

COMISIÓN CALIDAD PERCIBIDA Y HUMANIZACIÓN (MEMORIA 2020)

Fecha: enero 2020

AUTOR: MARÍA CABALLERO NAHUM

ÍNDICE

➤ INTRODUCCIÓN.....	3
➤ SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS COMISIÓN.	3
➤ INTEGRANTES DE LA COMISIÓN CCP-HUM.....	8
➤ ANEXO I. ALIMENTACIÓN.....	9
➤ ANEXO II. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	10
○ A) CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS EN CUIDADOS PALIATIVOS	10
○ B) CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS DE LA ENCUESTA DE POSTHOSPITALIZACIÓN..	12

➤ INTRODUCCIÓN

El 2020 ha sido un año complicado, en el que el sistema sanitario se ha visto sometido a un fuerte stress, al enfrentarnos a una situación de pandemia mundial por el Sars-COV2. Debido a esta situación muchos de nuestros planes profesionales y personales se han visto alterados, habiéndonos tenido que adaptar a un nuevo escenario, en el que la distancia social, el uso de mascarillas, nuevos hábitos de higiene y de trabajo se han impuesto de una manera forzosa. Nuestra forma de relacionarnos con los pacientes se ha modificado. La información antes directa de persona a persona desaparece primándose una información por vía telefónica o telemática más segura. Los equipos de trabajo se centran en las tareas frente a la individualidad de cada colectivo. La sobrecarga emocional mal gestionada ha provocado en muchos profesionales fatiga por empatía, stress post-traumático, ansiedad... Por otra parte, nunca el colectivo sanitario había tenido un reconocimiento social tan marcado. En este escenario, la comisión de humanización ha tenido también que hacer un esfuerzo de adaptación tanto en sus objetivos como en su forma de proceder.

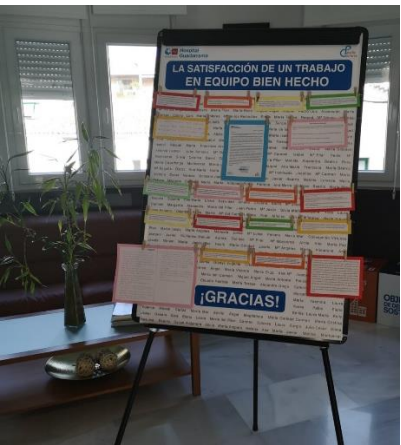
➤ SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS COMISIÓN.

Algunas actividades previstas por el comité no han podido llevarse a cabo al no poderse realizarse reuniones. Hemos desestimado la realización de un mapa de experiencia con pacientes y se ha suspendido la jornada prevista con el Instituto de Experiencia del Paciente.

Nos hemos adaptado a esta situación buscando nuevas formas de difundir y de recoger la percepción de nuestros grupos de interés. Los grupos focales son sustituidos por entrevistas en profundidad, que en el caso de las familias se realiza telefónicamente.

En el presente año sólo se han realizado tres reuniones, aunque varios miembros del comité han participado en subcomisiones creadas durante la pandemia como el Comité de Apoyo al duelo, que actúa como comité de humanización durante el periodo más duro de la pandemia Marzo-Mayo.

OBJETIVOS	ACCIONES/METAS
6 Reuniones año.	Por situación de pandemia se han realizado 3 reuniones. Comité de apoyo al duelo: Reuniones sistemáticas 2 días a la semana al inicio y posteriormente semanales hasta el inicio de las visitas. 14 actas disponibles.
Difusión de actividad del comité	La difusión prevista para el mes de marzo se sustituye por un Boletín monográfico dedicado a la humanización. Difusión a través del Portal Consejería de Sanidad. Iniciativas que humanizan. - Baile aeróbico. - Escuela de cuidadores. - Visitas a pacientes negativizados Covid19 - Telerehabilitación.
Establecimiento de herramientas para recoger la percepción de los pacientes.	- Grupo focal 13/02 con pacientes. - Entrevista a los pacientes sobre la información recibida previa al ingreso y durante el mismo. Agosto 2020 - Encuestas telefónicas en profundidad sobre información a familiares. Agosto 2020 En base a resultados de las dos encuestas anteriores se abre una acción preventiva, AP.13.2020. Las acciones de mejora llevadas a cabo se describen en la misma, así como el seguimiento. - Encuesta telefónica sobre satisfacción con el protocolo de visitas. 34 encuestas realizadas. 90% satisfecho/muy satisfecho - Entrevista a los profesionales sobre la percepción de utilidad y uso por parte de los pacientes de los vídeos editados por el servicio de rehabilitación. 2 Rondas de escucha. Febrero y Octubre del grupo La voz del paciente. - Sueño-ON: Encuesta Pitsburg de calidad del sueño. 35 encuestados. Las principales causas que interfieren en el sueño son el ruido generado por la actividad asistencial y la iluminación excesiva. Estudio sonométrico: Destacar que en segunda y cuarta la media de ruido es ligeramente superior en el turno de noche respecto a los otros turnos. Los picos de decibelios se producen entre las 9 y 11 coincidiendo con la actividad asistencial de las higienes de primera hora. - Encuestas alimentación: Comisión de Nutrición. - Encuestas posthospitalización.
Quejas, reclamaciones y agradecimientos.	Análisis/seguimiento reclamaciones. (Comisión de calidad asistencial). Informe completo sobre reclamaciones y percepciones negativas descritas en encuesta posthospitalización, disponible actividad del comité 2020. Los principales puntos del informe son: - Nº Reclamaciones: 18 de 1013 altas. Motivos más frecuentes: Asistencia sanitaria e información recibida durante el ingreso, a continuación falta de coordinación asistencial y trato en tres ocasiones. - Encuestas posthospitalización: Quejas sobre ruido / descanso, puntuales sobre trato, puntuales de rehabilitación, falta de personal y comida. - Voz del paciente: Se repite la temática de las quejas con respecto a las encuestas de hospitalización: Ruido, trato y alimentación.

