NUCLINEWS

CLÍNIC BARCELONA Hospital Universitari

PLA ESTRATÈGIC 2016-2020

Construïm el Nou Univers Clínic

Març 2019

2 anys... i seguim!

NUCLI
NOU UNIVERS CLÍNIC

El Pla Estratègic va sumant fites des de desembre de 2016

43 projectes transversals amb focus en pacients, professionals i recursos

La participació i la col·laboració, claus del Nou Univers Clínic

Salt qualitatiu en informació de salut i participació del pacient

La veu del pacient als processos assistencials i d'obres (pàg 3)

La Infoteca posa a l'abast materials de qualitat per l'educació terapèutica (pàg 4)

El PortalCLÍNIC acumula 1 milió de pàgines vistes i més de 350 mil visitants (pàg 5)

Un Hospital Saludable per als treballadors

Mentors per facilitar l'acollida de nous professionals (pàg 11)

Eines per la prevenció i la mediació en conflictes (pàg 12)

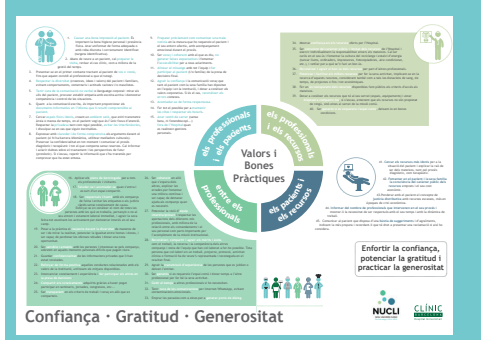
Promoció de l'activitat física i la bona alimentació (pàg 13)

Millores en el tractament del dolor, la nutrició i el final de vida

(pàg 8)

650 persones formades en Ecologia Emocional i 50 micro-projectes en marxa

(pàg 10)



Guia dels Valors a les Bones Pràctiques

45 accions i actituds per a un hospital excel·lent

(pàg 11)

Lean i Right Care, apostes per a l'eficiència

(pàg 14 i 15)

El repte dels espais, la qualitat assistencial, la promoció professional i les aliances

Articles de Josep Mª Campistol, Antoni Castells, Gemma Martínez, Pilar Varela, David Font, Joan Escarrabill, Lluís Permanyer

Entrevistes a Marga Jansà, Miquel Sánchez, Eduard Gratacós

PLA ESTRATÈGIC 2016-2020

NUCLI, el Nou Univers Clínic

Josep M. Campistol
Director General

L'Hospital Clínic, amb més de 110 anys d'història, és un dels hospitals capdavanters de l'Estat Espanyol. Capdavanter en complexitat, eficiència, docència, innovació i, especialment, en recerca. Malgrat aquest lideratge, l'any 2016 i després d'un gran debat, es va arribar a la conclusió de la necessitat d'una transformació ordenada i progressiva del nostre hospital, fent-lo més humà, centrant-lo en les persones i posant els valors com a objectiu de la nostra organització.

En aquest sentit es defineix aquest pla estratègic com una oportunitat de redefinir el nostre hospital, no només essent líders en assistència, docència, recerca i innovació sinó també en la humanització. Entre tots definim tres pilars bàsics d'aquest pla estratègic: els pacients, els professionals i els recursos, i s'invita a tots els professionals de l'hospital a participar i a aportar el seu gra de sorra i a sentir-se seu aquest nou univers que ens ha d'ajudar a la transformació de la institució i a assumir amb garanties el S. XXI. Aquest pla estratègic no és més que un full de ruta que analitzarà i prioritzarà els nostres objectius amb un únic propòsit, que és la millora contínua de l'Hospital Clínic.

"Tenim l'oportunitat de redefinir el nostre hospital, no només per seguir essent líders en assistència, docència, recerca i innovació, sinó també en la humanització."

S'han definit 43 projectes transversals, amb més de 70 coordinadors al capdavant i als quals s'hi van afegir més de 1.000 professionals de totes les categories i centres. Amb diferents ritmes, amb més o menys dificultats, amb idees innovadores i propostes d'acció, tots ells han anat avançant i han aconseguit fites rellevants que ajuden a construir el Nou Univers Clínic que imaginem. Moltes d'elles les hem recollides en aquest diari, que vol reflectir la dedicació de tots els que hi estan implicats. Tot aquest esforç, tota la feina feta, tota la voluntat de col·laboració i de treball multidisciplinari, totes les noves connexions entre professionals i àrees que s'han generat, ja són en si mateix un dels èxits principals d'aquests dos primers anys de desplegament del Pla Estratègic. Però no ens aturarem aquí.

Tenim per davant encara enormes reptes. Treballem en un espai molt limitat, cada cop més, i és urgent posar-hi remei, ampliant les instal·lacions més enllà de Villarroel sense abandonar l'esquerra de l'Eixample, d'on són el 60% dels pacients que atenem. Hem de gestionar recursos limitats i un finançament per sota del que voldríem, tot amb una pressió assistencial forta. Això ens obliga a ser més eficients, a aprofundir en la coordinació amb altres agents del sistema sanitari, a treballar per aconseguir recursos per altres vies com el mecenatge i el voluntariat. I ho hem de fer amb creativitat, ajuntant tot el talent disponible a la casa i tot el que puguem atreure d'altres disciplines i sectors que vulguin ajudar-nos a humanitzar l'hospital.

Sabem que ens queden deures en elements crítics per al desenvolupament personal i professional, com el reconeixement, la formació o la conciliació. Hem d'afrontar amb més energia i determinació aspectes clau com ara l'equilibri en les càrregues de treball i el relleu generacional. La dinàmica de treball que duem en el pla estratègic és la que ha d'ajudar a la Direcció de l'hospital a abordar aquests àmbits de NUCLI perquè contribueixin encara més a l'excel·lència que demostrem en assistència, en formació i en recerca.

"Enfrontem enormes reptes i els hem d'abordar amb creativitat i connectant tot el talent disponible a l'organització"

Sento una immensa gratitud per tots els professionals que, dia a dia, amb la seva actitud, la seva disponibilitat i les seves aportacions, estan treballant en fer funcionar els projectes del NUCLI. Això que estem fent, de la forma en què ho estem fent, és diferent a qualsevol altre pla estratègic precedent. Us animo a no defallir. Ens queden dos anys més de feina amb aquesta metodologia participativa i engrescadora, seguirem potenciant l'escolta i el treball col·laboratiu, posant en acció els valors de l'organització, i sense oblidar que hem de tenir cura els uns dels altres per poder seguir oferint un servei públic de qualitat als pacients i a la societat. Un agraïment molt especial a tots els membres de l'Òrgan de Seguiment del pla estratègic que ajuden a impulsar i a dinamitzar el NUCLI.

Tots som Clínic, Visca el Clínic !!!

"El Pla Estratègic és més que un full de ruta, és una invitació a la participació."

L'energia del NUCLI

NUCLI
NOU UNIVERS CLÍNIC

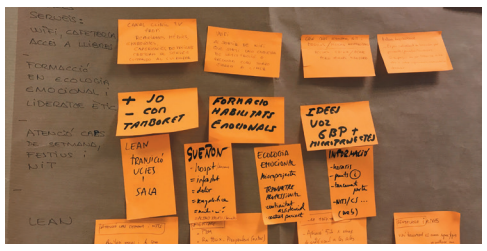
Laura Contreras

"Com una estructura molecular, com un sistema solar, tot gira entorn d'un nucli, la part més interna que transmet energia i vibració perquè tot giri al seu voltant. Així és el Pla Estratègic de l'Hospital Clínic, on els tres pilars: professionals, pacients i recursos, formen aquest Nou Univers empesos per l'energia del NUCLI, per evolucionar tots junts."

Laura Contreras Navarro, Tècnic Auxiliar d'Infermeria de Medicina Preventiva, va guanyar a l'abril 2017 i per votació popular el concurs "Bategem el Pla Estratègic" amb aquest logo i aquesta argumentació clara i inspiradora, en un procés participatiu que va aplegar fins a 64 propostes presentades pels professionals del Clínic.

43 projectes transversals:
- **16 de l'àmbit de Pacients (14 en marxa)**
- **15 de l'àmbit de Professionals (13 en marxa)**
- **12 de Recursos (9 en marxa)**

- **Més de 70 coordinadors de projectes**
- **Entre 25 i 50 professionals a cada projecte inscrits voluntàriament**
- **Participació multi-disciplinar de més de 1000 professionals**
- **Òrgan de Seguiment mensual des de gener 2017 amb 13 membres de tots els estaments**



Els 43 projectes transversals del NUCLI aborden diferents àmbits de millora de l'hospital, però no són compartiments tancats i molts d'ells tracten temàtiques en què necessàriament cal mesclar diferents perspectives. Fomentar aquesta interconnexió i col·laboració entre els diferents projectes transversals es va treballar en dues sessions a l'abril i el maig de 2018 que, sota el nom de **NUCLI Network**, van aplegar 160 professionals a les aules d'Eixample Clínic, amb l'ajut d'uns pòsters explicatius. Els pòsters dels projectes van ser exposats públicament durant tot el segon semestre de 2018 als passadissos de la seu Villarroel.

PACIENTS

Hi ha unes noves regles de joc. Juguem?

Dr. Joan Escarrabill
Coordinador del projecte d'estructuració de la participació del pacient

Des de fa més de cinquanta anys que es parla del "dret i l'obligació" de la participació dels pacients en els afers sanitaris, tant individualment com col·lectivament. També és cert que durant aquests anys s'ha debatut molt sobre la manera de fer efectiva aquesta participació. El primer àmbit en què el pacient participa ens és prou conegut i cada cop més practicat, i són les "decisions compartides" que afecten la seva pròpia salut. Però la participació del ciutadà pot abraçar des del disseny de polítiques sanitàries fins a la recerca, passant per la incorporació de la perspectiva dels usuaris en la millora dels serveis prestats. És en aquest darrer àmbit en què s'està posant focus en el marc de NUCLI.

La participació pot ser simplement una declaració d'intencions o representar un canvi en profunditat de la manera de treballar. Creure en la importància de la participació vol dir jugar decididament per desplegar una manera diferent d'atendre les persones. El lideratge compartit no és fàcil. Vol dir esborrar fronteres entre àmbits de coneixement i entre les persones en funció de la seva situació (professionals, pacient, cuidador...). El lideratge compartit vol dir donar eines per minimitzar les asimetries i ser transparent. La nova manera d'atendre les persones vol dir pensar en els individus (medicina personalitzada) i en la perspectiva poblacional (el bé comú). Vol dir preguntar i integrar mons diversos tenint en compte la pluralitat, la diversitat, la visibilitat i la inclusió.

En definitiva, participar implica incorporar valors com la proximitat, l'amabilitat, la conversa i el respecte a la pluralitat.

"El valor d'un servei el defineix qui el rep, no qui el presta"

En marxa la Comissió de Participació d'Usuaris i Pacients del Clínic

És un espai de deliberació que permet situar l'experiència del pacient en un marc de relació directa i paritària amb els directius de la institució.

En gener de 2017 el Consell de Govern de l'Hospital Clínic de Barcelona va crear la Comissió de Participació d'Usuaris i Pacients de l'Hospital Clínic de Barcelona, que es va reunir per primera vegada al setembre d'aquell any i d'aquesta forma incorpora de manera efectiva i formal la visió dels pacients, a través del seu feed-back directe, a la millora de l'activitat de l'hospital.

La Comissió de Participació d'Usuaris i Pacients del Clínic, com a òrgan de consulta i participació, està adscrita a la Direcció General i la formen 6 pacients i 5 directius de l'Hospital (Director General, Mèdic, d'Infermeria, d'Estratègia i Planificació i de Qualitat) i el responsable del projecte transversal d'estructuració de la participació del pacient, Dr. Joan Escarrabill. Els 6 pacients que formen part de la Comissió són el Sr. Antón Costas, la Sra. Sílvia Labé, el Sr. Josep Ma Martí, la Sra. Olinda Ania, el Sr. Antoni Nel·lo i la Sra. Mar Serna, que s'han incorporat a la Comissió a proposta del Director General tenint en compte la seva vinculació a l'Hospital, la seva voluntat de participar i la idoneïtat de les seves habilitats i coneixements per poder representar les diferents sensibilitats dels pacients atesos a l'hospital.

La Comissió, que es reuneix trimestralment, avalua les línies estratègiques de l'Hospital dirigides a millorar l'experiència del pacient i fa suggeriments i propostes específiques en aquest camp i per millorar les estratègies de participació dels pacients i dels ciutadans en les activitats de l'Hospital.

Preguntes freqüents

Per què cal promoure la participació?

Un servei no pot ser de qualitat si no aporta valor des de la perspectiva del pacient. El valor d'un servei el defineix qui el rep, no qui el presta. Cal anar més enllà de l'atenció centrada en la persona i avançar cap a la "salut col·laborativa", posant en relleu la necessitat de co-crear els serveis entre tots els implicats.

Amb quin objectiu?

La participació ha de servir per canviar coses a partir de la identificació de necessitats no cobertes.

Com ho hem de fer?

Preguntar, escoltar i observar és molt més útil que no pas fer suposicions. Entrevistes, grups focals, treballs de camp, enquestes,... són algunes de les eines amb les que hem d'estructurar la participació.

Impacte real de la participació dels pacients

- 2 grups focals van influir en el **disseny del PortalClínic**, que inclou vídeos amb testimonis de pacients i amb explicacions de professionals signades, per evitar les informacions anònimes i fredes.
- Els pacients grans amb **insuficiència cardíaca** i els seus cuidadors van fer recomanacions que van permetre el disseny dels fulls informatius més adaptats a les seves necessitats.
- Els pacients amb **trasplantament hepàtic** van fer suggeriments que s'han aplicat al disseny de la UCI hepàtica, especialment en allò que fa referència a l'orientació temporal per mantenir la consciència de nit i dia.
- Amb enquestes d'experiència del pacient, a **consultes externes de l'Institut Clínic de Malalties Digestives i Metabòliques** ha replantejat el funcionament de la consulta de gestió de pacients.
- L'opinió de les persones usuàries de l'habitació on s'administra el **iode radioactiu** ha implicat canvis en les obres i ha reforçat la importància de la connexió internet i l'eliminació mobiliari innecessari.
- Un grup de pacients va suggerir canvis en les funcionalitats de **l'App d'orientació Clinic Maps** incorporant-se a la nova versió del producte.
- L'experiència de pacients amb **diabetis en teràpia amb bomba d'insulina** ha aportat millores en la pròpia bomba, la plataforma telemàtica i el programa educatiu.

Reforç a la participació en els nous projectes d'obres

Una guia interna suma la visió de l'usuari dels serveis a la tasca de la Direcció d'Infraestructures i Enginyeria Biomèdica

La guia marca un nou horitzó als futurs projectes d'obres que es duran a terme a l'Hospital, de forma que estructura com els pacients, els cuidadors i els professionals, que són els usuaris finals, poden i han d'aportar la seva visió als projectes d'obres i com han de fer posteriorment l'avaluació del seu ús. Amb dos grans reptes:

- la creació d'una "**Comissió de participació de pacients d'infraestructures**" estable en el temps, d'un màxim de 8 pacients/cuidadors, que doni suport als projectes generals d'infraestructures i a la qual es pugui fer un rendiment de comptes anual.

