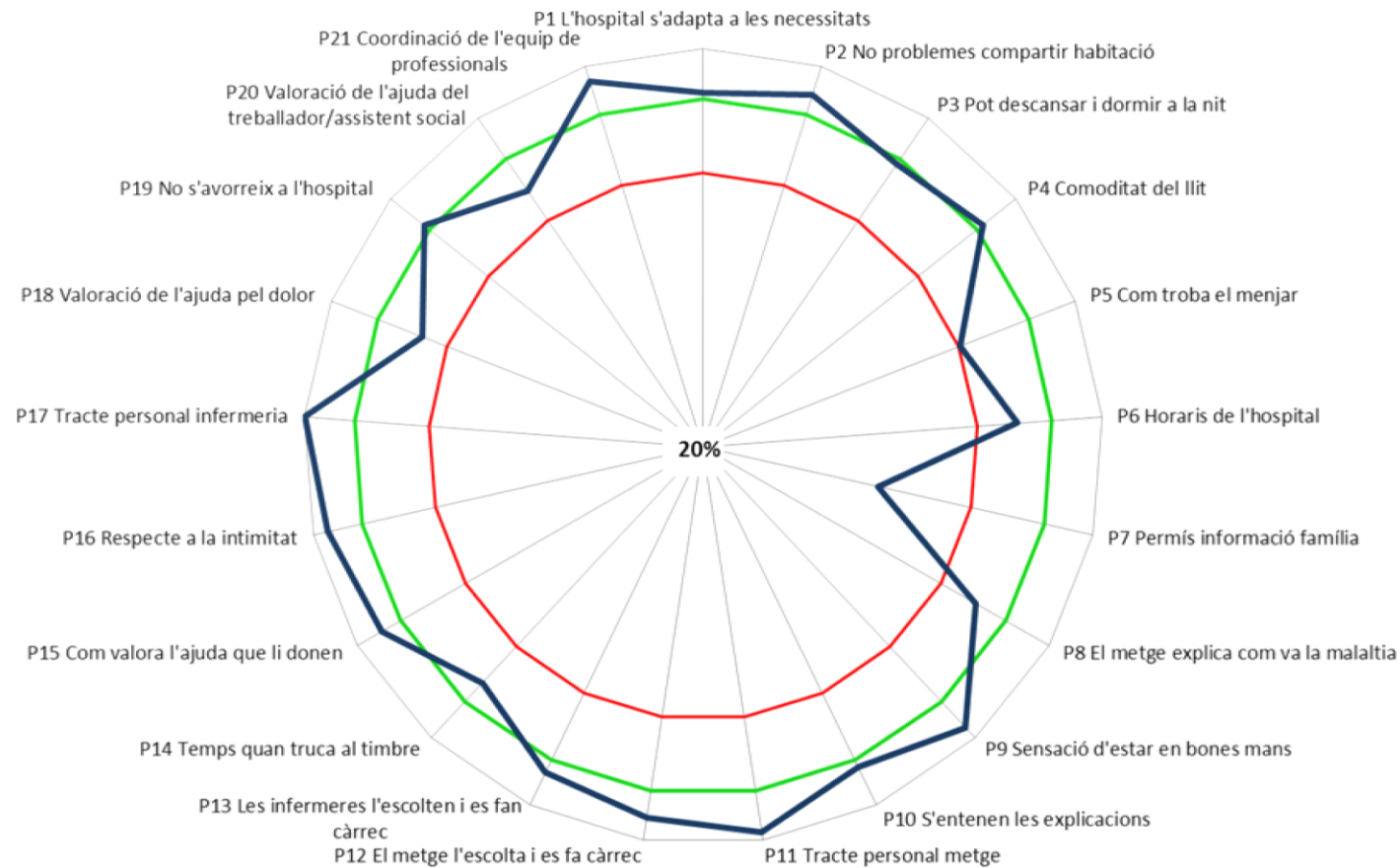
	PREGUNTA RESUMIDA	% 2019	REF. % 2016	
P8	EL METGE EXPLICA COM VA LA MALALTIA	83	93,7	↓↓
P9	SENSACIÓ D'ESTAR EN BONES MANS	97	97,5	=
P10	S'ENTENEN LES EXPLICACIONS	91,5	88,6	↑
P11	TRACTE PERSONAL METGE	98,6	98,8	=
P12	EL METGE L'ECOLTA i ES FA CÀRREG	95,5	93,7	=
P13	LES INFERMERES L'ESCOLTEN i ES FAN CÀRREG	93	95	=
P14	TEMPS QUAN TRUCA AL TIMBRE	85	71,6	↑↑