OBJETIVOS	ACCIONES/METAS
Seguimiento de las mejoras derivadas de la encuesta 2019: - Mejora del descanso - Evaluación de las mejoras en la alimentación - Tiempo de espera en acudir	- Mejoras del descanso: Informe SueñOn. (Memoria Dirección de Enfermería). - Alimentación. Anexo I cuadro resultados. Memoria comisión de Nutrición. - Timbres: No se han registrado reclamaciones por el tiempo de asistencia a los timbres.
Mejoras derivadas de la encuesta del SERMAS: - Dolor - Información asistencial	Se abre una acción preventiva en estos dos temas: - AP 22.2020 Dolor En el hospital existe un comité del dolor que trabaja anualmente objetivos propios. Se responsabiliza de la Acción Preventiva, su presidenta Reyes Ávila y M^a Jesús Labrador. Dirección de enfermería. Se realiza un estudio desde el 20 de Julio hasta el 20 septiembre. La acción permanece abierta. - AP 21.2020 Asistencia Sanitaria. Responsables Mar Alonso y Santiago Alonso.
Análisis estadístico de los resultados encuesta satisfacción propia del hospital 2020.	Informe análisis cuantitativo y cualitativo de las respuestas abiertas. Anexo I - Cuidados paliativos. 15 encuestas. - Hospitalización. 116 encuestas. La satisfacción es alta con valores elevados por encima de los 4,5 puntos. Más de la mitad recomendarían el hospital con un valor de 10. El aspecto más valorado es el trato humano. Las quejas se refieren igualmente, al trato de algunas personas, y al ruido y la comida.
Cuidado del profesional. - Prevención secuelas psicológicas post-pandemia. - Panel de agradecimientos. - Formación para adquisición de habilidades (profesional como agente de humanización) - Programación actividades. 	Curso Mindfulness y bienestar emocional: con Marina García Fuentes, entre febrero y junio, 12 horas. Asistentes: 12. Talleres con psicóloga Clara Navarrete de regulación emocional, Sesiones semanales entre abril – mayo. Talleres grupales de 8 personas con psicóloga Blanca Navarro. 9 y 10 de octubre. 2 Talleres grupales de 8 personas con psicóloga Sonia Alejandre el 7 de octubre. - Se ha colgado en la Intranet y se ha informado por email, el contacto con el programa PAIPSE (Programa de Atención Integral al Personal Sanitario Enfermo), que se ha puesto en marcha desde la Consejería, para la valoración y atención a situaciones de sufrimiento psíquico de origen laboral, dirigido a todos los profesionales sanitarios y no sanitarios que trabajan en las instituciones dependientes del SERMAS. - Elaboración de un panel para los trabajadores, donde los profesionales podían escribir agradecimientos o halagos, a aquellas personas que durante la pandemia han tenido un comportamiento ejemplar o actitudes que consideren deben ser reconocidas. Seguridad del profesional: Charlas de Médicos del Mundo, colocación de EPIs, establecimiento de circuitos, trabajo por tareas, alojamientos para profesionales. - Gestión de las donaciones recibidas durante los meses más duros de la pandemia para los profesionales sanitarios: desayunos, frutas, pantallas de protección facial, mascarillas de tela, cremas etc. - Curso de Buen trato de David Cardunets, 5 horas, 10 asistentes. - Taller de comunicación no violenta. Teresa Viejo. 5 horas. 20 de Febrero - Se han programado a lo largo del año distintas actividades dirigidas a los profesionales como: zumba, charlas magistrales, foro “mira el cáncer a la cara”, entrega de placas a los jubilados, concurso de christmas, el árbol de los deseos.