- la creació de **grups de pacients i grups de professionals** per a cada projecte d'obres, que seran seleccionats per la Unitat/Servei/Institut on es faci l'obra

La guia detalla la **tipificació dels perfils de les persones que han de participar** i en relació al tipus d'obra, tant pel tipus de contacte que tenen amb l'hospital -ingressats, ambulatoris continuats o puntuals, cuidadors, visitants- com el tipus d'espai on fan la interacció -d'accés limitat com quiròfans, d'ús compartit però amb restriccions com ara unitats d'hospitalització, o bé espais d'ús públic.-

PACIENTS

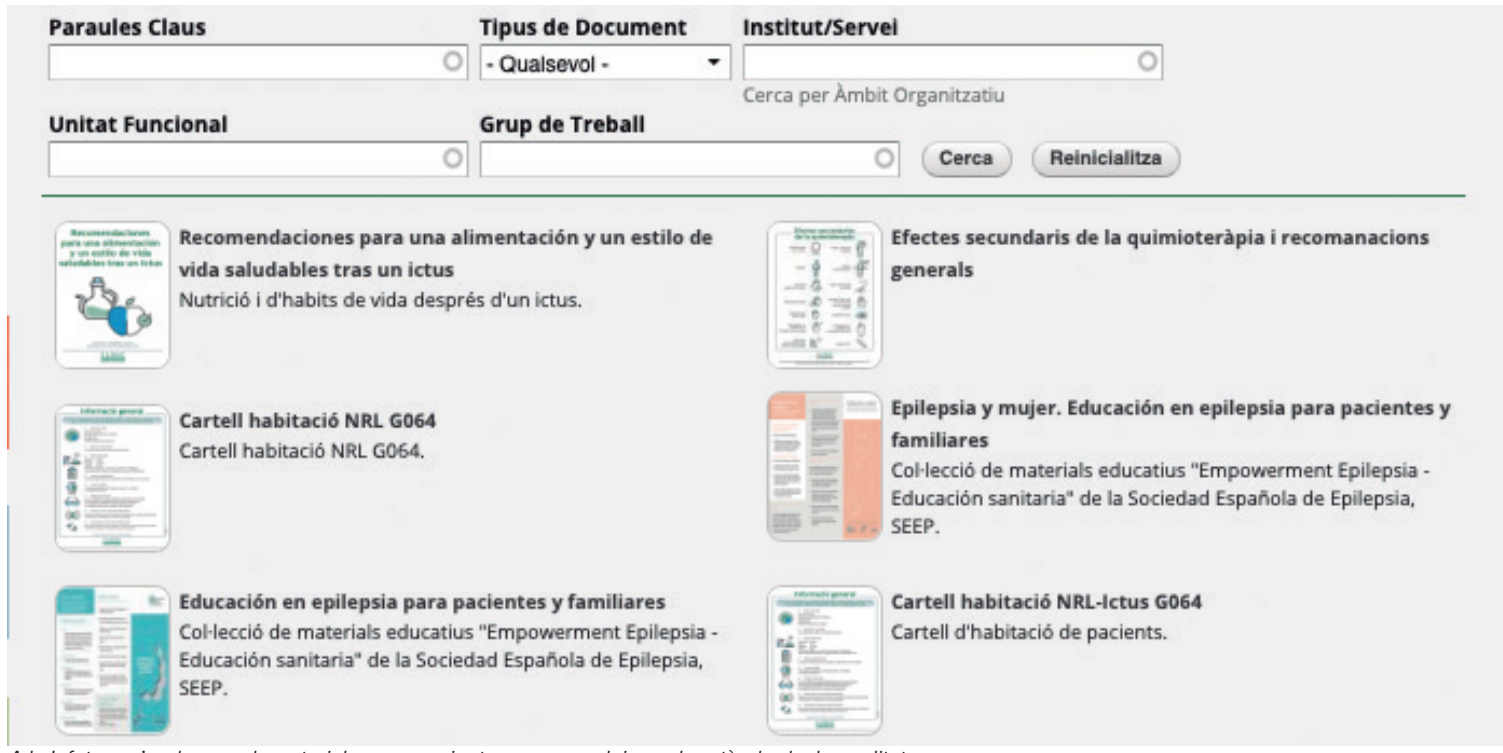
La infoteca, la formació i una comunitat de pràctica per millorar l'educació terapèutica

El projecte transversal dedicat a la informació i educació terapèutica dels pacients, familiars i cuidadors té l'objectiu de conèixer la situació de l'hospital quant a la producció de materials d'informació i programes d'educació terapèutica, recollir l'opinió dels professionals en aquest àmbit i treballar en la millora de la informació i educació que es facilita als pacients.

Es van identificar diferents eixos sobre els quals incidir, com ara:

- **la millora de l'accessibilitat** dels materials a través de la intranet i aplicacions assistencials
- **la millora de la qualitat**, amb l'establiment i el seguiment d'uns criteris i recomanacions
- **la transversalitat dels materials**, mitjançant la seva adequació a l'assistència hospitalària i a la primària
- **la formació dels professionals en els diferents àmbits de l'educació terapèutica.**

51 professionals (45 de l'hospital, 2 d'atenció primària i 4 pacients) configuren el grup de treball, destacant les següents activitats:



A la Infoteca s'endrecen els materials per a pacients que acompleixen els estàndards de qualitat

La Infoteca, un servei d'ajuda i un repositori d'informació a l'abast dels professionals

La Infoteca

Es va realitzar un estudi dels materials de l'Hospital que s'ha publicat recentment al Journal of Healthcare Quality Research i que mostra que en el 55% dels materials analitzats no constava el servei o autors, i en el 43% tampoc constava l'any d'edició. Un 31% dels materials no seguien altres estàndards de qualitat referents a la llegibilitat tipogràfica i lingüística recomanats pel Grup d'Hospitals Promotors de la Salut.

La Infoteca vol millorar aquesta situació amb un servei doble als professionals: per una banda, és un registre accessible de materials d'informació i educació terapèutica creats pels professionals del Clínic o d'altres institucions. Els materials es classifiquen i indexen i es posen a disposició dels professionals. Per una altra banda, és un servei d'edició de materials que ofereix el compliment dels criteris i recomanacions quant a la redacció de continguts i l'adequació del grafisme i que està a disposició dels professionals mitjançant un formulari de sol·licitud a la intranet. A més, també ofereix eines de suport per a l'anàlisi d'idoneïtat de materials existents i per a la creació de nous, i un procediment normalitzat de treball per a la creació d'aquest tipus de materials.

La Infoteca, es va presentar públicament al setembre de 2018 i ha elaborat fins ara més de 100 materials, la meitat dels quals ja estan publicats en el registre i la resta són en revisió i edició. Els materials publicats són, principalment, guies i consells per patologies, fullets d'informació general durant l'ingrés hospitalari, recomanacions per a l'administració de medicaments, consells per a la promoció de la salut i activitats preventives i instruccions per a la preparació quirúrgica.

Cursos de formació en informació i educació terapèutica

S'ofereixen cursos d'educació terapèutica a la cronicitat, dirigits als professionals de l'hospital, AISBE i C-17. La formació està vinculada a la planificació, en el període d'un any, d'un programa d'educació terapèutica o activitat educativa, a l'elaboració d'un tríptic informatiu dirigit a pacients, familiars o cuidadors i d'una relació de recursos per malalts. Al llarg de les quatre edicions del curs ja realitzades s'han presentat un total de 38 propostes de programes d'informació i educació terapèutica. Actualment el curs està en la seva cinquena edició.

Comunitat de Pràctica eDUCA2rs

Coordinada per la Dra. Imma Grau, aquesta comunitat aplega a tots els participants dels cursos de formació i els integrants del projecte transversal. Publica un butlletí bimensual de notícies (i en porta 20!), organitza webminars sobre diferents tòpics com, per exemple, *"Com confeccionar materials informatius?"* o *"Com cuidar el cuidador?"*, i gestiona el coneixement que genera la mateixa comunitat.

Ja es porten 5 edicions del curs de formació en educació terapèutica

Participants al curs d'informació i educació terapèutica

Entrevista

Marga Jansà
Coordinadora del projecte d'informació i educació terapèutica a pacients, familiars i cuidadors

"Hi ha evidència sòlida que la bona informació i educació terapèutica als pacients, familiars i cuidadors ajuda a una millor autogestió del tractament"

P. Als dos anys del seu inici, quin és el balanç de la feina feta en el projecte?

R. Positiu perquè des del principi s'han establert objectius que es poguessin assolir. Alguns ja són realitat, com la creació de la Infoteca, la continuïtat i finançament dels cursos d'informació i educació terapèutica, així com la creació de la Comunitat de Pràctica i els webinars, amb l'esforç de tots els participants del grup, als qui des d'aquí agraeixo les seves idees i treball.

El nostre lema és *"Compartir per Millorar"*; hi ha evidència sòlida que la informació i l'educació terapèutica als pacients, els familiars i els cuidadors és una estratègia que ajuda a que els pacients s'autogestionin millor el seu tractament i a què assumeixin un veritable rol col·laborador amb els professionals que els atenen, millorant així els resultats de salut i de qualitat de vida.

P. Quines són les expectatives per als pròxims dos anys?

Un objectiu important és disposar de qüestionaris digitals en el futur web corporatiu de l'hospital, a través de la carpeta personal "El meu CLÍNIC", de forma que els professionals els puguin facilitar als pacients en format electrònic, i que el sistema informàtic assistencial puntuï els qüestionaris i en reculli les dades a una base de dades i/o al SAP.

A més cal que seguim amb la creació de nous materials dirigits a pacients i familiars amb pluripatologia, i a pacients que hagin de participar en assajos clínics amb medicaments. Una altra línia important és analitzar l'opinió de grups específics de pacients sobre els materials de recomanacions a l'alta. Per últim, hem de continuar amb la formació en informació i educació terapèutica adreçada als professionals, que són clau per la difusió al pacient.

"Hi ha marge de millora en els materials per a pacients amb pluripatologia i en recomanacions a l'alta"

PortalCLÍNIC, informació que et cuida

La plataforma digital PortalCLÍNIC va néixer per la necessitat d'apropar a la ciutadania informació mèdica fiable i de qualitat. Més de 200 professionals de l'Hospital Clínic i 110 pacients han participat en l'elaboració dels continguts

PortalCLÍNIC és una web de continguts de salut sobre malalties, proves, procediments i prevenció creada per l'Hospital Clínic de Barcelona i la Fundació BBVA i posada en marxa el passat mes de febrer de 2018.

PortalCLÍNIC va néixer per donar resposta a la gran demanda d'informació fiable a la xarxa que hi ha per part dels pacients i de la ciutadania. Un 60% dels ciutadans de l'estat espanyol busquen informació sobre salut a internet, però la majoria d'aquests no confia en els resultats de la seva cerca. En canvi, quan la informació és proporcionada per professionals sanitaris genera una confiança que arriba al 92%.

És per això, que resulta imprescindible comptar amb els professionals de l'hospital per a l'elaboració del contingut de PortalCLÍNIC. Fins ara, ja han participat més de 200 professionals de la salut, a més de la col·laboració de 110 pacients i familiars que s'han ofert per explicar la seva experiència en primera persona.

Els continguts estan reforçats amb elements audiovisuals i infografies, que es difonen tant off-line amb pòsters i flyers, com on-line a través de Twitter, Facebook, Linkedin, Youtube i Instagram. Xarxes socials que, des de la sortida del Portal, han experimentat un creixement notable. El canal de Youtube de l'Hospital Clínic compta amb prop de 360 vídeos pujats relacionats amb el Portal (en català, castellà i anglès).

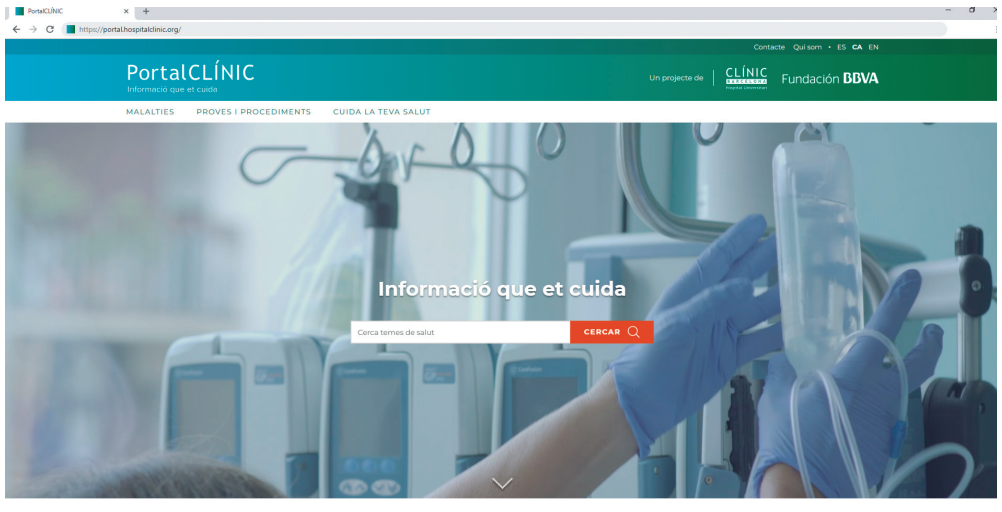
Aquest ambiciós projecte digital acaba d'iniciar la seva 2a fase. El passat mes de desembre l'Hospital Clínic i la Fundació BBVA van signar l'ampliació per al període 2018-2020.

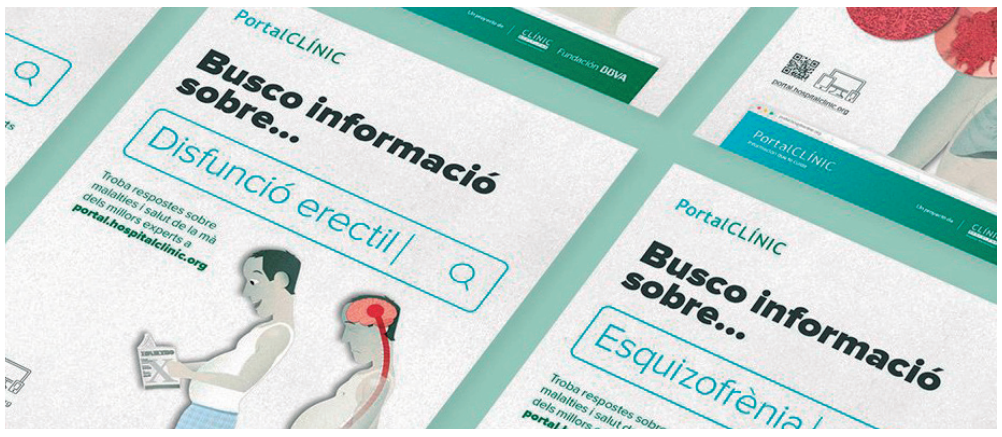
PortalCLÍNIC va guanyar el Premi a la Millor Acció de Comunicació al 2018 atorgat pel Col·legi de Periodistes de Catalunya

En aquesta etapa, a més de continuar oferint continguts sobre malalties i procediments, es vol aportar un valor afegit potenciant la interacció amb els pacients. D'aquesta manera, ells mateixos podran expressar els seus dubtes a través de les diferents xarxes i els propis professionals els donaran resposta. També s'incorporaran posts sobre noves investigacions o innovacions terapèutiques per tal que no sigui només un lloc de consulta puntual, sinó que disposi de notícies i informació d'actualitat sobre salut.

Al 2019 s'estrenarà el nou web corporatiu de l'hospital, que integrarà PortalCLINIC

PortalCLÍNIC es vol convertir en un lloc de referència per als ciutadans on cercar informació mèdica de qualitat, contribuir a una millora del seu estat. Ja que, tal i com va destacar el Dr. Campistol en la presentació del projecte, "quan un pacient està informat es minimitzen els efectes psicològics de la seva malaltia, incorpora hàbits saludables i compleix millor els tractaments, la qual cosa repercuteix en millors resultats de salut".





PortalCLÍNIC en números

+ de 200 professionals

+100 pacients i familiars

+ de 1.000.000 pàgines vistes
+ de 350.000 visitants únics

360 vídeos
87 continguts

de febrer 2018 a febrer 2019

"PortalCLÍNIC és una experiència professional i personal molt gratificant, aprenc de les històries de vida dels pacients que em fan valorar més que mai la salut."

Laia Sánchez
Responsable de continguts audiovisuals

"L'impacte a usuaris a nivell global d'un projecte com el PortalCLÍNIC diu molt del potencial d'una bona presència digital pel nostre hospital."

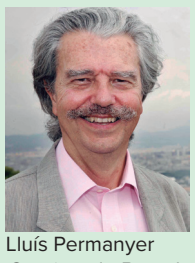
Marc Grau
Responsable web i SEO

"M'agrada treballar en un projecte que sé que ajuda a les persones a informar-se sobre allò que més els preocupa, i que, a més, saben que hi poden confiar al 100%."

Mireia Pons
Responsable d'interaccions

"És important que seguim treballant per a lluitar contra el fenomen de la informació falsa a Internet, particularment quan es parla de salut."