	PREGUNTA RESUMIDA	% 2019	REF. % 2016	
P15	COM VALORA L'AJUDA QUE LI DONEN	94	83	↑↑
P16	RESPECTE A LA INTIMITAT	97	98,7	=
P17	TRACTE PERSONAL INFERMERIA	100	100	=
P18	VALORACIÓ DE L'AJUDA PERL DOLOR	80,3	90	↓↓
P19	NO S'AVORREIX A L'HOSPITAL	91	41,3	↑↑↑
P20	VALORACIÓ DE L'AJUDA DEL TREBALLADOR SOCIAL	82,2	87,7	↓
P21	COORDINACIÓ DE L'EQUIP DE PROFESSIONALS	97	95	=
	GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL	8,37/10	8,35/10	=
	ÍNDEX DE FIDELITAT	90	85	↑

REPRESENTACIÓ GRÀFICA RADIAL



GIPSS



— 75% — 90% — UP 752 - Hospital Francolí - 2018

PLA D'ACCIÓ DE MILLORA DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI (i) AUTODIAGNÒSTIC DE LES BONES PRÀCTIQUES EN LA ATENCIÓ INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA 2017 – 2018



Med Clin (Barc). 2018;151(7):e37-e38

MEJORIA CLINICA
www.elsevier.es/mediclinica

Carta al Editor

El Feng Shui de la atención integral y centrada en la persona como un proceso (de) transformacional

The Feng Shui of an integral and person-centered attention as a key transformational process

Dr. editor:

El Feng Shui es una milenaria técnica oriental que busca crear armonía, equilibrio y bienestar del individuo en su entorno. A simple vista una casa con Feng Shui no se distingue en nada de otra que no lo tenga. Es una sensación que nos surge cuando vamos con el hábito con la decoración, sino con cómo nos sentimos en un lugar determinado. La atención integral y centrada en la persona (AICP) persigue la consecución de metas en todos los ámbitos de la calidad de vida y bienestar de la persona, con el respeto pleno a su dignidad, derechos, necesidades, preferencias y valores, y centrado con ella en el desarrollo y la evaluación del proceso de atención. Podemos considerar, de alguna manera, que los principios de la AICP van en paralelo con los principios del Feng Shui, en búsqueda de ese equilibrio emocional y físico de la persona enferma en el entorno que le rodea. En consonancia con la progresión conceptual y operativa de nuestro centro la AICP que genera sobre nuestros planes estratégicos 2017-2018 y en el marco del Pla de Salut de Catalunya 2016-2020, proponemos un modelo de implementación de buenas prácticas (BBPP) de AICP. Se trata de un proyecto profesional multicompetencial (PMCO) para elaborar un documento de autodiagnóstico de situación de BBPP en la AICP del centro: análisis retrospectivo, de intervención, proyectando las posibilidades para cumplir nuestra meta de transformación de esta cultura de AICP en un vital inter-profesional, apostando por el trabajo en equipo y la proactividad. En primer lugar, se realiza una encuesta de definición estratégica que evidencia que el 93% de los profesionales están conformes con la misión de la organización, el 70% con su visión y que los valores más elegidos son: competencia, profesionalidad, calidad, equidad, respeto y transparencia. En segundo lugar, se crea un equipo de mejora constituido por 27 BBPP de

07

L'Hospital Sociosanitari Francolí implementa l'atenció integral centrada en la persona

Suposa un projecte de millora d'humanització en l'atenció al usuari del centre sociosanitari Tarragona, afegint valor en la pràctica clínica del dia a dia professional.

48%

El 48% de les intervencions de l'atenció integral centrada en la persona són realitzades per professionals de diferents àrees.

El projecte de millora d'humanització de l'atenció integral centrada en la persona ha permès augmentar el nombre de professionals que participen en aquest tipus d'intervencions, passant de 10 a 48 professionals de diferents àrees.