OBJETIVOS	ACCIONES/METAS
Acciones específicas derivadas de la situación de pandemia.  	Creación del Comité de Apoyo al Duelo: Comienza su actividad el 27 de marzo. Disponible informe de actividades y documento de creación. Principales Actividades: • Sistematización de una metodología de <i>información a familiares</i> que garantice la continuidad en la misma de forma compatible con la elevada actividad asistencial. • <i>Visitas de familiares en el momento final de la vida</i>, en periodo de alerta (restricciones movilidad ciudadana), garantizando la seguridad del familiar y velando por su bienestar emocional. • <i>Acompañamiento en el duelo</i>: Desde Dirección gerencia se envía carta de condolencia con documentación elaborada por psicóloga clínica con pautas y recursos para la gestión del duelo y propuestas de rituales alternativos de despedida, al no poder celebrarse con normalidad los ritos habituales. Teléfonos de atención al duelo de instituciones oficiales. • <i>Activación para combatir aislamiento</i>: Incremento de la presencia de la rehabilitación en habitaciones. Telerehabilitación mediante vídeos difundidos canal interno. Reparto de material de gimnasia: gomas elásticas de uso individual, material lúdico-terapéutico que alivie la situación de aislamiento (mandalas, crucigramas, sopa de letras, libros donados, etc). • <i>Actividades de cuidado al profesional</i>. (Descritas anteriormente). • Sistematización de las <i>visitas de familiares en periodo de desescalada</i>. • <i>Incremento de las videollamadas</i>, gracias a la donación de tablets y colaboración de los profesionales. • <i>Gestión de iniciativas ciudadanas de apoyo</i>: dibujos y cartas de ánimos dirigidos a los pacientes por ciudadanos anónimos o por los propios familiares, son repartidas y leídas por los profesionales. • <i>Voluntariado</i> para el acompañamiento telefónico durante el confinamiento: A iniciativa de una profesora jubilada y posteriormente el proyecto "charlamos" impulsado desde la consejería. Cambios estructurales: Torre de medición de temperatura a la entrada, alfombrillas de desinfección, difusores de desinfección calzado y ruedas; establecimiento y señalización de circuitos de sucio/limpio para disminuir carga viral. Colocación de mamparas de metacrilato. Acondicionamiento zonas para la higiene de los profesionales que atiendan pacientes COVID.
Mejoras estructurales. 	Además de las descritas anteriormente por situación de pandemia. • Caseta de madera para comedor de los trabajadores • Climatización en despachos de los rehabilitadores. • Cortina de aire caliente en zona de ambulancias. • Cocina: Suelo de la cocina, antideslizante y paredes de más fácil limpieza. • Capilla: Aire acondicionado y pintura.

OBJETIVOS	ACCIONES/METAS
Calendario de actividades dirigidas a pacientes.  	• 28 de febrero – Bingo de carnaval. Todo aquel que vaya disfrazado al bingo tendrá un regalo especial. • Celebración del Día del Libro, el 23 de abril del 2020. Se regaló un libro a todos los pacientes que lo quisieron o revistas del corazón, de Historia, así como pasatiempos (crucigramas, sopas de letras, etc.). Todo ello fruto de donaciones recibidas. • Las actividades lúdicas organizadas por el departamento de terapia ocupacional en habitación y salas de estar máximo 4 participantes. • Videollamadas. • Vídeos rehabilitación por canal interno y reparto de material desechable para su uso en planta (Bandas elásticas) • Tarjetas de felicitación a pacientes que cumplen años durante el ingreso y postre especial. Este año 82. • Una Navidad 5.0: Los profesionales del Hospital Guadarrama han diseñado una programación específica navideña para que, a pesar de las restricciones sanitarias establecidas, los pacientes que deben permanecer ingresados estas semanas puedan contar con iniciativas que les acerquen a lo que tradicionalmente se ha realizado siempre en este período del año. Esta programación se proyecta, desde el día 24 de diciembre y hasta el 6 de enero, a través del circuito cerrado de televisión del que disponen en sus habitaciones. ○ Trabajadores sanitarios y no sanitarios del Hospital han escogido pequeños cuentos de Jorge Bucay, García Márquez o Charles Dickens, entre otros, que les han dedicado y grabado con video. ○ Han realizado una original selección de versiones de villancicos populares y han reunido felicitaciones de personas anónimas: niños, mayores, periodistas, el Rey Melchor, Papá Noel, representantes de administraciones....llegadas desde distintos lugares del mundo para felicitar la Navidad a los pacientes ingresados. ○ El árbol instalado en el Halll del Edificio de Hospitalización del centro sanitario, se ha convertido en #ElÁrboldeLosDeseos. En él, profesionales, pacientes y familiares podrán colgar sus deseos para el próximo año 2021.

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN CCP-HUM

Durante el año 2020 han formado parte del Comité las siguientes personas:

Doña Rosa Salazar de la Guerra

Doña María Caballero

Doña Raquel Beltrán

Doña Alicia Rojas

Doña Sonia Hidalgo

Doña Concepción Rey

Doña Carmen Matellano

Doña Mar Alonso

Don. Nicolás Cuenca Zaldivar

Enero de 2021

Comité de Calidad Percibida y Humanización

ANEXO I.- ALIMENTACIÓN.

Tras los resultados obtenidos en las encuestas de alimentación realizadas a los pacientes se establecieron varias medidas de mejora.