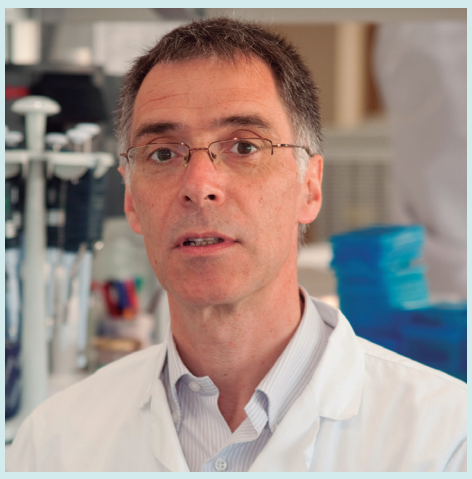
Míriam Cañas
Coordinadora de continguts i estratègia a xarxes socials



Lluís Permanyer
Cronista de Barcelona

En una època en què Viquipèdia ha sabut guanyar tan predicament com a font d'informació, i en què les xarxes fan proselitisme contra les vacunes o a favor de remeis surrealistes que curen l'autisme, una eina com PortalClínic és, més que mai, necessària i és molt d'agrair. Ha pres el perfil de la modernitat informàtica, la qual cosa permet que el ciutadà trobi amb molta facilitat informació i respostes afinades i entenedores sobre preguntes que tan sovint es formula. Poder entrar directament en contacte amb el pacient anònim i facilitar-li informació àmplia, rigorosa, clara i eficaç constitueix un element auxiliar i immediat en el terreny de la salut a l'abast de tothom. El ventall que obre i ofereix és molt més ampli del que en un principi potser calia sospitar. Una altra qualitat que ha de ser molt ben rebuda és la facilitat que ofereix entrar-hi i poder navegar sense ser un expert en informàtica. I vull destacar aquest valor que no és gens menyspreable, ja que la meva professió m'ha obligat a entrar en webs d'allò més variades, i la majoria han estat projectades sense adonar-se que el més important, d'entrada, és poder accedir-hi sense patir gens ni mica.

Més que quatre parets



Dr. Antoni Castells
Director Mèdic

Un hospital és molt més que quatre parets. És un lloc viu, on el dia i la nit es donen la mà, on milers de persones comparteixen alegries i tristors en què la vida n'és sempre el centre. No conec cap altre lloc més proper, més íntim, on et sentis tan vulnerable i protegit alhora, on la confiança i la por es trobin tant a tocar una de l'altra. Aquests sentiments ambivalents de les persones a què atenem fan que cadascun de nosaltres visqui i adquireixi un compromís que va molt més enllà de la responsabilitat que qualsevol feina comporta.

El compromís envers el nostre hospital, entès com l'espai comú que compartim professionals, malalts i familiars, l'hem intentat bolcar en un Pla Estratègic participatiu, on els pacients són la nostra raó de ser. Sense menystenir altres projectes, al llarg d'aquests dos anys hem fet importants avenços en un nou model de consulta externa, més obert i agraït per als milers de persones que cada dia hi acudeixen. L'hospitalització també ha sigut motiu de reflexions profundes, per tal que el confort, la tranquil·litat i el benestar acompanyin els tractaments més punters i sofisticats que oferim. A la programació quirúrgica, cabdal en un hospital on la cirurgia té cada dia un major pes, se li està donant una sacsejada per a fer-la més eficient i, així, esmorteir les llistes d'espera. Finalment, no hem escatimat esforços per a que l'objectiu de què cap malalt estigui més de vint-i-quatre hores en una llitera esdevingui una prioritat per a tothom.

En aquests dos anys hem fet moltes coses, però ens en queden moltes més per fer. Ben segur que ho aconseguirem, perquè la professionalitat, la dedicació i la generositat de les persones que hi treballem fan que l'assoliment d'aquests reptes estigui al nostre abast.

"El confort, la tranquil·litat i el benestar del pacient han de sumar als tractaments punters que oferim"

Sabies que...?

Millora de Consultes Externes

- En els darrers mesos s'ha obert l'accés **WifiClinic** a tots els usuaris de les Consultes Externes, s'han instal·lat endolls per carregar els mòbils a les àrees d'espera, s'han implementat timbres d'avís als lavabos públics i s'ha habilitat una àrea d'espera específica al vestíbul per a pacients que venen amb transport sanitari no urgent.
- El grup de treball, junt amb la Direcció d'Infraestructures, ha treballat una proposta de **millora de l'accés** a l'edifici dels pacients amb mobilitat reduïda.
- Junt amb el grup que treballa l'orientació a l'Hospital, s'ha implementat **l'app Clinic Maps** d'orientació a l'edifici de Consultes Externes i es planteja un projecte de millora de la senyalització per l'any 2019.
- El 80% de pacients han mostrat una satisfacció alta de la visita segons les dades obtingudes en una prova pilot, de 8 mesos de durada, consistent en la instal·lació d'un **quiosc electrònic** a la sortida de la visita a l'Institut de Malalties Digestives i Metabòliques. La valoració de la claredat de les explicacions i del tracte rebut és molt bona, sent el temps d'espera des de l'arribada fins a la visita l'àmbit amb major marge de millora. L'Institut ha creat un quadre de comandament per avaluar aquest indicador per servei, analitzar les causes que provoquen esperes i implementar millores. Ja s'han instal·lat nous quioscs electrònics per estendre l'avaluació de la satisfacció dels pacients al conjunt de Consultes Externes.
- S'ha dissenyat un **nou full de cita de visites** que es posarà en marxa pròximament. A mitjans de 2019 la nova web de l'Hospital tindrà un espai anomenat **"El meu Clínic"** on el pacient podrà accedir a consultar totes les seves cites.
- Durant l'any 2018 s'han dissenyat **circuits d'avís** als professionals sol·licitants de **troballes rellevants** en diferents proves. Ja s'han començat a implementar i es completaran al 2019.
- S'ha fet un curs de **formació continuada de l'eina SAP** per a personal administratiu especialment centrat en els procediments de gestió ambulatòria.
- El grup es planteja com a reptes en els mesos vinents disposar d'un **manual de bones pràctiques i procediments** de treball a Consultes Externes a partir dels diferents elements que s'estan treballant, i avançar en les consultes no presencials per evitar desplaçaments innecessaris dels pacients es un àmbit de treball que és prioritari per a l'Hospital

Protegir el descans nocturn

Un dels objectius dels grups de treball d'hospitalització i de caps de detmana, festius i nit és la millora del descans nocturn dels pacients ingressats a l'Hospital. Un bon descans nocturn disminueix l'ansietat, redueix la seva estada hospitalària i millora la recuperació.

Per tal d'establir una sèrie d'accions de millora a implementar s'ha dut a terme la recerca d'altres experiències com la del centre sòci-sanitari Pere Virgili, la Direcció d'Infraestructures ha fet un estudi del soroll a la nit a 2 sales d'hospitalització i s'ha dissenyat una enquesta que es passarà properament als pacients. El projecte compta amb el grup de professionals de l'Hospital especialitzats en el son .

Sabies que...?

Projecte de caps de setmana, festius i nit

- El grup de treball de caps de setmana, festius i nit ha promogut diferents iniciatives per **homogeneïtzar els recursos** i l'atenció en aquests torns, pensant tant en els pacients com en els professionals.
- Treballa, junt amb el grup d'hospitalització, per millorar el **descans nocturn** dels pacients ingressats.
- S'està elaborant un **mapa** de tots els professionals disponibles en cada torn.
- Properament s'implementarà un accés al **cens de llits**, a partir del mapa de llits actual en SAP, que reflecteixi la situació real de llits de manera estandarditzada. Facilitarà la gestió dels ingressos urgents.
- Partint d'una necessitat de **millora del servei de menjador** per als professionals d'aquests torns, es va promoure una enquesta que ha tingut un % molt alt de respostes i que ha identificat oportunitats globals.
- En aquests darrers anys, la Direcció Infermera ha difós les **sessions clíniques** a tots els torns amb la seva gravació i publicació a la intranet.
- El grup de treball està participant en l'elaboració d'un **pla de formació** específica per als administratius d'Urgències que donen suport a tot l'Hospital.

PACIENTS

Segueix el desplegament de les Unitats

En els dos darrers anys s'han aprovat 9 noves unitats i ja en són 20 en total

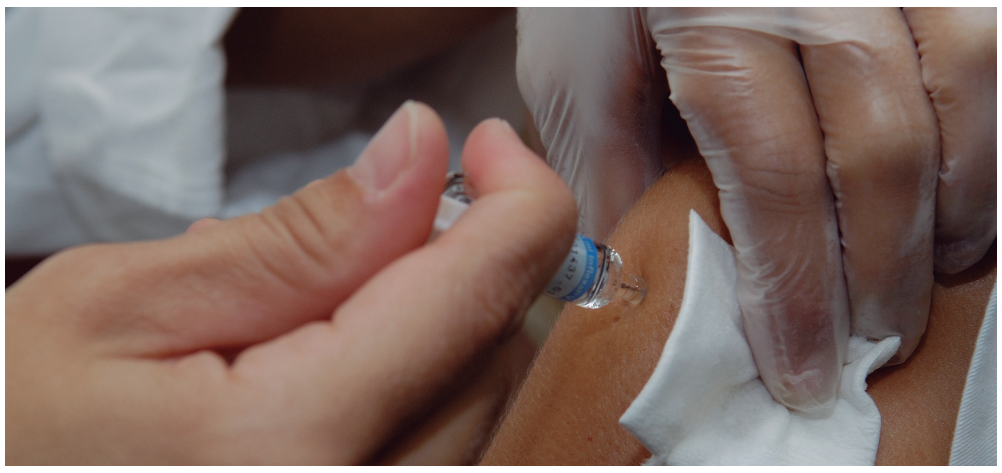
20 UNITATS

2013 a 2016

oncologia hepàtica
diabetis
hepatitis vírica
malaltia vascular cerebral
epilèpsia
mieloma múltiple i amiloïdosi
fibril·lació auricular
sida
oncologia urològica
esquizofrènia
oncologia ginecològica

2017 i 2018

síndrome de sensibilització central
hipertensió pulmonar
càncer de mama
malaltia inflamatòria intestinal
accés vascular
parkinson i transtorns del moviment
neuroimmunologia i esclerosi múltiple
conductes addictives
transtorns bipolars i depressius



Les Unitats són estructures funcionals transversals orientades al pacient i integren professionals de diferents especialitats al voltant d'una malaltia. El seu objectiu és obtenir uns resultats de salut excel·lents gràcies a una **coordinació efectiva de tots els rols professionals implicats**, introduint les millors pràctiques i procediments derivats de la recerca i de la formació en cada malaltia específica. La creació de les Unitats es determina seguint uns criteris que passen tant per la importància relativa de la malaltia que aborden com per la capacitat de treball multidisciplinari existent per fer-hi front i les possibilitats de tenir un finançament que en permeti la sostenibilitat, entre d'altres.

Més de 20 professionals han identificat les limitacions que han afectat el desplegament efectiu de les unitats, sovint relacionades amb aspectes organitzatius i de recursos. A partir d'aquesta anàlisi el grup està treballant per impulsar el desplegament dels **quadres de comandament**, establir un **model de dades** de qualitat a avaluar i un **model d'acord de gestió** entre els professionals que formen part d'una Unitat. Aquests models es faran a partir d'un exemple real en una Unitat pilot. En paral·lel, sota el lideratge de la Direcció Infermera, s'està impulsant el rol de la **Infermera de Pràctica Avançada**, que és clau en el desenvolupament de les Unitats.

La teranyina invisible

Gemma Martínez
Directora Infermera

Quan un pacient ve a l'hospital perquè atenguem la seva malaltia inicia un viatge que, depenent de la complexitat i gravetat, implica una col·laboració molt estreta i coordinada de diferents professionals. Entre tots hem d'aconseguir que durant el seu viatge se senti segur i únic. Cadascun dels professionals del nostre centre acompanyaran al pacient en aquells processos que precisi per prevenir la malaltia, tractar i cuidar un procés mèdic i/o quirúrgic fins a guarir-lo, i, quan és inevitable, també donant tot el suport en l'atenció al final de vida.

En determinats processos hi poden intervenir més de cent professionals diferents. La cooperació ha de garantir l'èxit i la seguretat de tot el procés, teixint una mena de teranyina, sovint no visible per a tothom, plena de connexions entre grans professionals i alhora grans persones que fan que el nostre pacient tingui un viatge ple d'experiències.

Durant aquests dos anys de NUCLI hem treballat i donat visibilitat a molts projectes que, amb unes característiques de transversalitat, volen donar suficients fortaleses al pacient perquè estigui en les millors condicions per afrontar el seu viatge. Millorant els aspectes nutricionals, enfrontant de forma multidisciplinària el maneig del dolor, acompanyant la pre-habilitació quirúrgica, promovent les decisions compartides en el final de vida i donant-los tot el suport emocional a ells i també als seus cuidadors, companys inseparables de viatge.

La compenetració entre tots els professionals, cadascun des de la seva mirada personal i la seva professionalitat, fa possible que continuem tots junts teixint més connexions en aquesta teranyina invisible i en benefici del benestar del pacients i els seus cuidadors.

"Hem de donar fortaleses al pacient perquè enfronti la malaltia amb les millors condicions"

Sabies que...?

Cuidar el cuidador

- El PortalCLÍNIC inclou informació adreçada als cuidadors a l'apartat **"Cuida la teva salut"**
- L'Institut Clínic de Neurociències té programes específics de **suport als pares** de pacients en edat infantil i juvenil amb trastorns de salut mental i als cuidadors de pacients amb demència.
- El grup de treball ha identificat necessitats amb cuidadors i professionals i s'ha posat en marxa a l'Institut Clínic de Medicina i Dermatologia un **programa pilot de respir per a cuidadors** de pacients ingressats, amb l'ajut dels voluntaris de l'Hospital, i un suport d'informació i formació pels cuidadors mitjançant tablets.
- El grup de treball ha revisat el **registre de les dades del cuidador** principal en el sistema d'informació i es planteja la seva millora i vinculació a escales d'anàlisi de la sobrecàrrega del cuidador i a la sol·licitud d'interconsulta a treball social. Són millores previstes per a implementar en els propers mesos.
- S'han organitzat **xerrades adreçades als cuidadors**, com la del Dr. Francesc Torralba titulada "Cura, vulnerabilitat i autonomia", i un Cineforum amb el visionat de la pel·lícula "Intocable", amb un interessant debat posterior amb la participació d'un cuidador i un treballador social.
- S'està planificant desplegar **noves accions formatives**, plantejant-se la possibilitat de crear una bossa de cuidadors formats que pugui actuar com a voluntariat especialitzat, i noves activitats dirigides als cuidadors dels pacients ingressats.

En marxa un programa pilot de respir per a cuidadors a l'Institut Clínic de Medicina i Dermatologia

La desnutrició, l'enemic en temps d'abundància que ningú no vol veure

Florence Nightingale ja va observar el 1860 que *"milers de pacients pateixen inanició envoltats d'abundància".* Més de 150 anys després, la situació no sembla haver variat gaire, tot i la gran milloria en les tècniques de suport nutricional. En un estudi d'àmbit espanyol la desnutrició afectava 1 de cada 4 pacients, influint negativament en la seva recuperació. I en l'àmbit català, la prevalença de desnutrició en hospitals de 3er nivell era del 31%.

Malgrat que l'augment de costos mitjos d'hospitalització associats a desnutrició han estat ben identificats (poden arribar a ser un 20% superiors), i que fins i tot en un estudi aleatoritzat fet en pacients desnodrits majors de 65 anys la suplementació nutricional resultava en una disminució de la mortalitat, la desnutrició continua essent el mateix enemic en temps d'abundància que ningú no vol veure.

Amb la convicció que la desnutrició és una conseqüència evitable de la malaltia i que la intervenció nutricional pot millorar l'evolució del pacient i estalviar costos associats a la desnutrició, el projecte transversal en el marc de NUCLI està treballant en l'estandardització dels procediments de detecció i tractament de la desnutrició en pacients per millorar l'atenció, i en concret en:

L'estada mitjana d'hospitalització es pot reduir en un terç si el pacient té una bona nutrició

- **Cribratge nutricional**, amb l'objectiu que tots els pacients siguin avaluats a fi de detectar aquells en risc que es poden beneficiar de tractament.
- **Detecció de la disfàgia orofaríngia**, per millorar els processos de detecció i tractament d'una condició molt prevalent i d'elevada morbilitat.
- **Ús de nutrició parenteral en cirurgia**, per revisar els protocols d'ús d'aquest suport nutricional i les cures associades.
- **Aspectes de l'alimentació,** per millorar la qualitat de l'alimentació i la informació sobre la dieta prescrita, començant per grups focals i entrevistes amb pacients per detectar aspectes de millora.

Bàrbara Romano i Pere Leyes
Coordinadors del projecte millora de la nutrició

Equips professionals específics d'atenció al final de vida

L'atenció en el procés de final de vida de les persones és un objectiu del nostre Hospital. No abandonar, controlar els símptomes, donar suport emocional, reduir el patiment, acompanyar a la família i promoure l'autonomia i les decisions compartides són imperatius ètics assistencials.

El grup de treball d'atenció al final de vida es planteja, a partir d'una enquesta realitzada als professionals, abordar la millora en la identificació del procés de final de vida, potenciar la formació dels professionals i adequar, en la mesura del possible, les infraestructures hospitalàries. Per fer-ho, s'establirà un equip per cada Institut, Centre i Àrea multidisciplinari amb presència de personal mèdic, d'infermeria, treball social i altres segones necessitats. El desplegament d'aquests equips començarà a l'Institut de Medicina i Dermatologia, al de Malalties Hemato-Oncològiques i a Urgències, tenint en compte les àrees on la mortalitat a l'Hospital és més prevalent.