El projecte de millora d'humanització de l'atenció integral centrada en la persona ha permès augmentar el nombre de professionals que participen en aquest tipus d'intervencions, passant de 10 a 48 professionals de diferents àrees.

e38 *Carta al Editor / Med Clin (Barc). 2018;151(7):e37-e38*

BBPP	Consolidada	Desarrollada parcialmente (Conviene revisión y generalización)	Necesita ser implementada
% Total	13 BBPP (48%)	10 BBPP (37%)	4 BBPP (15%)
1.-EJERCICIO DE DERECHOS	3 (43%)	4 (57%)	0 (0%)
1.1. El derecho a la información			
1.2. Autonomía y toma de decisiones			
1.3. Seguridad de la persona			
1.4. Respeto a la privacidad e intimidad en curas personales			
1.5. Respeto al trato de la información personal			
1.6. Uso limitado/adeecuado de las contenciones físicas			
1.7. Uso limitado/adeecuado de las contenciones farmacológicas			
2.-PARTICIPACIÓN	2 (66.6%)	0 (0%)	1 (33.3%)
2.1. Vías formales de cooperación en el centro			
2.2. Cooperación de la persona, familia y equipo en PIA			
2.3. Coordinación con la familia			
3.-BIENESTAR PSICOAFECTIVO	3 (37.5%)	2 (25%)	3 (37.5%)
3.1. Adaptación de la persona al ingreso			
3.2. El trato personalizado			
3.3. Historia de vida y orientación Personal			
3.4. Bienestar, identidad e imagen personal			
3.5. Relaciones afectivas de pareja			
3.6. Alteraciones de conducta de la persona			
3.7. Gestión de los reclamaciones entre las personas			
3.8. Atención al final de la vida			
4.-INTERVENCIÓN PROFESIONAL Y SISTEMAS ORGANIZATIVOS	3 (50%)	3 (50%)	0 (0%)
4.1. El trabajo en equipo interdisciplinario			
4.2. El PIA cooperado			
4.3. Revisión de las intervenciones, pensando en las personas			
4.4. La figura del profesional de referencia			
4.5. Entornos amigables			
4.6. Enfoque de género			
5.-ENTORNO FÍSICO Y INTEGRACIÓN EN LA COMUNIDAD	2 (66.6%)	1 (33.3%)	0 (0%)
5.1. Estructura amigable			
5.2. Personalizar y hacer de la habitación un espacio propio			
5.3. Coordinación del centro con la comunidad			

Figura 1. Autodiagnóstico de BBPP de la AICP. AICP: atención integral y centrada en la persona; BBPP: buenas prácticas; PIA: plan individualizado de atención.

Bibliografía

- Rodríguez Rodríguez P. La atención integral centrada en la persona. Principios y criterios que fundamentan un modelo de intervención en discapacidad, envejecimiento y dependencia. Serie: Informes Pervál Mayores, n.º 106. Madrid: IMSERSO/CSC; 2010.
- Bermejo García L. BBPP en residencias de personas mayores en situación de dependencia. Principado de Asturias; Consejería de Bienestar Social y Vivienda; 2009. [consultado 4 Oct 2017]. Disponible en: https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.1.Residencias%20Mayores-Parte%20I.pdf
- Bermejo García L. Bases y reflexiones en torno a las BBPP en residencias de personas mayores en situación de dependencia. Principado de Asturias; Consejería de Bienestar Social y Vivienda; 2009. [consultado 4 Oct 2017]. Disponible en: https://www.asturias.es/Asturias/descargas/PDF_TEMAS/Asuntos%20Sociales/Calidad/1.2.Residencias%20Mayores-Parte%20II.pdf

Rami Qanneta*, Jordi Pi y Gemma Claret

Hospital Sociosanitario Francolí, GIPSS, Tarragona, España

* Autor para correspondencia.
Correo electrónico: rami_kanita229@hotmail.com (R. Qanneta).