SITUACIÓN INICIAL	ACCIÓN DE MEJORA	CAMBIO IMPLANTADO	EVALUACIÓN
En los menús hay 6 pasteles de diferentes sabores	Sustituir algunos pasteles por otros platos	Implantación de otros platos sugeridos por los pacientes	Encuesta alimentación 2021
Los pacientes con disfagia no ingieren la totalidad de los purés en cada comida	Seguimiento ingesta de purés. Sustitución por menús enriquecidos (menor cantidad)	En diciembre se implementan para los pacientes con niveles II y IIA, menús enriquecidos.	Evaluación de ingesta en febrero y marzo (disponibles informes). Encuesta alimentación 2021
Escasa variedad de platos en los menús	Revisión de menús, desayunos y meriendas	Incorporación de nuevos alimentos y postres en los menús.	Encuesta alimentación 2021
Cereales en los desayunos de los pacientes con nivel VI	Retirada de los mismos y sustitución por otro producto	Se retiran los cereales en los desayunos de los pacientes con Nivel VI	Encuesta alimentación 2021
Purés poco atractivos visualmente para los pacientes con disfagia	Incorporar purés con preforma	Se introducen en septiembre purés con preforma para ayudar a distinguir el sabor del puré (a través de la forma) y hacer más atractivos visualmente dichos purés a través de los colores.	Se retiran en octubre por no tener una buena aceptación por parte de los pacientes.

ANEXO II.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

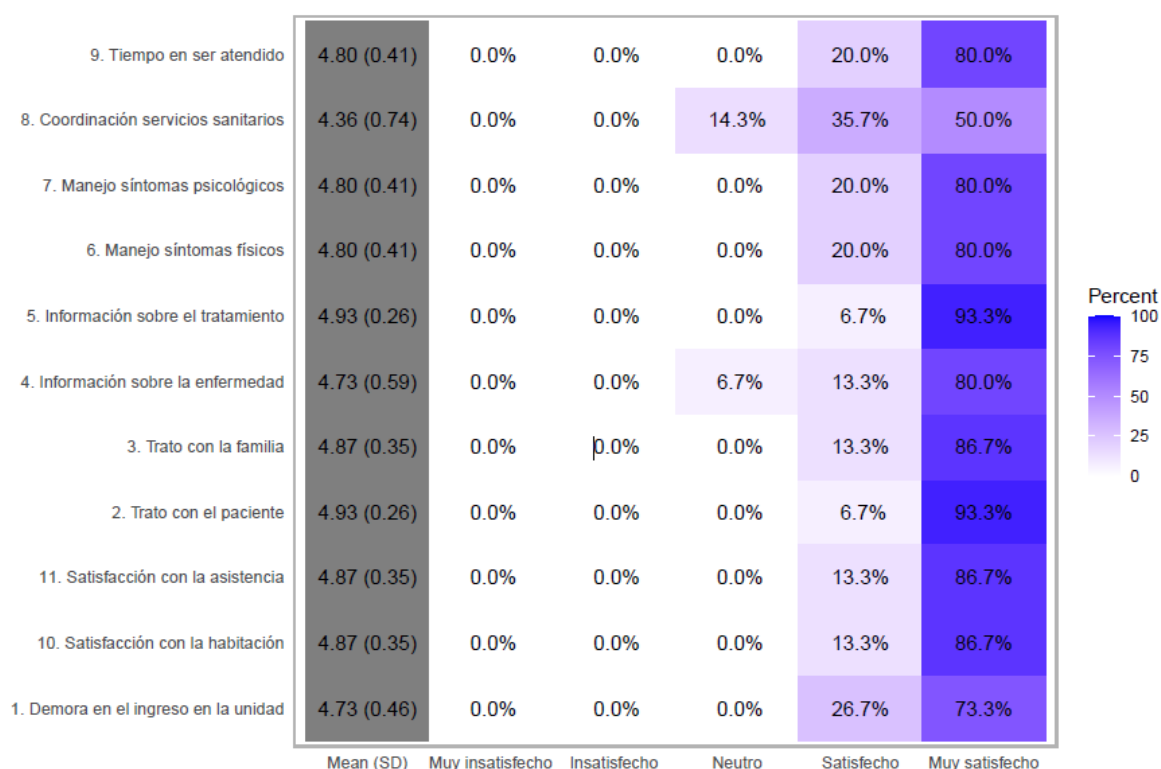
A) CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS EN LA UNIDAD DE CUIDADOS PALIATIVOS

El perfil de los cuidadores se corresponde con una mujer de unos 73 años de edad, normalmente la esposa del paciente. No se han encontrado diferencias significativas en las respuestas en función del sexo de los pacientes o del cuidador ni tampoco en función de la filiación del cuidador ($p > 0.05$).

La fiabilidad de la encuesta es alta, con valores por encima de 0.8 en todos los estimadores salvo en la fiabilidad inter ítem e inter ítem total así como en la fiabilidad compuesta.