El projecte comptarà amb el recolzament de la Fundació La Caixa, especialment per potenciar el suport psicològic i d'atenció social als pacients, la formació a cuidadors i a professionals i la recerca i per millorar els espais.

Es potenciarà la formació dels professionals i l'adequació de les infraestructures

Sabies que...?

Millora del maneig del dolor

- El **70 %** dels pacients ingressats tenen dolor en algun moment de la seva estada.
- El **20 %** de la població a Catalunya té dolor crònic.
- El grup de treball de millora del maneig del dolor va fer una **enquesta** als professionals de l'Hospital per identificar accions de millora, obtenint 340 respostes.
- El novembre de 2018 es va celebrar una **jornada sobre l'ús dels opioides** amb experts internacionals a la que van assistir 100 professionals de l'Hospital i de l'Atenció Primària.
- S'ha iniciat el disseny d'un **programa de formació sobre dolor oncològic** a l'Institut Clínic de Malalties Hematològiques i Oncològiques que es vol realitzar durant el curs 2019/20, per adaptar-lo i estendre'l, posteriorment, a altres àrees.
- Amb el lideratge de la Direcció d'Infermeria, la implementació de la valoració i del pla de cures informatitzat d'infermeria ha millorat la qualitat del **registre del dolor**.
- Es planteja disposar d'una eina, el **Mapa de Dolor**, que faciliti una visió conjunta dels pacients ingressats amb dolor i el seu grau. L'objectiu final és que faciliti la identificació dels pacients que requereixen de l'actuació del metge especialista i de la infermera de pràctica avançada en dolor.
- S'ha posat en marxa un projecte titulat **"Redissenyant la conversa sobre el dolor"**, amb l'ús de la metodologia de *design thinking* i amb participació dels pacients i dels professionals de la Unitat de Dolor. Com a resultat del projecte es plantegen noves eines de comunicació i un redisseny dels espais que facilitin la conversa entre el pacient i el professional. El pla d'obres de l'Hospital dels propers 4 anys preveu un nou espai per a la Unitat de Dolor que tindrà en compte aquests elements.
- Durant l'any 2018 s'ha posat en marxa la **consultoria virtual** entre els metges de família dels 3 Equips d'Atenció Primària de CAPSBE i els especialistes de la Unitat de Dolor de l'Hospital per resoldre de manera àgil consultes de pacients.
- Durant l'any 2019 s'analitzaran els **processos assistencials de l'aparell locomotor** de la població de Barcelona Esquerra per implementar millores, comptant amb professionals de l'Atenció Primària i diferents especialistes de l'hospital. El dolor crònic és un dels temes prioritaris a treballar.

PACIENTS

1000 pacients i acompanyants es connecten cada dia al WifiClinic

Les 700 antenes i els 35 km de cablejat de les xarxes wifi per a pacients (WifiClinic) i també per a professionals (SomClinic), a ple rendiment

"Quina és la clau del Wifi?" Aquesta pregunta que tots fem sovint als hotels, restaurants o a casa dels amics, ara ja té resposta també al nostre hospital quan un pacient ho demana: Clinic32

La connectivitat mòbil a l'hospital ha millorat substancialment durant el 2018. Primer es va habilitar el nou servei "SomClinic", connectivitat Wifi exclusiva per als professionals, que va arrencar el passat mes de maig, i des de l'octubre ja és accessible el nou servei "WifiClinic", gratuït per a pacients i acompanyants a consultes externes, a urgències i a hospitalització, i també per a proveïdors, col·laboradors externs i qualsevol ciutadà que transiti per les instal·lacions de l'hospital.

Més de 400 usuaris alhora descarregant 150 MB cada segon

El creixement de l'ús de la nova xarxa "WiFiClínic" ha estat progressiu des del seu llançament. La primera setmana al voltant de 250 connexions diàries, la segona setmana es va duplicar a unes 500 diàries, fins arribar als valors d'entre 800 i 1100 sessions diàries que s'enregistren actualment de mitjana. En alguns moments hi han hagut fins a 430 usuaris alhora i, quant al tràfic, de mitjana es descarreguen uns 30 MB cada segon, amb pics puntuals de 60 MB. Això són uns quants Terabytes al dia d'informació, però sobretot són un servei de valor per al pacient i l'acompanyant per a millorar el seu confort durant les curtes o llargues estones que han de romandre a l'hospital.

Pel que fa al servei "SomClinic", exclusiu per a professionals, enregistra de mitjana diàriament uns 1400 usuaris de forma concurrent. Aquests usuaris tenen l'avantatge de comptar amb una connexió ràpida i poden tenir un accés al correu electrònic i la intranet corporativa només identificant-se la primera vegada que s'hi han connectat.

Clínic Maps, l'app per orientar-se pel Clínic

Els pacients i familiars disposen d'una nova eina al mòbil per facilitar-los els desplaçaments per l'hospital.

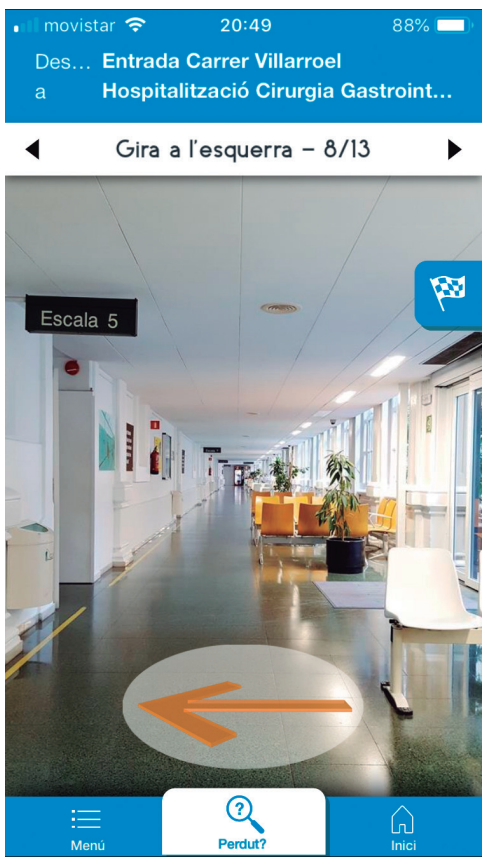
Fa prop d'un any que l'Hospital Clínic compta amb "Clínic Maps" com a complement a la senyalització convencional. És una app fàcil, visual i útil destinada a facilitar la mobilitat integral dels pacients i familiars per dins de l'hospital i a través de circuits que connecten els diferents edificis assistencials. El Clínic és el primer hospital de Catalunya amb una eina d'aquestes característiques, que funciona sense necessitat de connexió a Internet. Incorpora recorreguts entre Hospital Clínic - Consultes Externes / Rehabilitació i entre Maternitat – CAPSBE de Les Corts, fent d'aquesta app una eina per a la mobilitat integral dels pacients i familiars.

L'app va ser testejada amb un grup de pacients i familiars, en què se'ls va preguntar per la seva experiència d'ús. Les seves valuoses aportacions van ajudar a millorar alguns aspectes de l'aplicació.

L'app sorgeix del grup de senyalèctica i orientació, un projecte transversal amb l'objectiu de millorar en aquests aspectes amb el focus posat en el pacient. Seguim treballant en la incorporació de millores tecnològiques i funcionals, per tal de fer evolucionar la senyalèctica de l'hospital cap a les noves necessitats dels usuaris i millorar la seva experiència.

CLÍNIC

Descarrega Clinic Maps



Els pacients proposen canvis en la identificació dels professionals

La uniformitat i la identificació clara generen confiança en el pacient i faciliten la navegació per l'hospital, fins i tot al mateix nivell que les línies al terra que orienten per dirigir-se als llocs o els rètols a les parets. Aquesta és una de les conclusions del grup focal amb pacients promogut pel projecte transversal de millora de la uniformitat i la identificació dels professionals.

A través d'un recorregut per les seves experiències a l'Hospital i amb un treball posterior de sistematització de les respostes, els participants van posar el focus en alguns aspectes concrets, com ara:

- La importància que el professional es presenti adequadament al pacient més enllà del que posi la seva targeta identificadora.
- La importància de poder identificar als professionals per algun codi de color, en el mateix uniforme o en part d'ell, o de forma ben clara en la targeta identificativa que duu posada, per a poder adreçar-se a un perfil o altre de forma més ràpida i eficaç i en funció de la seva petició concreta.
- La necessitat de presentar a les persones que acompanyen al metge a la consulta o al passi per planta, ja siguin estudiants, residents, etc.

Sabies que...?

Adaptació a l'atenció a la diversitat

- S'han establert contactes per encetar **col·laboracions** amb les principals organitzacions de l'àmbit de la discapacitat, com ara el Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI), la ONCE i la Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA)
- Es compta amb un **servei de mediació intercultural** gràcies a un amb acord signat amb l'associació Salut i Família
- Ja es presta un **suport espiritual** i s'adapta el menú a pacients de diferents cultures i religions.
- El **servei de voluntariat per a l'acompanyament intrahospitalari** i a domicili atén a les persones amb discapacitat i comptarà ben aviat amb un punt de trobada senyalitzat al hall de l'hospital per a facilitar-ne l'accés.
- S'està elaborant una **Guia de Recursos Bàsics** de l'Hospital que reculli tot el que ja està a disposició dels pacients a l'Hospital per atendre la diversitat.
- En breu es disposarà del **Document de Voluntats Anticipades** traduït a diversos idiomes i del protocol de preparació de colonoscòpia en llenguatge de signes per a persones amb dèficit auditiu.
- S'està treballant en incorporar informació respecte de cultura i discapacitat a **l'IPA Pacient**.
- S'organitzaran **jornades de formació i sensibilització** al personal de l'hospital en el tracte a la diversitat i per a la celebració del Dia Internacional de la Discapacitat.

PROFESSIONALS

650 professionals s'han format en Ecologia Emocional

Formació en Ecologia Emocional: ser millors persones per ser millors professionals!

Som referents als àmbits d´assistència, docència i recerca, però... ho som també a l´àmbit de les emocions? Aquest és un dels grans objectius de NUCLI, la millora de les habilitats personals per a la gestió de les emocions d'una manera estructurada.

Ser millors persones per ser millors professionals. Amb aquesta idea força alineada amb el concepte d'humanització de l'hospital, que és un dels elements troncals del Pla Estratègic, l'estratègia passa per tres punts essencials:

1. Conèixer els **conceptes bàsics** de l'Ecologia Emocional, de cara a ser persones Creatives-Amoroses-Pacífiques-Autònomes,

2. Proposar **accions concretes** a realitzar a l'Hospital per ajudar a transformar-lo, en base a micro-projectes

3. Actuar en **coherència amb als valors** de l'Hospital i amb una base comuna i compartida per tot el personal, que es concreta en la "Guia dels Valors a les Bones Pràctiques".

El primer pas indefugible és la formació. A Clínic, i amb l'ajuda de l'Institut d'Ecologia Emocional, s'ha dissenyat un curs bàsic dividit en 4 sessions de 3,5 h cadascuna, en què professionals de diversos instituts, direccions i centres, i provinents de diferents estaments, treballen plegats conceptes del model d'Ecologia...

Es treballa sempre a tres nivells: el jo (personal); l'entorn (la meva família/el meu servei); el món (la meva ciutat, món /el Clínic).

Des de l'inici de la formació amb una prova pilot a la Direcció per a les Persones ja al 2015, actualment som més de 650 formats i, a finals de març ja serem 800.

El curs bàsic ja funciona, i molt bé... però es faran més coses en els propers mesos: planificar les activitats anuals pels ja formats (això no s'acaba amb un únic curs!); dinamitzar la xarxa Yammer, en la que es dóna d'alta a tothom que fa la formació, a més de a l'àmbit de la intranet "Nucli Emocional" on es pot trobar el material del curs o butlletins mensuals, continuar amb la formació a residents, crear un campus virtual... moltes idees i novetats!

En paral·lel, s'ha dissenyat i posat en marxa un postgrau d'Ecologia Emocional pels professionals de l'Hospital. Som ja a la segona edició, que compta amb 21 participants.

Ecologia Emocional a la pràctica: més de 50 persones ja han passat a l'acció!

Impulsar l'intercanvi solidari d'hores, reestructurar les reunions de departament per donar espai a l'agraïment, crear un espai per alliberar l'estrès... A finals de 2018 s'havien rebut més de 50 micro-projectes i el número continua creixent!

El més important dins del projecte d'ecologia emocional és que, un cop sabem què vol dir, per exemple, ser una persona Creativa-Amorosa-Pacífica-Autònoma, com hem de gestionar territoris emocionals o quins són els nostres dracs (és a dir... un cop ens hem format en Ecologia Emocional!), ens sigui fàcil aplicar els coneixements en el nostre dia a dia, i "contagiar positivament" al nostre entorn. La millor manera? Presentant un micro-projecte!

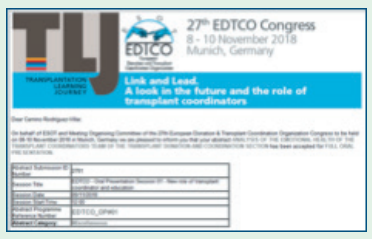
Cada professional que ha rebut la formació en ecologia emocional, voluntàriament, pot fer arribar una proposta de micro-projecte, que és una acció pensada per dur-la terme dins de l'Hospital, ja sigui delimitada a un departament/àrea o amb la idea que sigui d'utilitat per tot l'Hospital, i amb una durada limitada o sense caducitat.

ICOFCLAR, comunicació interpersonal

La Glòria Monfort i la Carmen Zamora van pensar que entre tots els professionals d'infermeria del seu equip seria molt positiu facilitar la interacció tant a nivell professional com emocional, compartint coneixements i creant un espai per la gratitud, i fomentant reunions periòdiques que no es limitessin a parlar exclusivament del dia a dia. La proposta va evolucionar i al gener de 2018 ja es disposava d'una bústia d'agraïments i suggeriments a la sala, construïda per Neal Anfruns, Auxiliar d'infermeria de la unitat. I, a més, es va posar en marxa un grup transversal amb la participació de Comunicació i Direcció per a les Persones per pensar en bústies per professionals i pacients/familiars/cuidadors estàndards per tot l'Hospital.

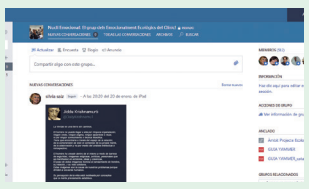
Baròmetre emocional, cansament emocional

La Camino Rodríguez es preocupa per l'energia emocional dels professionals del Clínic i va començar una prova pilot per a mesurar el cansament emocional amb un qüestionari reconegut internacionalment, amb el què extreure conclusions i trobar ràpidament eines per ajudar a mantenir les forces al llarg de l'experiència professional. A l'abril 2018 tenia resposta de 18 coordinadors i els resultats els va compartir amb l'Àrea de Salut Laboral. Al novembre 2018 la seva investigació va ser tant rellevant que els resultats de l'enquesta els va presentar al Congrés internacional "European Donation and Transplant Coordinator" a Munich.



Xarxa social corporativa al Servei d'Endocrinologia i Nutrició

L'Ignacio Conget, en representació del seu equip, va proposar l'ús d'una xarxa social privada i d'ús professional, Yammer, per a compartir presentacions de congressos, articles escrits per algun d'ells o que s'hagin trobat interessants, etc. Cada nova entrada permet interaccionar (el conegut "m'agrada!") i deixar comentaris que es poden compartir i respondre fàcilment, amb fàcil accés des d'una app pel mòbil. A inicis de 2018 el resultat ja era tot un èxit. Tant que des del projecte d'Ecologia Emocional es va demanar a l'Ignacio ajuda per crear amb la mateixa eina el grup "Nucli Emocional", en el què es donen d'alta els professionals formats en Ecologia un cop finalitzat el curs i on és el propi professional qui pot compartir articles, fotos i esdeveniments relacionats amb aquesta nova cultura amb un grup encara més gran de persones.



A la intranet, dins de l'àmbit del projecte, pots trobar molt més exemples inspiradors!

500 professionals han regalat 1800 somriures en 3 mesos

Un petit gest, fàcil i anònim, a través de la intranet, per a reconèixer i agrair la feina ben feta d'un company de feina, un micro-projecte promogut per Eva Balcells (Direcció per a les Persones).