PLA D'ACCIÓ DE MILLORA DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI (ii)

PROJECTE / PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN LA IMPLEMENTACIÓ DE LES BBPP EN AICP EN L'ÀMBIT SOCIO SANITARI (CSC) 2019 – 2020



Línia Estratègica			Objectiu Estratègic Nou				Tots	Ponderació total: 100
A	P	Codi	A	P	Codi	Nom		
31.70	10.00	LE.01	12.00	40.00	OB.02.01	CONTINUAR AMB L'IMPLEMENTACIÓ DE GESTIÓ DE PROCESSOS A TOTA L'ORGANITZACIÓ		
15.39	15.00	LE.02	17.55	30.00	OB.02.02	CONTINUAR I VETLLAR PEL COMPLIMENT DE BONES PRÀCTIQUES DEL MODEL D'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA ATRAVÉS DELS PROCESSOS ASSISTENCIALS CLAU		
15.92	15.00	LE.03	17.75	30.00	OB.02.03	IMPLICAR AL CIUTADÀ (PACIENT I CUIDADOR) EN L'AUTOCURA I GESTIÓ DE LA SEVA SALUT		
24.60	10.00	LE.04						
37.47	10.00	LE.05						
9.75	10.00	LE.06						
32.66	10.00	LE.07						
23.89	10.00	LE.08						
21.38	10.00	LE.09						

PV-CONTRACTE PROGRAMA: GAC01: Dur a terme l'autoavaluació de les actuacions de millora proposades per al període 2017 – 2018 A PARTIR de l'informe normalitzat d'avaluació del Pla d'enquestes de satisfacció (iPLAENSA)

Acció i indicador Nou indicador Nou acció				Distribuir ponderació	Ponderació total: 100	
A	P	Codi	Nom	Estat	Data inici	Data fi
100.0	15.00	AC.02.02.01	DUR A TERME L'AUTOAVALUACIÓ DE LES ACTUACIONS DE MILLORA PROPOSADES PER AL PERÍODE 2017 - 2018 A PARTIR DE L'INFORME NORMALITZAT D'AVAUACIÓ DEL PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ (PLAENSA)	En curs	01/01/2019	31/12/2020
17.00	15.00	AC.02.02.02	IMPLEMENTAR PLA D'ACCIONS DE MILLORA DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI DE L'HOSPITAL SOCIO SANITARI FRANCOLÍ SEGONS RESULTATS DEL PLAENSA DE FEBRER 2019	En curs	01/01/2019	31/12/2020
0.00	15.00	AC.02.02.03	MILLORAR LA VALORACIÓ DE FRAGILITAT I COMPLEXITAT DELS PACIENTS ATESES PER PAGES	En curs	01/01/2019	31/12/2020
0.00	15.00	AC.02.02.04	DEFINIR LES NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS USUARIS DE L'HSSF SEGONS LA COMPLEXITAT SOCIAL	En curs	01/01/2019	31/12/2020
0.00	40.00	AC.02.02.05	PROJECTE / PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN LA IMPLEMENTACIÓ DE LES BONES PRÀCTIQUES EN ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA EN L'ÀMBIT SOCIO SANITARI DEL CSC	En curs	01/04/2019	31/12/2020

Edició acció 'AC.02.02.05'

Codi: * AC.02.02.05 Ponderació: 40 Estat: En curs Data inici * 01/04/2019 fi: * 31/12/2020 PA:

Nom: * PROJECTE / PROGRAMA D'ACOMPANYAMENT EN LA IMPLEMENTACIÓ DE LES BONES PRÀCTIQUES EN ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA EN L'ÀMBIT SOCIO SANITARI

Descripció:

Responsable: * PI SANCHEZ, JORDI

Grup:

Tipus:

Evidències:

Incidències:

Col.laboradors: RO

Fites progés:

OBJECTIUS:

- Posar en marxa un programa de sensibilització i formació en la implementació de BBPP per tal d'aconseguir un model assistencial més centrat en la persona.
- Formar a l'equip interdisciplinari i la direcció del centre en el model d'AICP i ajudar orientar en l'elaboració de futures estratègies pràctiques en els àmbits organitzacional, professional i relacional.

CRONOGRAMA D'ACTIVITATS JUNY 2019 – JUNY 2020

- 1.- ELABORACIÓ DEL PLA DE TREBALL
- 2.- FASES DE DESENVOLUPAMENT (PLANIFICACIÓ, TEMPORALITZACIÓ i COORDINACIÓ)
- 3.- AVALUACIÓ i VALORACIÓ DE L'ASSOLIMENT DE LES BBPP i RESULTATS DEL PROJECTE