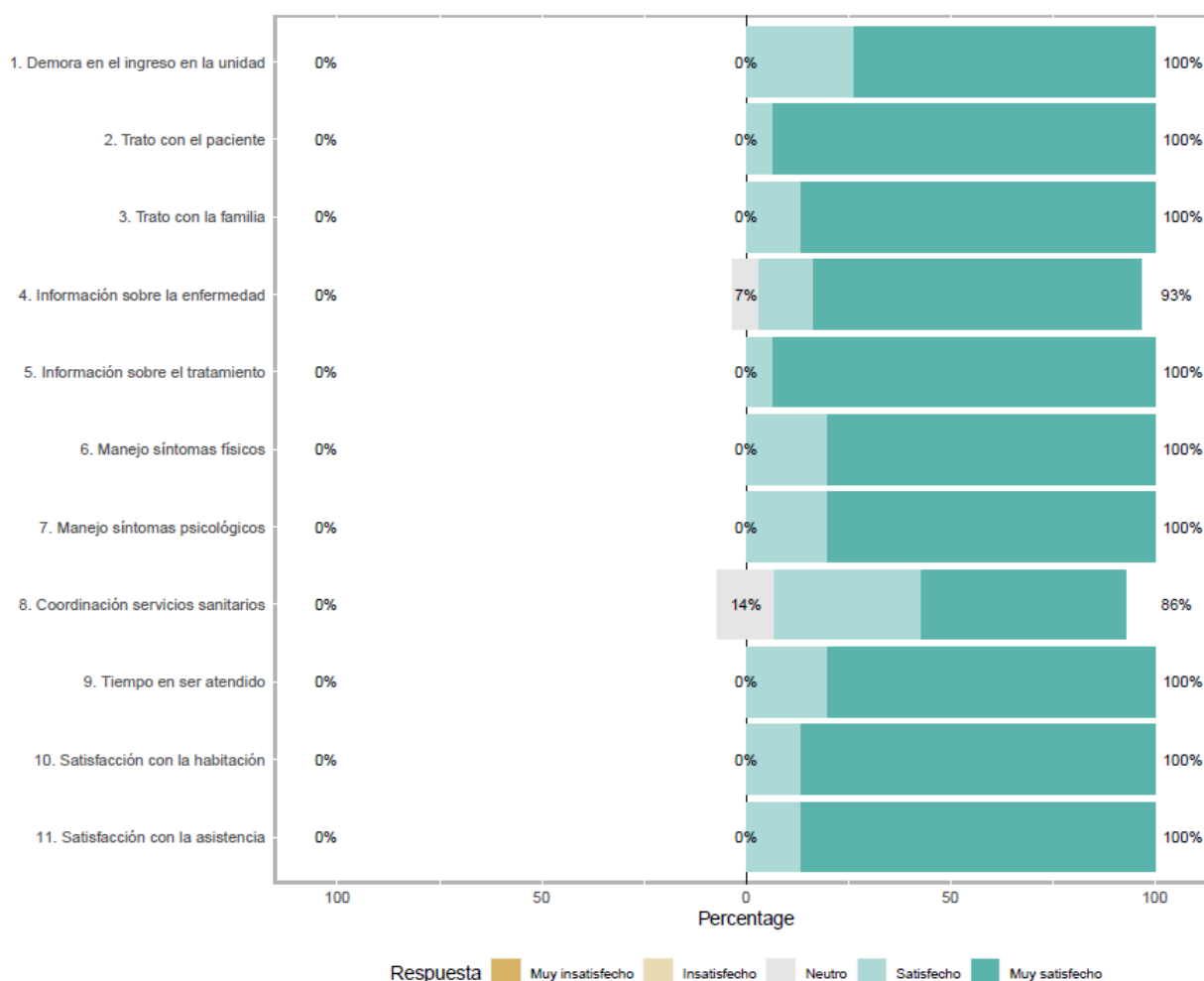
Las preguntas parecen agruparse en dos factores, con los ítems 1, 2, 3, 7, 10 y 11, referentes a la demora en ser trasladado, al trato, manejo de síntomas y satisfacción con la habitación y la asistencia en un factor, y los ítems 4, 5 y 9 referentes a la información recibida y el tiempo en ser atendido en el otro, mientras que los ítems 8 y 6 aparecen dispersos.

Las puntuaciones en todas las preguntas ha sido muy alta con valores desplazados por encima de 4.5 puntos de manera generalizada.



Las respuestas abiertas expresan fundamentalmente el agradecimiento por el trato humano -1 [0:100] *La familia valoramos cómo excelente la atención médica, enfermería y humana hacia nuestro familiar.*- y el agradecimiento por el apoyo emocional del equipo en momentos tan difíciles -5 [0:69] *Muchas gracias por vuestra dedicación en unos momentos tan difíciles.*- 1 [158:189] *Se sintió muy bien acompañado.* - y la profesionalidad del equipo -1 [0:66] *La familia valoramos cómo excelente la atención médica, enfermería-* y que presentan una estrecha correlación con las cuestiones planteadas en las preguntas Likert. Sin embargo,

persisten problemas relacionados con la coordinación en el servicio de ambulancias o entre los servicios de Atención Primaria y Especializada, además de la falta de personal.



El análisis de modelos temáticos coincide con las conclusiones enfatizando la importancia del trato humano en el manejo de los pacientes.