L'experiència de presentar un microprojecte i veure com poc a poc evoluciona i s'implementa és una experiència que tots els que s'han decidit a fer-ho valoren molt positivament. Alguns exemples de projectes implementats... amb molt d'èxit!

Conexió TCAIs

"El balanç és molt positiu, l'aventura de fer alguna cosa que és útil per a altres persones és màgica. Formar part d'un projecte en el que creus i veure com funciona és tota una experiència, puja l'autoestima. No és cosa d'un dia ni d'una sola persona, sinó de temps, ganes i d'un equip de persones amb moltíssimes ganes de fer visible el col·lectiu. Sabem que aquesta iniciativa serà beneficiosa per a tothom. Fer alguna cosa pels altres és una passada, us ho aconsello! "

Olga Fumadó
Àrea Quirúrgica

Rebre a pacients i familiars de forma acollidora

"Durant l'any 2018 es va fer la presentació de la proposta a una de les sessions d'administratius d'Urgències, ja que l'administratiu és la primera persona a qui veu el pacient/familiar, convertint-se en un vincle entre el familiar i el personal assistencial. Va tenir molt bona acollida a les sessions fetes i aquest any 2019, amb els recordatoris i reforç audiovisual, pot ser un gran any!"

Maria Asenjo, Elisabeth García
Urgències

Insonorització a sala de parts

"Sobretot la il·lusió de saber que es durà a terme una cosa que ja feia temps necessitàvem per millorar la vivència de les famílies que perden el seu nadó durant l'embaràs. Sentir l'empatia d'altres professionals de l'hospital cap el teu micro-projecte i cap al teu treball diari, ha també estat també molt reconfortant "

Montse Palacio, Olga Gómez
ICGON

Dels Valors a les Bones Pràctiques

La Guia presentada al setembre de 2018 estableix les bases de com volem ser i comportar-nos tots els professionals que treballem a l'Hospital, tenint en compte els valors que compartim amb la institució (Gratitud, Generositat i Confiança), i els pilars que suporten el desplegament de totes les nostres accions: Pacients, Professionals i Recursos

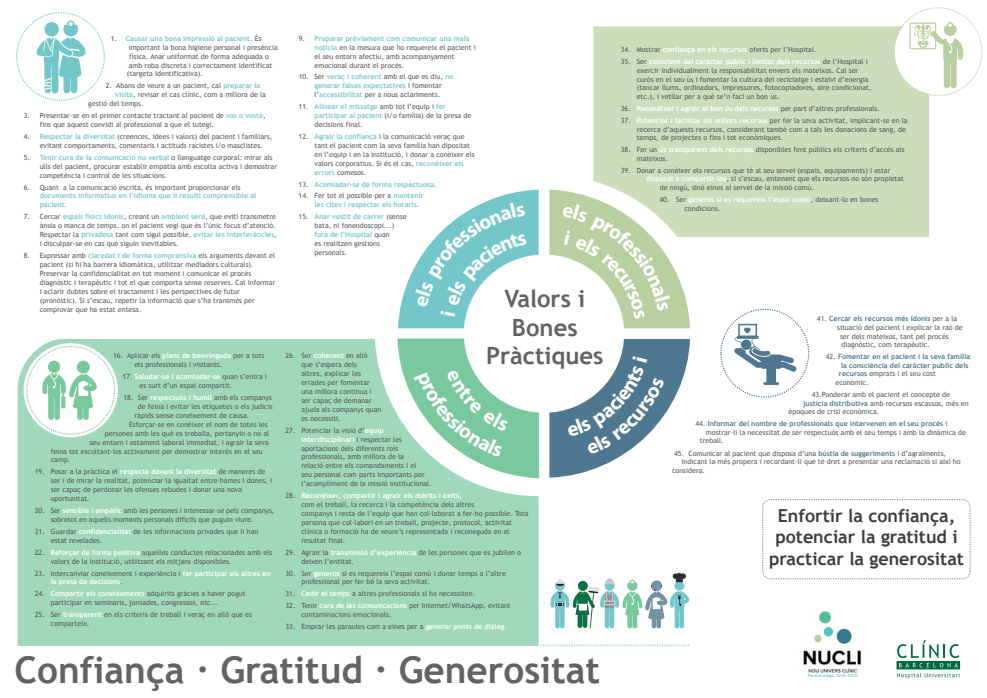
Van ser molts mesos de feina durant els quals l'equip de la línia de treball **"Dels Valors a les Bones Pràctiques"** del projecte form-acció en Ecologia Emocional i Lideratge Ètic, amb l'assessorament de la Sra. Mercè Conangla de l'Institut d'Ecologia Emocional i el Dr. Francesc Torralba de la Càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull, es van encarregar de recollir les aportacions dels professionals formats i, amb un inestimable treball de diàleg i consens, les van classificar segons la seva rellevància i nexe. El resultat, la primera versió de la Guia amb 45 bones pràctiques, que es va presentar al setembre de 2018 i que es va distribuir a tots els professionals de l'hospital, juntament amb pòsters i calendaris per reforçar la seva difusió.

Al 2019 és l'hora de passar a l'acció: durant els mesos d'abril, setembre i desembre desplegarem una sèrie d'activitats dirigides a tots els professionals per a posar en pràctica els valors a potenciar i integrar-los en els nostres cors i en les nostres accions del dia a dia, tant a casa nostra com a la casa que també és el nostre Hospital. Estigues atent i participa!

I, finalment, a partir d'aquesta "guia mare", global i d'utilitat per a tothom, comencin a desplegar-se d'altres vinculades amb aquests valors i pilars. Guies que es treballaran entre els equips dels diferents projectes del Pla Estratègic, i que seran el reflex del que volem a l'Hospital. I, amb tot això... estarem preparats per anar pensant en la següent versió de la guia, més completa i cada cop més valorada, i per tots!

Al 2019 es desplegaran accions per potenciar els valors i reconèixer els professionals que apliquen les bones pràctiques en el seu dia a dia

La guia està essent la base per a desenvolupar guies en àmbits com la uniformitat, la gestió de residus, la mediació de conflictes i la igualtat.



Disponible la nova fitxa de descripció de llocs de treball i la seva guia d'emplenament

Disposar d'una descripció de cada lloc de treball, amb criteris comuns i consensuats, és bàsic. Es tracta d'un document fonamental per a molts processos relacionats amb les persones, des de la selecció de nous professionals a incorporar fins al desenvolupament i promoció dins de l'Hospital

Una descripció de lloc de treball detalla diferents apartats útils per definir una posició concreta com són la missió del lloc, la posició a l'organigrama, els coneixements necessaris mínims i valorables, l'experiència i la descripció de tasques i funcions.

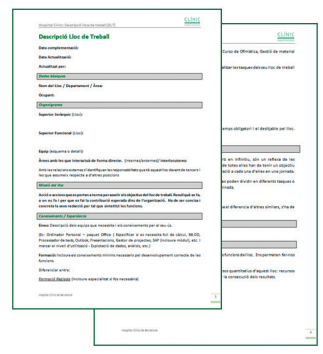
Un equip mixt amb membres dels dos projectes del Pla Estratègic relacionats amb les descripcions dels llocs de treball (Infermeria i Gestió i Serveis), sabent que era necessari treballar conjuntament i recolzat per la Direcció, ha consensuat els camps que s'hauran d'emplenar per obtenir una descripció vàlida i, addicionalment, ha redactat una detallada guia d'emplenament, molt útil per homogeneïtzar criteris i resoldre dubtes. Podeu trobar els documents finals a la intranet.

A partir d'aquí s'està treballant, i són les fites principals pels dos propers anys, en:

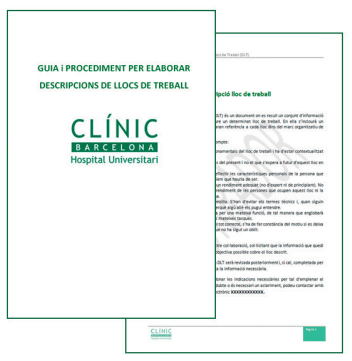
- Definicir els diferents llocs de treball, tant d'infermeria com de gestió i serveis, analitzant la possible transversalitat de les funcions inter i intrainstituts i direccions.

- Implementar la gestió automatitzada de l'emplenament de les fitxes, el circuit d'aprovació/modificació/baixa i l'arxiu i accés a totes les descripcions en una plataforma senzilla.

Fitxa DLT



Guía per l'emplenament DLT



Volem que el nouvingut recordi la rebuda a la nostra organització

Una acollida amable, homogènia i planificada ajudarà a que el nou professional pugui desenvolupar la seva tasca de manera plena el més aviat possible

L'objectiu del projecte pla d'acollida és incorporar als processos actuals d'acollida noves accions que permetin la correcta adequació del nouvingut al seu lloc de treball. Accions que siguin molt transversals i que es puguin aplicar a tots els nouvinguts de tots els col·lectius i de totes les edats.

Seguint la metodologia *design thinking*, que parteix del treball previ fet pels 38 professionals de tots els col·lectius que comparteixen aquest projecte, s'estan definint accions que pretenen transformar el pla d'acollida. Una de les més destacades és dissenyar i posar en marxa la figura del mentor, una persona amb experiència dins de la Institució que ha de servir perquè el nouvingut pugui trobar recolzament i consell en qüestions diverses, més enllà de la seva tasca estrictament professional. Treballant per equips s'han dissenyat 5 'prototipus', maquetes que pretenen mostrar de forma visual què és el que volem aconseguir: com es reclutaran aquests mentors i quines tasques tindran, com serà la benvinguda i com es recollirà el feed-back del nouvingut quan es tanqui el cicle per tal de seguir millorant el procés. També es vol organitzar tota la informació rellevant de la nostra organització en un espai virtual del nouvingut; en aquest espai, el futur professional podrà trobar, abans d'entrar a treballar a casa nostra, tot allò que li podrà ser d'utilitat.

Aquests 'prototipus' s'estan 'testejant' entre diferents grups de professionals per tal d'obtenir la informació de què és el que, de manera majoritària, pot tenir valor per al nouvingut. Un cop es tingui aquesta informació, serà el moment de posar-la en pràctica.

Aquests són els reptes per endavant. I tu, voldràs ser mentor?

PROFESSIONALS

Som una organització que cuida. Som una organització que es cuida?

Pilar Varela
Directora per a les Persones

Cuidar-se a si mateix és ensenyar a l'altre a cuidar-se. "Per tenir cura d'un mateix cal viure en un entorn equilibrat, en el qual sigui possible desenvolupar l'ofici de ser persona", argumentava Plató fa 2400 anys. Des d'aquell temps llunyà els conceptes de salut, ofici i treballador han sofert modificacions, però l'essència roman intacte. És difícil augurar èxit a una organització que genera salut i que no tingui cura de la dels seus professionals, i és difícil mantenir-se sa en una organització que no gaudeixi de bona salut.

Bona salut significa construir un entorn amb condicions ambientals i estructurals òptimes en seguretat i benestar. Significa desenvolupar l'activitat laboral en equips cohesionats, autònoms, amb objectius clars i compartits. Vol dir desestimar qualsevol lideratge que no se sustenti en l'ètica i la participació i que no afavoreixi les relacions interpersonals tolerants. Significa possibilitar el creixement professional i personal i garantir l'equitat de l'organització davant d'aquests recorreguts. Cal una organització que aposti decididament per la salut individual i col·lectiva dels seus professionals. Per la salut física, mental i psicosocial, si és que la salut es pot trossejar. Significa treballar en una institució que afronti els conflictes en l'origen i amb transparència, i que els resolgui des de la coherència, la responsabilitat i la valentia.

"Tenir cura no és un gest ni un acte puntual. Tenir cura és una actitud", diu el filòsof Leonardo Boff. Una organització que cuida ha d'impregnar d'una "manera de fer" en cadascuna de les seves decisions, des de les operatives fins a les estratègiques, des de la dinàmica en què es gestionen les relacions interpersonals fins al manteniment preventiu que s'instaura en els equips de treball. No hi ha terme mitjà en tenir cura als professionals, es pot aplicar en major o menor dosi, però l'organització que no cuida, descuida.

Compartim 50.000 hores de la nostra vida en l'entorn laboral. Ens mereixem una organització que es cuidi.

"Hem de desenvolupar equips cohesionats, autònoms i amb objectius clars i compartits"

Sabies que...?

Sistema de Promoció Professional

- Al conveni general i com ha resultat dels acords amb la part social, s'han incorporat **dos nous nivells** de Sistema de Promoció Professional el nivell 3 per a Tècnics en Cures Auxiliars d'Infermeria i el nivell 4 per a Tècnics Superiors Sanitaris.
- S'ha incorporat el **personal suplent** de conveni general al Sistema de Promoció Professional, amb 152 suplents incorporats el 2018.
- S'ha establert el **creditatge únic** per als diferents Sistemes de Promoció del conveni general.
- S'ha revisat la **normativa de participació** dels metges en Comissions i Comitès, establint-se per un període mínim de 4 anys i màxim de 8. Es tracta d'un aspecte rellevant en relació a l'avaluació dels mèrits participatius en la carrera professional mèdica.
- Com a objectius de futur i en el marc del projecte transversal del Pla Estratègic, es planteja seguir millorant en aspectes transversals de comunicació i aplicació, valorar si és necessari desenvolupar algun nou nivell i analitzar el sentit i la viabilitat de **diferenciar itineraris**, per exemple trajectòries més assistencials d'altres més centrades en la recerca.

Mediació i resolució de conflictes

- El 61% de les situacions de risc psicosocial que s'identifiquen des de Prevenció de Riscos Laborals són **conflictes de relació interpersonals**. La segona causa de pes en els conflictes identificats, un 13%, es deriven de lideratges inapropiats.
- Amb la fi d'assentar unes bases i llenguatge comú i consensuar significats a l'hora de parlar de conflictes i de mediació, s'han fet **dues sessions amb experts** adreçades a 50 professionals, on es tracta sobre la definició de conflicte, escalada del conflicte, efectes per a la salut, tipus de conflictes i beneficis de la mediació.
- El grup de treball de mediació i resolució de conflictes es planteja treballar en **la prevenció del conflicte i en la detecció precoç** del mateix per aconseguir actuar en fases molt inicials. Formar a directius i comandaments en la gestió de conflictes, posar en marxa la figura del facilitador comptant amb professionals de l'Hospital i seguir creixent en les relacions interpersonals constructives, tolerants i respectuoses és el camí que el NUCLI traça.
- Tot i que el projecte encara es troba en una etapa primerenca, en els darrers 6 mesos s'ha observat un canvi en la manera com arriben els conflictes al Servei de Prevenció, aflorant quan l'impacte en la salut del treballador és menor. Han augmentat les demandes d'ajut dels comandaments al Servei de Prevenció, després d'intentar mediar en el conflicte i abans que els professionals del seu equip sol·licitin una baixa o es visquin situacions de molta tensió.

52% més de participants en formació

Durant el 2018 s'han dut a terme 352 accions formatives (un 15% més que al 2017) i el pla de formació 2018 ha inclòs 6902 participants (un 52% més). En total s'han dedicat 78945 hores a la formació dels professionals.

S'ha dissenyat l'itinerari transversal comú per a tots els professionals que conté àmbits com l'orientació al pacient, l'autoconeixement i l'autogestió, la comunicació i les relacions. Entre els objectius futurs es troba el disseny dels itineraris per col·lectius.

Foment de la comunicació

Promoure la participació activa i la comunicació és un objectiu prioritari. El propi enfocament del NUCLI i moltes iniciatives que s'han posat en marxa en el marc del Pla Estratègic estan orientades en aquest sentit. Des de la direcció de l'Hospital, i comptant amb les idees del grup de treball de foment de la participació i comunicació, s'ha establert un objectiu a cada Institut, Centre, Àrea i Direcció d'implementació d'un programa de comunicació i participació activa, recolzant-se en reunions presencials i en canals com la intranet, els noticiaris, els panells, les bústies i els fòrums i assegurant la bidireccionalitat. Es planteja reforçar l'intercanvi d'informació en aspectes relacionats amb l'activitat, els objectius, els assoliments i els reconeixements, les incorporacions i les desvinculacions, els canvis organitzatius i les obres .

Passos en conciliació

La Direcció per a les Persones i el grup de treball del Pla Estratègic sobre conciliació estan elaborant un decàleg a favor de la conciliació amb l'objectiu de difondre'l i d'implementar-lo a la institució. S'analitzen accions concretes com ara el teletreball, jornades intensives o continuades en determinats períodes, temps dedicat al dinar i horaris flexibles al torn de matí i de tarda. S'ha acordat que, en el marc de la Comissió d'Igualtat, es formalitzi un grup específic dedicat a establir línies d'acció de foment de la conciliació. Actualment, hi ha 4 àmbits (la Direcció Econòmica, la Direcció per a les Persones, la Direcció de Sistemes d'Informació i el Centre de Diagnòstic per la Imatge) que han implementat el teletreball de manera puntual o periòdica.

El repte del relleu generacional

Planificar, transferir el coneixement dels professionals amb més anys d'experiència als qui els han de succeir i a les noves incorporacions i identificar i cobrir els nous rols que apareixeran en un món sanitari que evoluciona tan ràpid són temes prioritaris. Cal abordar-los per mantenir una posició d'excel·lència. L'objectiu d'aquest projecte de NUCLI és transversal i iniciatives com les que s'està començant a treballar a l'Institut Clínic de Malalties Digestives i Metabòliques han de servir de motor.

Millora en la selecció i la mobilitat

S'ha dut a terme un acord de pla de mobilitat amb la part social i s'ha aprovat la posada en marxa d'una Comissió de promoció interna. En paral·lel, s'està desenvolupant l'aplicació curricular dels professionals com a sistema integrat i únic que contingui la seva trajectòria. Permetrà gestionar els processos de selecció i promoció.

D'altra banda, s'ha fet més visual, esquemàtic i entenedor el procediment mitjançant els canals de difusió interna, i s'ha dissenyat el nou espai " Treballa amb nosaltres" per al nou web del Clínic que es posarà en marxa al 2019

Activitat física, nutrició i gestió de l'estrès, eixos de l'Hospital Saludable

Com a hospital tenim la missió de promoure la salut de tota la població, i això ha d'incloure la salut dels propis professionals de la nostra organització

Més 50 persones de diferents àmbits del Clínic participen en el projecte d'Hospital Saludable. Aquest grup té com a objectiu construir i promocional un entorn de treball saludable que contribueixi a augmentar la qualitat de vida dels professionals des de les dimensions física, psicosocial, ambiental i socioeconòmica.

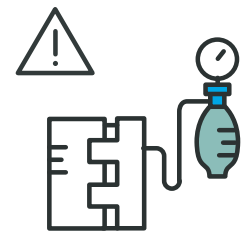
El grup ha definit una sèrie d'accions concretes i de llarg recorregut per tal de millorar l'estat de salut i el benestar dels professionals, i entre elles:

- Crear una **oferta d'activitats físiques** per a realitzar individualment i en grup a dins i fora de l'hospital
- Potenciar les **campanyes de deshabituació** al tabac
- Facilitar un **millor accés a dieta saludable**, amb millores tant en la restauració com en el vending i en la confecció dels propis tuppers
- Posar un marxa un programa de **formació** i de revisió nutricional per disminuir l'Índex de Massa Corporal (IMC)
- Crear una oferta d'activitats per millorar **l'equilibri cos-ment**

Ada Parellada, restauradora i directora del Restaurant Semproniana, va ser l'encarregada, el passat 17 de desembre, de donar el tret de sortida a les activitats per promoure entre els professionals un Hospital Saludable. Junt amb l'especialista en nutrició del Clínic, Bárbara Romano, van donar consells i pautes molt senzilles per gaudir dels àpats del Nadal sense acabar amb massa quilos de més.

Estat basal de salut dels professionals del Clínic.
(dades de l'Àrea de Salut Laboral)

Un 48,09% dels professionals estan fora del seu pes ideal, d'aquests un 25,18% amb sobrepès (IMC entre 25 i 30) i un 9,18% amb obesitat (IMC > 30) (amb dades de 1034 persones)



Un 14,61% dels professionals tenen hipertensió, la meitat d'ells moderada, greu o sistòlica aïllada (amb dades de 1059 persones)

Un 23,3% són fumadors, segons dades de l'enquesta 2018, i hi ha un 26,9% d'ex-fumadors

La RSC al Clínic és solidària, sostenible i saludable

Des de l'àmbit de la salut tenim una gran oportunitat per abordar els grans reptes de la sanitat amb la perspectiva de la Responsabilitat Social Corporativa (RSC): la demografia/immigració, la dependència i el canvi climàtic. La RSC és una palanca d'innovació per a qualsevol empresa o institució que incorpora a la seva estratègia un valor afegit per tenir cura de les persones, ser transparents en allò que fa i tenir un tracte respectuós amb el seu entorn.

A l'hospital disposem de diversos projectes que tenen com a objectiu donar resposta a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès, professionals i pacients, principalment.

El 2018 més de 160 persones voluntàries i més de 24.000 hores d'humanitat

En relació als pacients i els seus acompanyants desenvolupem aspectes que tenen a veure amb l'humanització hospitalària, per millorar la seva experiència i intentar fer la seva estada el més confortable possible. El programa "Amics del Clínic" amb més de 160 persones voluntàries s'encarrega, per exemple, d'acompanyar als pacients quan estan sols a fer-se proves diagnòstiques o, inclús, a fer el mètode cangur de "pell amb pell" quan els nadons de la Maternitat no poden tenir una presència continua dels seus pares.

Res més important que tenir cura dels que cuiden per crear un entorn saludable que es retroalimenti

Pel que fa als professionals, a banda de les polítiques socials, d'igualtat o mesures de conciliació podem destacar el projecte "Hospital Saludable" que té per objectiu tenir cura i promoure la salut dels nostres professionals. Res més important que tenir cura dels que cuiden per crear un entorn saludable que es retroalimenti.

En relació a l'entorn tenim el "Clínic Sostenible" que recull el pla mediambiental i de gestió de residus i al "Clínic Solidari" tot el que té a veure amb la participació dels professionals amb projectes de cooperació i ajuda humanitària com, per exemple, la col·laboració en el camps de refugiats de Grècia.

Aquest any el voluntariat del Clínic ha repartit més de 24.000 hores d'humanitat 100%. Infinita gratitud per la seva feina i per la de totes aquelles persones voluntàries que hem de seguir incorporant.

Millorem el reciclatge d'envasos, rebuig i paper

S'han començat a instal·lar papereres de tres colors a l'hospital

L'objectiu principal d'aquesta mesura és segregar més acuradament i millorar el reciclatge seguint el pla establert per la Comissió de Residus i el grup de treball de medi ambient del Pla Estratègic. Hem de fer del Clínic un hospital mes ecològic i sostenible, més respectuós amb el medi ambient i, per tant, més saludable.

Sense oblidar que totes les mesures en aquesta línia també suposen un estalvi econòmic important per l'hospital. Hem fet nostre el lema de les 4R: reciclar, reutilitzar, reduir i repensar i, per això, estem donant una segona vida a les papereres que fèiem servir fins ara, pintant-les de color groc, gris i blau i agrupant-les de tres en tres.

S'amplia el Fons d'Ajuda Humanitària i al Desenvolupament

Amb el conveni signat pel Comitè de Delegats Mèdics, el Comitè de Delegats d'Infermeria i la Direcció de l'Hospital es vol impulsar nous projectes de cooperació

El FAHiD, que es nodreix amb les aportacions voluntàries de professionals i de la pròpia institució, es va crear l'any 1995 com una iniciativa del Comitè de Delegats Mèdics amb l'objectiu de finançar activitats humanitàries en les que participaven professionals mèdics de l'Hospital. Des del seu naixement s'han finançat més de 50 propostes, entre estades de cooperació, col·laboració en crisis humanitàries i ajudes al desenvolupament. Ara, amb el nou conveni els professionals que s'adhereixin al FAHiD podran fer donacions i proposar nous projectes de cooperació, i per tant s'espera un increment de participació i un major impacte de l'ajuda humanitària i el nombre de beneficiaris en les zones d'actuació. Actua! Inscriu-te a través de la intranet.

Impuls a la millora del menjador laboral

L'enquesta feta a mitjans de 2018 valora positivament el servei del personal i identifica oportunitats de millora en les instal·lacions, la relació qualitat-preu i l'alimentació saludable.

La iniciativa, liderada pel projecte caps de setmana, festius i nits, volia identificar quines són les necessitats reals dels professionals respecte del menjador laboral. Les 1500 respostes rebudes i els més de 600 comentaris qualitatius i suggeriments registrats posen de manifest la rellevància d'aquest tema per al conjunt de l'hospital, que és utilitzat per un 75% dels enquestats almenys un cop per setmana.

Amb tota aquesta valuosa informació obtinguda, la Direcció de Serveis Generals ha pres el lideratge i s'ha creat un grup de treball amb la participació dels projectes transversals d'Hospital Saludable i de nutrició, per analitzar en profunditat els resultats obtinguts i impulsar accions concretes que millorin el menjador laboral.

RECURSOS

“Lean és una potent caixa d’eines que només funciona amb la implicació dels professionals”

Miquel Sánchez
Coordinador projecte Lean

Què és Lean i per què serveix?

La metodologia Lean es centra en l’eliminació sistemàtica de tots els malbarataments que existeixen en un procés de treball, sigui assistencial o no. Entès com tot allò que, des de la perspectiva del malalt, no aporta cap valor afegit. Aquesta “depuració” dels processos fa que s’incrementi el temps que el professional dedica a efectuar accions de valor afegit, amb la conseqüència d’incrementar la qualitat, l’efectivitat i, per tant també, la satisfacció de malalts i professionals.

Quines activitats poden no aportar valor?

Moltes i diverses. Lean les té identificades en 7 grups per ajudar a localitzar-les. Poden ser ineficiències de temps, de transport, d’excés de material,... Al final es tracta d’eliminar tot allò que es fa i que no aporta valor, per guanyar temps.

Sembla evident, però com es posa a la pràctica?

Essencialment amb la implicació dels professionals que intervenen en el procés que es vol millorar, sinó no hi ha res a fer. Lean ofereix una metodologia per “pintar” el procés de treball en el seu conjunt i analitzar els problemes: per què passen, quines són les causes, com ho podríem solucionar i com ho posem en marxa. Sovint els processos de treball són massa inestables, depenen molt de la persona que els fa, i això fa que el resultat que se’n deriva sigui diferent en cada cas. El primer és estabilitzar el procés per poder després millorar-lo.

I amb quines eines es treballa?

La clau és analitzar el problema allà on passa, no en un despatx allunyat de la realitat. Lean ha de ser molt visual, molt fàcil i entenedor per a les persones. En primer lloc es dibuixa literalment quina és la circulació de persones i recursos en aquell espai, per on es mouen, què fan, on és el material,... La visualització ajuda a entendre la problemàtica i a detectar moviments innecessaris. Seguidament es dibuixa el mapa de flux de valor, en què s’identifiquen els professionals i les passes del procés associades a cada un d’ells. El procés queda dibuixat de principi a fi i és aquí on cal identificar els malbarataments.

Quins resultats s’estan obtenint?

Vam treballar-ho a Urgències fa més de 2 anys en el nostre procés de visita de pacients de nivell 3. Com a conseqüència ens vam agrupar en equips i cadascú amb el seu material i en el lloc que toca, i això ha ajudat a l’ordre. El nou mapa de flux de valor que vam dissenyar entre tots ens marca a cadascú què ha de fer per a cada pacient en intervals de 20’ perquè el flux sigui eficient. Com a resultat de la implantació vam aconseguir reduir en un 40% de mitjana el temps d’espera dels pacients.

I a on més s’està aplicant?

En el darrer any s’han desenvolupat projectes amb èxit en diferents serveis de l’hospital i amb bons resultats, i en tenim uns quants més en marxa i en previsió. Més de 30 persones han treballat en el projecte transversal Lean del Pla Estratègic. Ara ja hem après a usar el mètode i hem de ser capaços d’estendre-ho per tota l’organització.

“La clau és analitzar el problema allà on passa i no des de fora.“

“Abans fèiem el 15% d’altes abans de les 12h, ara el 54%”

“Donàvem la majoria d’altes a la tarda, això ens sobrecarregava a tots i ens endarreria els nous ingressos. No teníem una sistemàtica ni una planificació adequada de com fer l’alta. Vam identificar el que trigàvem a fer cada pas, fins a 34 en alguns casos, i ens vam adonar que la nostra percepció del temps dedicat era absolutament errònia. En estandarditzar el procés i aplicar-lo estrictament ara aconseguim planificar l’alta en el moment que ingressa el pacient.”

Dr. Joan Ramon Badia
Servei de Pneumologia

“Hem eliminat les cues per fer una eco-cardiografia”

“El procés de fer una eco-cardiografia estava ple d’interrupcions per la gestió i disposició dels box, i això generava esperes de més d’una hora a mesura que avançava el matí. Un cop analitzat amb Lean vam determinar la creació d’equips de professionals associats a cada box, amb un calendari planificat, acordat i visual, i amb això hem aconseguit complir l’estàndard de fer el procés complert d’atenció al pacient en els 30’ establerts”

Dra. Bàrbara Vidal
Centre de Diagnòstic Cardiovascular

“Tenim 13 projectes Lean en marxa”

“Tot l’equip estem treballant intensivament amb Lean per millorar el flux d’activitats d’informació a pacients i acompanyants, la programació quirúrgica i l’ordre en els carros d’anestèsia. Estandarditzant tasques i materials hem millorat els temps inter-quirúrgics i la disponibilitat dels quiròfans. L’eina Estimtrack no només ha estat útil per als familiars del pacients sinó que també ens ha ajudat als professionals a visualitzar tots els processos en marxa”

Sra. Susagna Trias
Àrea Quirúrgica

“Millorant la visita pre-ingrés reduïm l’angoixa de les pacients”

“El procés d’interrupció legal de l’embaràs en cas d’anomalies fetals greus és llarg i complex des que arriba la pacient fins que és donada d’alta. Tal com teníem organitzat l’espai i l’agenda esperaven massa temps a la sala d’espera i es desplaçaven innecessàriament per l’hospital, agreujant el seu procés de dol. L’anàlisi de les dades de pacients segons el seu estat de gestació ens va ajudar a visualitzar els problemes i a proposar solucions.”

Dra. Olga Gómez
Servei de Medicina Materno-fetal

“Disminuïm les esperes a Farmàcia Ambulatòria”

“Teníem la sala d’espera sobre-ocupada bona part del temps, un terç dels pacients esperaven més de 30 minuts per recollir medicació. Hem millorat la senyalització i l’espai, i ha calgut ampliar l’horari d’atenció per acomplir amb l’estàndard. Però a més ara estem citant els pacients per a una millor comoditat per ells i per nosaltres, i hem establert un circuit alternatiu de dispensació a hospitals de dia i diàlisi, tot i que això ens sobrecarrega la part administrativa i ho hem de resoldre.”

Dra. Maite Martín
Servei de Farmàcia

El passat 13 de desembre es va celebrar el primer “Clinic Lean Day”, en què es van exposar aquestes experiències desenvolupades a l’hospital en els darrers dos anys. Mira els vídeos complerts al canal Youtube del Clínic.

El foment de les pràctiques clíniques de valor, un repte del Pla Estratègic

Right Care posa el focus en deixar de fer el que és prescindible per centrar-se en el que és necessari

Segons l'editor de "*The Lancet*", Richard Horton, Right Care és l'atenció sanitària que aporta més beneficis que efectes no desitjats, que té en compte les circumstàncies de cada pacient, els seus valors i la seva manera de veure les coses, i que, a més a més, se sustenta en la millor evidència disponible i en els estudis de cost-efectivitat. A l'empara d'aquesta visió, un grup variat d'editors, agències de qualitat, societats científiques i moviments socials estan empenyent la creació de comissions Right Care de caire local amb la finalitat de potenciar unes pràctiques clíniques més valuoses.

A l'Hospital Clínic, el projecte transversal Right Care, en el marc del NUCLI, ha promogut la creació d'un grup de treball que posa el focus en deixar de fer el que és prescindible per centrar-se en el que és necessari, a partir de les recomanacions i les evidències. El grup ha contribuït en diferents iniciatives que s'estan treballant:

- **Evitar transfusions** mitjançant l'optimització preoperatòria de les persones anèmiques, l'ús de tècniques per reduir l'hemorràgia quirúrgica i el rigor de la indicació transfusional, en el marc del Patient Blood Management (PBM) que és un projecte, de comú acord amb un estudi multicèntric, que es concentra en les artroplàsties de genoll i maluc, la cirurgia de vàlvules cardíaques, del càncer colorectal, les fractures de fèmur i les hemorràgies digestives altes.
- **Reduir un 10% la medicació intravenosa**, afavorint la introducció de la medicació oral tan aviat com sigui factible.
- **Assegurar la retirada de catèters** el més aviat possible. Aquesta és una iniciativa en el marc del projecte bacterièmia zero per reduir les infeccions associades a les cateteritzacions.