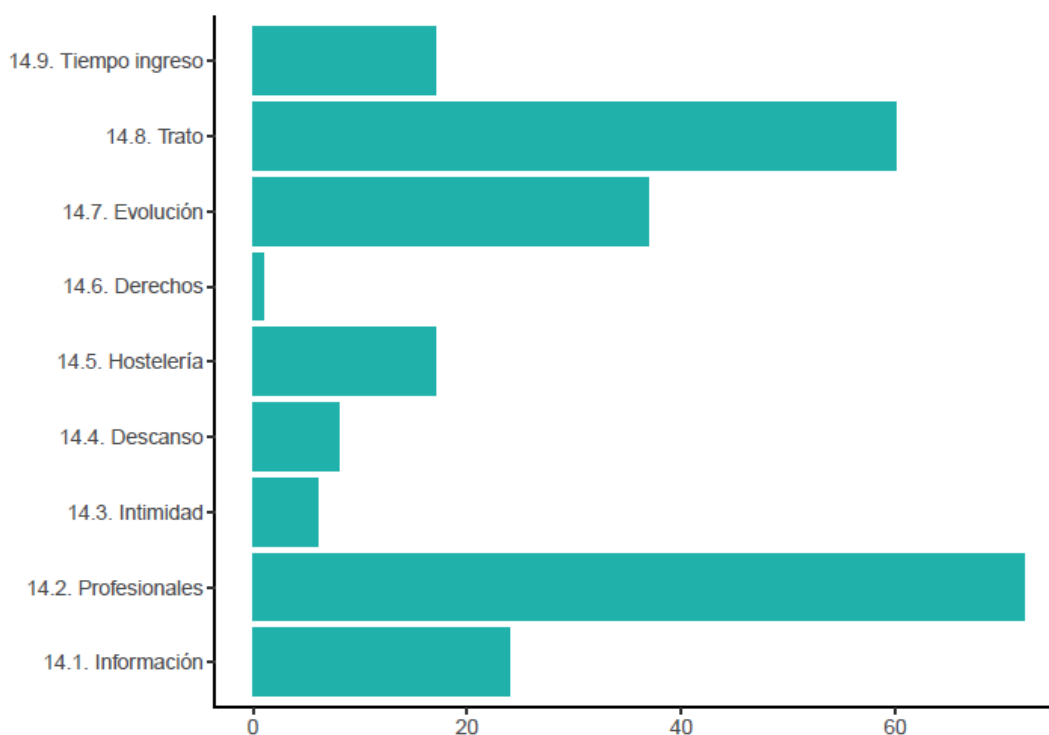
humano
 atención
 trato
 médico

B) CONCLUSIONES DE LAS RESPUESTAS DE LA ENCUESTA DE POSTHOSPITALIZACIÓN

Han contestado a la encuesta 116 personas. El perfil de los encuestados se corresponde con una mujer, de nacionalidad española, con estudios de Primaria o Secundaria, pensionista, y que normalmente es la propia paciente. La fiabilidad de la encuesta es alta, con valores por encima de 0.9 en todos los estimadores salvo en la fiabilidad inter ítem e inter ítem total. Las preguntas parecen agruparse un único factor con los ítems 2.2 y 10, relacionados con la satisfacción con la comida y el descanso, dispersos.

Las puntuaciones en todas las preguntas ha sido muy altas con valores desplazados por encima de 4.5 puntos lo que indica un elevado nivel de satisfacción con el hospital.

Los temas más relevantes para los encuestados son los referidos a los profesionales, al trato y a la evolución de la enfermedad.



Más de la mitad de los encuestados recomendarían el hospital con un nivel de 10.

No se han encontrado diferencias significativas en las respuestas en función del sexo de los encuestados, nivel de estudios, ocupación, nacionalidad ni en función de quien responde a la encuesta ($p > 0.05$) salvo algunos ítems dispersos en función del nivel de estudios y del sexo de los encuestados.

Las respuestas a la pregunta abierta reflejan una multitud de preocupaciones en los encuestados aunque, en línea con las elevadas puntuaciones en las preguntas Likert, predomina la satisfacción con la atención y el trato -126 [0:204] *Darles las gracias por sus cuidados, en esta situación de soledad de la enferma, por la situación actual que estamos viviendo, por su compañía hacia ellos y también por su valor siempre. Gracias a todos.* - con frecuentes agradecimientos personales -113 [150:201] *Un saludo para la asistente. Qué bonita la amapola!* - aunque aparecen quejas por el trato recibido en algunos momentos. Sin

embargo, también concurren otras temáticas relacionadas de nuevo con problemas con los ruidos -57 [168:305]. *Díganle al personal de noche, que la noche es para dormir, no para escuchar canciones. Deberían respetar más el descanso de los enfermos.* Que no respetan las horas de descanso -57 [168:305]. *Díganle al personal de noche, que la noche es para dormir, no para escuchar canciones. Deberían respetar más el descanso de los enfermos.* - además de los problemas con la calidad de la comida -39 [0:118] *Deben mejorar la comida que sirven, en muchos casos es muy mala y se regresa completa, quedando el paciente sin comer.-.*

Estos temas también aparecen correlacionados con las cuestiones planteadas en las preguntas Likert de la encuesta con especial énfasis en los problemas de trato y en la calidad de la comida.