- **Limitar les plaques de tòrax preoperatòries**. Amb aquest objectiu s'han fet sessions informatives als serveis de radiologia i d'anestesiologia i s'ha aconseguit un consens favorable a la limitació d'aquesta rutina.

El grup ha creat un espai a la Intranet on es recopila un conjunt de pàgines webs de referència com són Diana Salud, l'Atles de l'AQUAS, NHS Right Care i Right Care Alliance i un conjunt de 4 articles de "*The Lancet*" sobre aquesta temàtica.

En el moment actual, el grup de treball de Right Care de l'Hospital Clínic, format per 20 professionals, ha rebut una formació específica que finalitza aquest mes de febrer amb una sessió en que, de manera individual, cada professional planteja una pràctica de Right Care a desplegar en el seu àmbit de treball.

20 professionals formats plantejaran projectes de Right Care a desplegar en el seu àmbit de treball

A la intranet el grup de treball ha recopilat informació de referència publicada a:

- Diana Salud
- Atles de l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)
- NHS Right Care
- Right Care Alliance
- Articles de "The Lancet"

Prioritat d'obres a Urgències

El Pla d'Obres dels propers 5 anys prioritza la millora dels espais destinats a l'atenció dels pacients a Urgències. L'objectiu és millorar en confort i funcionalitat, tant dels pacients com dels professionals. Guanyar espai per Urgències implica desplaçar serveis no assistencials a locals propers a l'edifici principal de Villarroel.

El Pla també inclou, entre d'altres, la millora de l'Àrea Quirúrgica i la creació d'un nou bloc quirúrgic d'Oftalmologia, la millora dels espais dedicats a l'atenció dels pacients oncològics i dels Hospitals de Dia, la renovació tecnològica en àmbits com el Diagnòstic per la Imatge, la Radioteràpia, el Tractament Intervencionista Cardiovascular i l'Àrea del Medicament i la creació d'espais per a nous programes prioritzats com són la Salut Mental Perinatal i la Medicina de l'Esport. Tot això sense deixar de millorar les sales dels pacients hospitalitzats.

El Pla d'Obres posa el focus en la millora del confort i la funcionalitat

Mecenatge, l'ajuda imprescindible per a la recerca al CLÍNIC

El mecenatge s'ha convertit en els nostres dies en un procés important per mantenir el nivell de recerca, fer-la sostenible i obtenir fonts d'ajuda i desenvolupar projectes importants.

L'experiència del Projecte ARI al nostre hospital va ser definitiva per incloure el projecte de mecenatge en el marc del NUCLI. Durant aquest temps hem fet passes endavant positives per desenvolupar la nostra estructura de mecenatge i hem també assolit objectius importants com va ser la donació d'un aparell de ressonància nuclear magnètica per part de la Fundació Daniel Bravo.

Esperem que en aquesta segona part del NUCLI tinguem completament constituïda l'estructura de mecenatge per assolir els nostres objectius i a través d'aquesta via potenciem estructures de l'hospital, especialment per afavorir la recerca en el marc del Campus Clínic.

Agrair totes les donacions que hem rebut durant aquest període i animar a tothom que tingui interès en l'ajuda de l'hospital a que se sumi al projecte "Amics del Clínic".

RECURSOS

David Font
Director d'Estratègia i Planificació

No ho podem fer sols

Organitzar la sanitat basant-se en el treball en xarxa i en la construcció d'aliances entre institucions és la única alternativa. Poques són les necessitats assistencials d'un pacient que poden ser resoltes per un sol proveïdor. L'atenció primària, l'atenció especialitzada, amb un o més d'un hospital si el procediment és complex, i fins i tot l'atenció sociosanitària, poden ser necessàries per atendre un procés assistencial i, per tant, la col·laboració és imprescindible.

Encara que el sistema sanitari català està ben estructurat i es considera de referència, existeix una certa fragmentació i sovint la coordinació és millorable quan com a pacients som referits d'un centre a un altre. Si treballem junts i compartim el coneixement, ens podem estalviar esperes, visites i proves, i en definitiva, ser més eficients.

Un dels exemples més destacats és la participació activa de l'Hospital Clínic a l'Àrea Integral de Salut de Barcelona Esquerra (AISBE), que atén a una població de més de 500 mil habitants i compta amb tots els proveïdors del territori. Més de 400 professionals dels diferents centres treballen en xarxa, prenen decisions compartides i implementen programes amb excel·lents resultats de salut, com ara el Cribratge de Càncer Colorrectal, el Cribratge de Càncer Cutani —mitjançant l'ús de la teledermatologia— o el Diagnòstic de Debut i Formació del pacient amb Diabetis Tipus II. Són desenes els cursos i jornades que es fan cada any de manera compartida pels professionals del territori.

A la ciutat seguim consolidant les col·laboracions amb l'Hospital Plató i amb l'Hospital Sant Joan de Déu, i més enllà de Barcelona estem construint l'aliança estratègica C17, amb l'objectiu de prestar un servei de màxima qualitat per a la població del Vallès Oriental, Osona i el Ripollès, coordinant i compartint els recursos dels diferents hospitals comarcals i comptant amb el Clínic com l'hospital terciari de referència pels procediments més complexos. L'Oncologia, les Neurociències i l'àrea Cardiovascular són els àmbits de treball prioritzats buscant un procés integrat i homogeni.

Aquestes aliances són projectes de llarg recorregut i tenen dificultats que cal anar vencent, però estem convençuts que som en el camí correcte i tots els implicats guanyem, dia a dia, en confiança i generositat. Hem d'aconseguir que el que abans calia fer a l'hospital es pugui ara fer al domicili del pacient o en el seu ambulatori i que els malalts vinguin a l'hospital d'alta complexitat quan toqui.

Un nou equipament de radioteràpia a l'Hospital de Granollers atendrà a pacients oncològics del Vallès Oriental, l'Osona i el Ripollès

En el marc de l'Aliança C17 que des de 2015 fomenta la col·laboració hospitalària en el territori amb la participació del Clínic

Els pacients oncològics del Vallès Oriental, l'Osona i el Ripollès podran gaudir d'un servei punter en Radioteràpia atesos a l'Hospital de Granollers sota la responsabilitat del Servei d'Oncologia Radioteràpica de l'Hospital Clínic, sense necessitat de baixar a Barcelona. Aquest és un dels primers acords importants de la col·laboració en el marc de l'Aliança C17, en honor del nom de l'autovia que uneix aquestes comarques. L'objectiu és assolir una prestació de serveis assistencials de màxima qualitat i eficient per la població d'aquest territori, amb una població de referència d'1'5 milions de persones, de la forma més pròxima al pacient, coordinant i compartint els recursos de diferents institucions hospitalàries com són el Consorci Hospitalari de Vic, la Fundació Sanitària Mollet, l'Hospital de Campdevànol, l'Hospital General de Granollers, l'Hospital de Sant Celoni i l'Hospital Clínic, que actua com hospital terciari de referència.

L'Aliança desenvolupa programes de col·laboració per sumar recursos, compartir coneixement, fomentar la formació i la recerca conjunta. Això s'ha posat a la pràctica en els dos darrers anys amb jornades adreçades a professionals dels hospitals integrants de l'Aliança i la convocatòria dels Premis Roche a la Innovació. En la darrera convocatòria de 2018 s'hi van presentar cinc projectes i el primer premi es va atorgar al projecte "Implantació de la xarxa d'atenció domiciliaria Aliança C17 per pacients hematològics" sota la coordinació del Dr. Francesc Fernández Avilés, i el segon premi al projecte Aliança C17: Coordinació, excel·lència i màxims recursos pel maneig integral del pacient amb tumor cerebral" del grup coordinat per el Dr. Josep J. González Sánchez.

"Si volem garantir l'equitat, l'accessibilitat i, a la vegada, l' eficiència del sistema sanitari davant dels nous avenços en el coneixement, ens cal sumar i treballar en xarxa"

Cristina Iniesta
Coordinadora de l'Aliança C-17

Ampliació de l'Hospitalització a Domicili en 12 pacients i obertura de 24 llits a l'Hospital Plató per l'atenció del malalt urgent

Suposa un reforç de la gestió integrada de l'atenció especialitzada de l'AISBE en el marc de Pla Nacional d'Urgències de Catalunya

El desembre de 2018 es va posar en marxa una estructura de 24 llits d'hospitalització d'aguts ubicada a Hospital Plató per donar sortida als pacients d'urgències de l'Hospital Clínic que precisen d'ingrés hospitalari. Els professionals mèdics del Servei de Medicina Interna del nostre hospital es responsabilitzen de l'atenció mèdica dels pacients ingressats en col·laboració amb els professionals de l'Hospital Plató.

En paral·lel, des del passat 12 de novembre de 2018, i per donar servei a la població de l'Àrea Integral de Barcelona Esquerra, la nostra estructura d'hospitalització a domicili s'ha ampliat en 12 pacients arribant a la xifra total de 48. Aquesta estructura atén pacients tributaris d'hospitalització a domicili un cop són visitats a Urgències o després d'un ingrés a una unitat d'hospitalització del nostre Hospital, de l'Hospital Plató o del Sagrat Cor.

Aquestes dues accions reforcen la gestió integrada de l'atenció especialitzada de l'AISBE, s'emmarquen dins del Pla Nacional d'Urgències de Catalunya (PLANUC) i compten amb el suport i finançament del CatSalut.

Les dues iniciatives formen part de l'aliança estratègica amb l'Hospital Plató, que es desplegarà de manera progressiva amb l'objectiu d'acabar assolint una integració organitzativa i funcional màxima entre els 2 Hospitals en uns anys. Al llarg del 2019 es preveu desplegar nous projectes conjunts, inicialment en els àmbits d'Oftalmologia i de Farmàcia.

L'Aliança amb l'Hospital Sant Joan de Déu. L'exemple de BCNatal

Entrevista

"La col·laboració facilita als pacients l'accés a millors tractaments"

Dr. Eduard Gratacós
Director de l'ICGON i de BCNatal

L'Hospital Clínic desplega una aliança amb l'Hospital Sant Joan de Déu des de fa més de 10 anys. Un dels principals objectius és assegurar la màxima qualitat en la continuïtat de l'atenció quan un pacient passa de l'edat infantil, en què és atès per Sant Joan de Déu, a l'edat adulta, en mans del Clínic. A més, l'aliança facilita que els especialistes en formació puguin fer les pràctiques requerides en pacients pediàtrics i en adults. Els dos hospitals són conjuntament centre de referència en diferents malalties i procediments complexos.

Un cas diferent és el de l'àrea d'Obstetrícia, Neonatologia i Ginecologia, en què els dos hospitals comptaven històricament amb aquests serveis i fins l'any 2013 treballaven per separat. En els darrers anys s'ha avançat cap a una gran integració sota el nom de BCNatal.

Què és i com funciona BCNatal? Què representa en activitat assistencial, docent i de recerca?

És la integració de dues maternitats que per si soles ja eren la primera i la segona de Catalunya. Atenem cada any 6.500 parts, fem 2.500 cirurgies i 50.000 visites, cobrint una població directa de més d'un milió d'habitants i, en algunes patologies concretes, de tot Espanya i Portugal. En cirurgia materno-fetal de molt alta complexitat i la seva recerca associada, BCNatal és un dels centres amb major activitat del món.

Quins són els beneficis d'aquesta integració per als pacients i per als professionals?

Comptar amb protocols unificats i una activitat homogènia als dos centres, beneficia al pacient donant-li accés als millors especialistes i tractaments. Pels professionals té grans avantatges treballar en una àrea més gran d'excel·lència per estar més actualitzats i especialitzar-se més, donats els alts volums d'activitat que tenim.

Com es concreta aquest treball col·laboratiu?

En molts àmbits. El més destacable és la cirurgia fetal complexa amb participació d'especialistes dels dos centres, però també estem col·laborant, entre d'altres, en el pla d'hospitalització domiciliària per als nounats prematurs i en circuits unificats per al tractament del dolor pèlvic, tractant en comitès conjunts les dones amb endometriosi. Un altre programa d'especial importància és el de la preservació de la fertilitat en el cas de dones sota tractaments quimioteràpics i que tenen risc de no poder tenir més fills. Gràcies a aquesta col·laboració podem mantenir les seves possibilitats d'embaràs un cop superada la malaltia.

Quins reptes us plantegeu per als propers 2 anys?

El principal repte és poder tractar millor el pacient, i en això les dues institucions coincideixen en l'objectiu principal dels respectius plans estratègics: tenir cura de la persona en el seu conjunt. Hem de reduir les conseqüències traumàtiques d'estar malalt en el pacient i el seu entorn i només ho podem aconseguir amb molta coordinació i professionalitat.

El 60% dels pacients del Clínic són de l'Àrea Integral de Barcelona Esquerra

El grup de consolidació de l'AISBE treballa per difondre i millorar les diferents línies de treball i per identificar-ne de noves

Les Àrees d'Atenció Integral de Salut (AIS) van ser creades pel Departament de Salut i el CatSalut l'any 2006 amb l'objectiu de millorar la coordinació entre proveïdors de salut i optimitzar el diagnòstic, el tractament i el seguiment dels pacients. Barcelona es divideix en 4 àrees i el Clínic és el proveïdor per a l'atenció especialitzada més gran de Barcelona Esquerra.

A l'AISBE es desenvolupa un treball coordinat entre els professionals de 19 Àrees Bàsiques de Salut, 4 hospitals (Clínic, Plató, Sagrat Cor i Sant Joan de Déu) i altres proveïdors de salut que atenen una població de més de 500.000 persones dels districtes de Sants-Montjuïc, Les Corts, Sarrià - Sant Gervasi i l'Eixample.

Els sistemes d'informació de les diferents institucions es comuniquen mitjançant una plataforma de missatgeria. Des de la seva creació s'han intercanviat prop de 2 milions de missatges i documents entre els centres.

Alguns dels projectes ja consolidats en els més de 10 anys de vida de l'AISBE són:

La Reforma de l'Atenció Especialitzada (RAE)

La RAE té com a objectiu el reforç de la coordinació entre l'atenció primària i l'atenció especialitzada a partir de la revisió dels processos assistencials per cada una de les especialitats. Es busca apropar l'especialista a l'atenció primària i fer els processos més resolutius.

En aquests anys l'Hospital Clínic ha implementat la reordenació de: Cirurgia Vascular, Cirurgia General, Endocrinologia, Cardiologia, Pneumologia, Dermatologia, Neurologia, Digestiu, Urologia, Nefrologia, Psiquiatria i Psicologia i Al·lèrgia.

A l'any 2018 es va implementar la RAE d'Otorinolaringologia, amb 4 punts distribuïts pel territori amb l'equipament necessari perquè la consulta sigui resolutiva. A l'any 2019 s'implementarà la RAE d'Oftalmologia i de l'Aparell Locomotor.

Urgències

L'AISBE desplega un model d'atenció urgent coordinada entre els Hospitals i l'Atenció Primària. Un punt d'atenció urgent a la Primària, el CUAP Manso, i el rol dels Hospitals Plató i Sagrat Cor ha permès reduir les urgències de baixa complexitat ateses pel Clínic i que l'Hospital es concentri en l'atenció urgent de mitjana i alta complexitat.

Cribratge del càncer de colon i recte

El paper de les oficines de farmàcia i de la infermeria és clau perquè la població comprengui la importància del programa i les passes a donar i permet assolir una participació del 46% de la població invitada d'entre 50 i 69 anys d'edat. Gràcies al programa es diagnostiquen i tracten lesions benignes o pre-malignes abans de la seva evolució a càncer.

El programa d'atenció compartida en càncer de mama ja inclou més de 100 pacients

Es tracta d'un innovador programa que realitza el seguiment compartit del càncer de mama entre l'Atenció Primària i l'Hospital Clínic un cop ha finalitzat el primer tractament oncològic. "Amb aquest programa, les pacients poden beneficiar-se del control especialitzat de l'Hospital en el càncer de mama, i de l'expertesa de l'atenció primària en l'abordatge global de totes les seves malalties, a més de la prevenció i de la promoció de la salut", explica Montserrat Muñoz, oncòloga especialista en càncer de mama de l'Hospital Clínic.

Les pacients obtenen clars beneficis de la iniciativa ja que, amb aquest programa, a les consultes d'atenció primària poden plantejar i resoldre amb més eficàcia dubtes com ara efectes secundaris, dolors, inflamacions o sagnats. Qüestions que no són vitals però sí que afecten la qualitat de vida de les pacients. La coordinació del metge de família amb l'Hospital millora l'accessibilitat i contribueix a reduir les visites hospitalàries.