El análisis de modelos temáticos coincide con las conclusiones anteriores reflejando la preocupación por los servicios deficitarios en la atención a los pacientes.

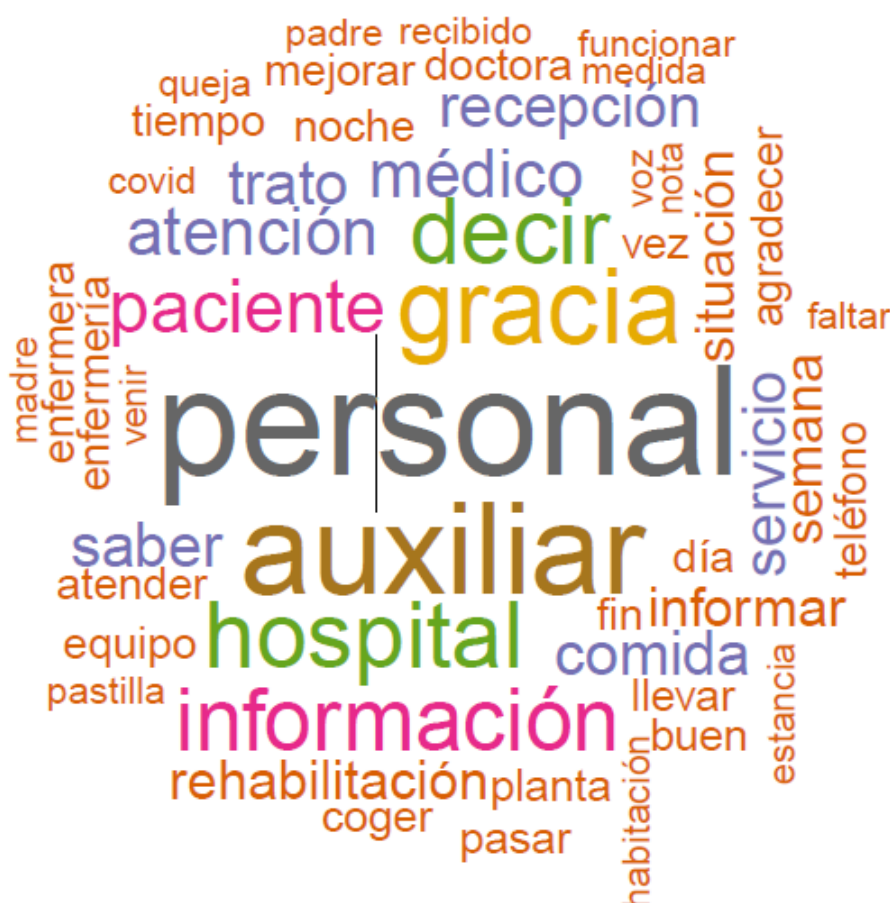
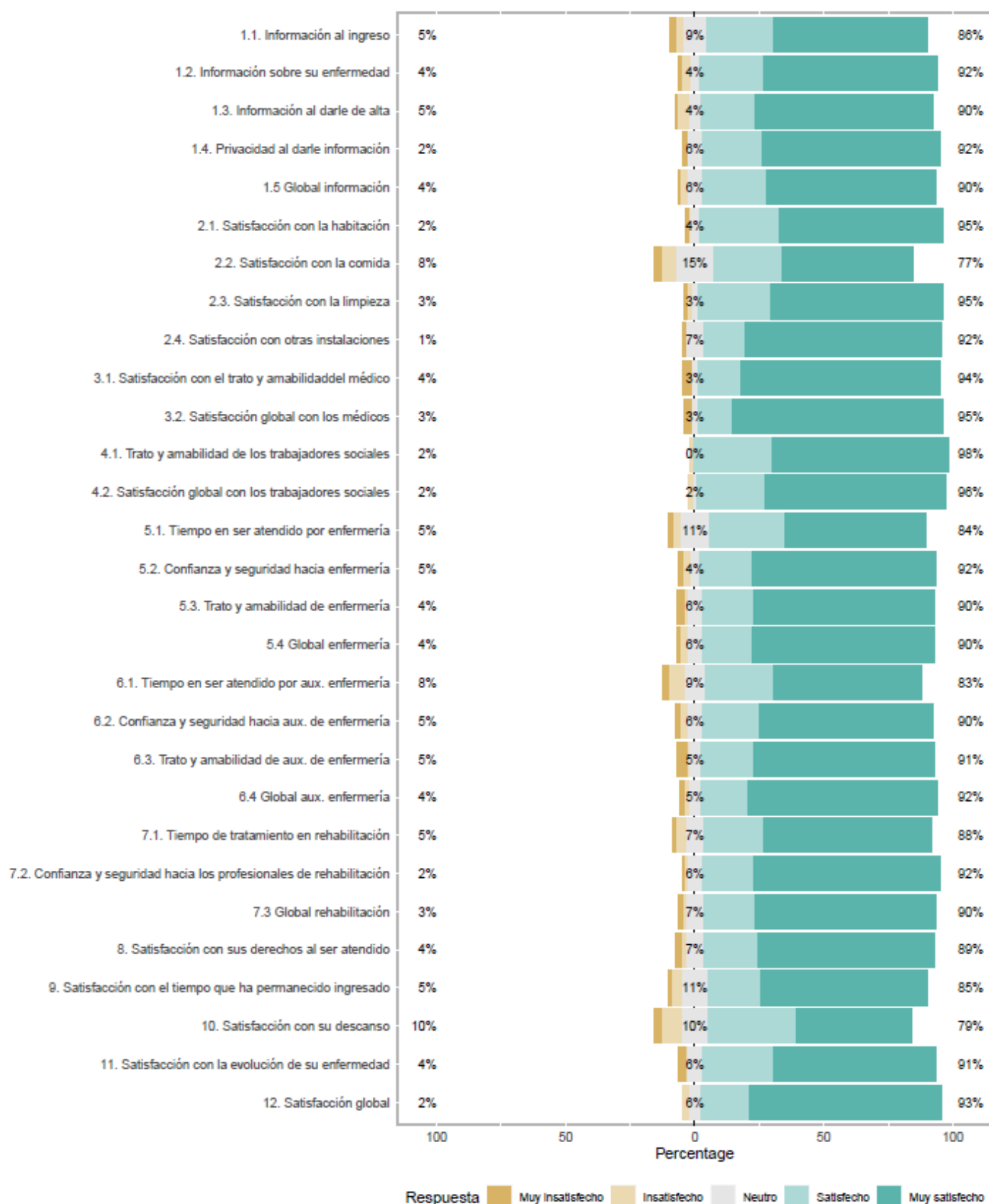


Figura 28: Nube de palabras.



COMPARATIVO RESPECTO A OTROS AÑOS:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROPIA	2018	2019	2020
Satisfecho con la información general recibida en el momento del ingreso, sobre normativa de visitas, horario de comidas, situación de las salas médicas, etc.	93,43%	85.21%	86%
Satisfecho con la información recibida Enfermedad	89,78%	86.71%	92%
Satisfecho con la información recibida al darle el alta	87,22%	84.83%	90%
Satisfecho con la privacidad al darle la información	91,97%	87.41%	92%
Valoración global con la información	92,09%	85.62%	90%
Valore su grado de satisfacción con la habitación	86,96%	86.99%	95%
Valore su grado de satisfacción con la comida	78,42%	72.60%	77%
Valore su grado de satisfacción con la limpieza	91,30%	87.86%	95%
Valore su satisfacción con otras instalaciones del hospital (salas de estar, jardín, salas de rehabilitación)	97,04%	93.79%	92%
Respecto al personal médico, valore su satisfacción con el trato y amabilidad con que le han atendido	94,93%	90.41%	94%
Satisfacción global con los médicos que le han atendido	94,89%	90.35%	95%
Respeto a la trabajadora social, valore su satisfacción con el trato y amabilidad con que le han atendido.	92,50%	89.99%	98%
Satisfacción global con los trabajadores sociales que le han atendido	89,83%	89.05%	96%
Respecto a enfermería, valore su grado de satisfacción en relación al tiempo transcurrido desde que solicita atención hasta que la recibe	86,57%	86.86%	84%
Paciente satisfecho con personal de enfermería en relación a la confianza y seguridad que le inspira	94,81%	91.43%	92%
Satisfecho con personal de enfermería en relación a trato y amabilidad	94,07%	87.77%	90%
Satisfacción global con el servicio de enfermería	96,30%	90.65%	90%
Respecto al personal auxiliar de enfermería, valore su grado de satisfacción con el tiempo de espera transcurrido desde que solicita atención hasta que la recibe	83,70%	81.43%	83%
Satisfecho con personal auxiliar enfermería con el trato y amabilidad al ser atendido	83,45%	85.61%	90%
La confianza y seguridad que le inspira los auxiliares de enfermería	82,01%	84.17%	91%
Satisfacción global con el personal auxiliar de enfermería	86,13%	84.89%	92%
Respecto a terapeutas, valore su satisfacción con el tiempo dedicado a la atención	91,63%	94.93%	88%
Valore la confianza y seguridad que le inspiran los terapeutas	95,49%	96.78%	92%
Satisfacción global con el servicio de rehabilitación	94,07%	95.59%	90%
Valore su grado de satisfacción con el respeto sus derechos como paciente	90,30%	89.05%	89%
Valore su grado de satisfacción con el tiempo que ha permanecido ingresado	88,24%	85.51%	85%
Valore el grado de satisfacción con el descanso	79,10%	78.72%	79%
Valore su grado de satisfacción con la evolución de su dolencia	86,57%	88.57%	91%
En qué grado recomendaría este hospital a otras personas *	86,51%	79%	82%
Satisfacción global con a atención recibida en el Hospital	95,42%	89.36%	93%

- Este dato refleja el porcentaje de los que ponen de nivel de recomendación 9 o 10, que son promotores del hospital.