El projecte LuCAs (Lung Cancer Care Surveillance) en marxa a 4 Àrees Bàsiques de Salut

LuCAs cerca millorar la continuïtat assistencial dels pacients amb càncer de pulmó, en el marc de l'AISBE, oferint un abordatge multidisciplinari i integral i facilitant l'atenció necessària en cada moment amb el recurs més adient. Per a això, parteix d'una valoració de la complexitat de cada cas sobre la base de l'instrument PALCOM (Tuca A., Gómez-Martínez M, Prta A Support Care Cancer, 2018 Jan;26) i l'articulació d'una pla d'intervenció integrat segons els resultats obtinguts.

El nou model, desenvolupat durant més de 2 anys, ha comptat amb la participació de més de 25 professionals de l'Hospital Clínic, de CAPSBE, de l'ICS i de MUTUAM, tots ells experts en el diagnòstic i el tractament del càncer de pulmó, tant en atenció primària com en cures d'infermeria i/o en l'atenció al final de vida.

En aquests moments, la seva implantació es troba en fase pilot a quatre Àrees Bàsiques de Salut: (ABS) Casanova (2E), Borrell (2C) i Montnegre (4A i 4B) que cobreixen un total de 114.038 habitants (el 22% total de l'AISBE).

10 CAPs de Barcelona Esquerra milloren el control de la diabetis tipus 2 amb infermeria especialitzada

En el marc de la reforma de l'Atenció Especialitzada d'Endocrinologia s'ha potenciat el rol de la infermera especialitzada en diabetis, mitjançant dues infermeres –Cristina Colungo i Carla Cabré- , amb l'objectiu de millorar l'atenció a pacients amb diabetis mellitus tipus2 (DM2) en l'àmbit de l'Atenció Primària.

Entre octubre de 2016 i febrer de 2018 han realitzat un total de 37 sessions formatives i 47 consultories i han contribuït a implementar tres programes estructurats:

Programa d'Atenció i Educació Terapèutica-Debut DM2

El programa, actiu en 10 CAPs, facilita el cribatge de complicacions cròniques i, entre els seus resultats, destaca la millora del control glicèmic i de l'adherència terapèutica, amb alt grau de satisfacció dels pacients.

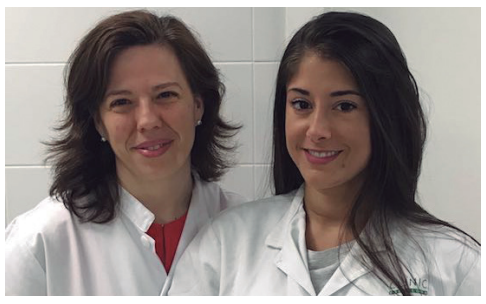
Programa d'Atenció i Educació Terapèutica-Optimització

S'han inclòs 184 pacients de 10 CAPs de l'AISBE (91,4% presentaven mal control metabòlic i 8,6% hipoglucèmies de repetició). Sense observar-se canvis significatius en la modalitat de tractament farmacològic utilitzat, s'observa una millorar de la A1c (aproximadament 1,5 punt), sense increment de pes i amb un descens del nombre d'hipoglucèmies.

Programa d'Atenció i Educació Terapèutica-Insulinització Basal

L'objectiu és estandarditzar i unificar l'actuació i l'educació en la insulinització basal. Com a suport als equips s'elabora i es proporciona als professionals una guia d'insulinització amb el contingut educatiu consensuat des de la Unitat de Diabetis del Servei d'Endocrinologia i Nutrició. Actualment aquest programa està actiu en 8 centres.

"S'han fet 37 sessions formatives i 47 consultories"



"El Càncer i la Diabetis són dos àmbits prioritaris de treball de l'AISBE. Amb l'objectiu de millorar l'atenció a les persones, s'ha estandarditzat i implementat equitativament programes orientats al pacient amb un paper clau de la infermeria. Avancem en un model d'atenció integral i coordinat"

Emilio Ortega i Montse Valverde
Coordinadors del projecte transversal consolidació de l'AISBE

"L'AISBE permet al CatSalut treballar de manera propera amb els diferents proveïdors i els seus professionals."

Xavier Altimiras
Director de l'AISBE

"Un projecte com l'AISBE requereix de complicitat i implicació de tots els actors."

Mónica Gómez
Cap de l'Oficina Tècnica

"És un model col·laboratiu, obert i innovador, on els professionals de l'atenció primària i l'atenció hospitalària junts transformem els processos d'atenció a la salut del territori"

Zoe Herreras
Cap de Processos Assistencials

"El treball conjunt de professionals d'infermeria de l'AISBE afavoreix la continuïtat de cures"

Juanjo Zamora
Cap de Processos d'Infermeria

"Molts esforços i perseverança per a uns resultats molt compensatoris"

Nuchi Sánchez
Cap de Gestió de Processos de Suport

Més articles publicats i amb més impacte

La recerca i la innovació són senyes d'identitat del Clínic i es mantenen en uns altíssims nivells de producció científica i excel·lència.

En el marc del Pla Estratègic i partint d'un anàlisi de fortaleses, debilitats, oportunitats i amenaces, s'han prioritzat grups de treball per desenvolupar accions dirigides a mantenir i millorar la recerca i innovació de l'Hospital.

A nivell de recerca mèdica, destaca la posta en marxa dels grups d'estratègies de millora del temps de recerca, de relleu generacional i d'identificació de nous espais de recerca i innovació.

23 beques, permisos i premis en recerca en l'àmbit d'infermeria en els darrers 2 anys

Pel que fa a infermeria, s'han promogut recursos que faciliten el desenvolupament de recerca a través de l'alliberament de l'activitat assistencial, fomentant iniciatives que reverteixen en la millora de la pràctica assistencial. Això s'ha traduït en l'atorgament de 23 beques, permisos i premis: 7 beques PERIS, 2 beques Fundació La Pedrera, 2 beques MSD, 10 permisos sabàtics Barnaclínic i 2 premis Residents MSD. A més, s'han identificat les línies de recerca i les possibles sinèrgies entre els professionals de la Direcció Infermera i de l'IDIBAPS.

21 noves sol·licituds de patents i 8 acords de llicència el 207-18

Un dels objectius clars en els dos darrers anys ha estat la identificació de referents d'innovació als Instituts, Centres i Àrees. Es dóna suport en l'avaluació d'innovacions sota el marc d'aliances estratègiques amb empreses del sector d'equipaments mèdics i diagnòstics i també en el procés de co-desenvolupament de productes i es forma part activa en diferents Xarxes i Societats relacionades amb innovació, com ara la Plataforma ITEMAS, la Comunitat de Bona Pràctica de Compra de productes Basada en el Valor i el Cluster CataloniaBio&HealthTech. Això ha d'ajudar encara més a ampliar el el nombre de spin-off, 10 actives actualment, i el número de famílies de patents, 52 en l'actualitat, i de proteccions de software i llicències. Només en els darrers dos anys s'han sol·licitat 21 noves patents i 8 acords de llicències.

En els propers anys cal desenvolupar accions dirigides a millorar el temps de recerca i a obtenir un adequat relleu generacional i nous espais. Es vol apostar per la millora de la visibilitat de les activitats de recerca en infermeria, i valorar la factibilitat de desenvolupar un sistema que potenciï la innovació dins de la carrera professional. Tot plegat en un marc en què es millori el suport transversal a la recerca a l'Hospital, potenciant el paper del Coordinador de Recerca dels Instituts, Centres i Àrees.

El factor d'impacte mitjà del 2017 de l'IDIBAPS va ser de 6,25 i al 2018 ha passat a ser de 6,94, amb 1.211 articles originals publicats fins a novembre que superen els 1.118 de 2017.

Tretze investigadors de l'Hospital Clínic-IDIBAPS i la Universitat de Barcelona al rànquing dels millors del món

Figuren en la llista dels científics més influents del món, publicada per Clarivate Analytics, que identifica els experts que es troben en l'1% més citat de la seva especialitat en diverses àrees d'estudi.

Vicente Arroyo, Joan Bladé, Jordi Bruix, Elias Campo, Josep Dalmau, Ramón Estruch, Francesc Graus, Josep M. Llovet, Julià Panés, Joaquim Radua, Emili Ros, Eduard Tolosa i Eduard Vieta són el nostre "Dream Team" de la Recerca. A ells s'hi afegeixen tres investigadors de la Universitat de Barcelona, Manel Esteller, Josep M. Haro i Rosa Maria Lamuela. La Universitat de Barcelona és la universitat espanyola amb més investigadors altament citats, 13, i la segona institució de l'Estat després del CSIC.

Els Highly Cited Researchers de Clarivate Analytics —l'antiga branca dedicada a la Propietat Intelectual i Ciència de l'agència Thomson Reuters— és una de les classificacions més reputades entre la comunitat acadèmica i científica internacionals. A la llista hi apareixen 4.058 noms més rellevants del món en 21 camps de la ciència i les ciències socials, que van des de la medicina clínica i les neurociències, fins a l'agricultura, l'economia o el medi ambient. Aquest any, a més, s'incorpora una categoria transversal (Cross-Field) per identificar 2.000 autors més que han tingut una influència substancial en diversos dels camps en la darrera dècada. D'aquests, 119 són investigadors que treballen a institucions espanyoles.

En la seva elaboració, els experts en bibliometria de Clarivate Analytics han analitzat els articles científics que estan entre l'1% dels més citats per camp i any al Web of Science. Aquest any s'han tingut en compte més de 140.000 articles publicats entre 2006 i 2016. Aquesta classificació internacional és també un component clau de molts rànquings de gran projecció mundial en el món universitari, con ara l'Academic Ranking of World Universities (ARWU), més conegut com a rànquing de Xangai.

El Pla de Docència avança amb resultats destacats

FITES ASSOLIDES

- **Consolidació de la Unitat Docent d'Infermeria del Campus Clínic de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (FMiCS)**

  Aquesta Unitat de l'Escola Universitària d'Infermeria de la UB enguany acaba la 1ª promoció (2015/18) i ja gaudeix d'una identitat pròpia reconeguda des de la mateixa Oficina de preinscripció de la Generalitat de Catalunya.

- **Finalització dels espais de Simulació Clínica (250 m²) a la FMiCS per a la docència de postgrau i formació de professionals interessats en Urgències i Emergències**

  Contribueixen a consolidar, junt amb els d'Habilitats Clíniques, un entorn ideal per a l'assoliment de competències en aquests àmbits. Estarà dotat d'uns mitjans audiovisuals de gran qualitat i amb connexió amb les estructures assistencials de l'hospital.

- **Iniciats nous Màsters oficials amb participació de professionals de la FMiCS i de l'Hospital amb l'objectiu de consolidar línies estratègiques d'interès comú de les dues institucions**

  Es tracta del Màster de Bases per a l'Atenció i Educació de les Persones amb Diabetis (Director: Enric Esmatges) i el Màster d'Innovació i Emprenedoria en Nutrició, Malalties Cròniques i Envelliment Saludable (Director: Ramon Estruch), que representen una iniciativa en el manteniment, progrés i estratègia de futur d'àrees tradicionalment sòlides i de prestigi en l'àmbit assistencial i de recerca.

- **Reorganització de les pràctiques clíniques de Grau i Postgraus d'Infermeria i de Cicles Formatius**

  S'ha revisat i actualitzat el procediment de l'organització de pràctiques de Cicles formatius de grau mitjà i superior, Graus, Postgraus i Màsters per tal de donar compliment a l'Ordre del Ministeri de Sanitat que pretén preservar el dret a la intimitat del pacient.

- **Millora de les pràctiques clíniques a l'hospital del estudiants de Grau de Medicina**

  Els estudiants de Medicina varen valorar les pràctiques clíniques amb una puntuació mitjana de 3,8 (sobre 5) i el 77% varen manifestar que si poguessin escollirien el Clínic per a la seva formació de MIR .

- **Increment progressiu de les places de residents convocades a l'Hospital**

  Pel 2019 s'han convocat 92 places, la xifra més elevada dels últims 10 anys.

- **L'Hospital demostra una gran capacitat d'atracció per als nous residents**

  Els residents que s'han incorporat els dos últims anys al Clínic han obtingut molt bons resultats en els seus exàmens respectius. Pel que fa als MIR, el 96% (2017) i el 97% (2018) es trobaven en el primer o segon quartil en relació als residents de la seva especialitat de tota Espanya.

- **Implementació d'una plataforma de registre de professionals externs**

  Aquesta plataforma s'ha desenvolupat arran de la publicació de l'Ordre del Ministeri de Sanitat que pretén preservar el dret a la intimitat del pacient. Encara que no és exclusiva per a Docència, permet tenir enregistrats a tots els professionals externs que venen a fer activitats formatives a l'Hospital que impliquen pràctiques clíniques. La majoria d'ells són estudiants de l'àmbit d'Infermeria i Medicina, residents, o especialistes de països estrangers en Estades Formatives.

- **Anàlisis de la capacitat docent**

  S'està finalitzant l'anàlisi de la capacitat docent dels diferents Instituts, Centres i Àrees per tal de conèixer quants professionals externs podem acceptar per venir a formar-se al Clínic, de manera que no interfereixin en la formació dels nostres residents i complim l'Ordre del Ministeri de Sanitat que pretén preservar el dret a la intimitat del pacient

PROJECTES FUTURS

- **Estudi de la implementació de places vinculades per a infermeria.**

  S'emmarca dins dels objectius d'interès dels professionals d'Infermeria en l'entorn dels dispositius assistencials i docents dels campus universitaris (Hospitals i CAPs). L'assoliment futur d'aquest objectiu ha d'aportar una millora en la docència i també un clar reconeixement del prestigi d'aquest col·lectiu.

- **Acreditació de la Unitat Docent Multi-professional de Salut Mental**

  Es pretén que la formació de Residents de Psiquiatria, Psicologia i Infermeria de Salut Mental es faci en el marc d'una Unitat Docent Multi-profesional, que ha de ser aprovada pel Ministeri de Sanitat, i que implicaria un increment de les places acreditades actualment.

- **Implementar definitivament el Llibre del Tutor on-line**

  Aquest projecte està molt avançat però cal finalitzar el seu desenvolupament, per tal que sigui una eina que faciliti les tasques administratives que han de realitzar els tutors de residents.

- **Fomentar incentius que afavoreixin la participació en les tasques docents i donar-li un major reconeixement**

  Encara que s`ha produït un increment significatiu de places de professorat associat, cal implementar altres iniciatives per donar reconeixement als professionals que participen en docència.

Connexió Clínic, la docu-sèrie que explica qui som, què fem i, sobretot, com ho fem

Ja s'han estrenat 4 capítols i en cada un d'ells dos professionals es posen a la pell de l'altra per un dia, exploren l'hospital amb uns altres ulls i desenvolupen l'empatia.

"¿Com et sentiries si per un dia et posessis en la pell de...?" Així comença el capítol 1 de Connexió Clínic. A l'Anna i al Joan Carles, sense que ells ho sabessin abans de començar, se'ls proposa aquest repte: passar dos dies junts per conèixer, viure i, fins i tot, exercir puntualment la feina de l'altre. Un camí que recorren junts i que els fa reconèixer la importància del respecte pels companys i de la omnipresent presència del pacient en el centre de qualsevol de les seves accions, malgrat s'estigui en el dia a dia més o menys lluny físicament d'aquest pacient.

La sorpresa inicial va desaparèixer pels protagonistes dels següents capítols, però tot i així es van prestar al joc amb entusiasme i absoluta dedicació, talment com actors professionals. En el capítol 2, el Rafa coneix la complexitat d'urgències i l'Arturo l'agitada dinàmica de la cuina del Clínic. Al capítol 3 una Míriam s'emociona al quiròfan i una altra Míriam descobreix el necessari treball de tots els serveis de suport no assistencial de l'hospital. I en el quart capítol, presentat el passat mes de gener, el Joan es submergeix en la metòdica recerca de l'IDIBAPS i la Carmen surt del laboratori per conèixer i parlar amb pacients de les seves experiències i inquietuds. Malgrat que els protagonistes són individuals, la major part d'escenes ens els mostren amb companys de departament i en permanent col·laboració amb altres serveis i unitats del Clínic, remarcant l'imprescindible treball en equip que és necessari per tirar endavant qualsevol activitat a l'hospital. El proper juliol i després de 6 capítols la sèrie finalitzarà amb l'objectiu complert: haver fet descobrir al conjunt del personal i a tot el món com és el nostre hospital i, sobretot, com hi treballem.

Comentaris rebuts a l'enquesta als assistents a l'estrena del capítol 3, que van valorar globalment la sèrie amb una nota de 4'63 sobre 5:

"Em provoca un sentiment de pertinença i d'orgull"

"Posa en relleu la humanitat i valora totes les categories professionals de la mateixa manera"

"Que es conegui el que fa tothom que treballa a l'hospital i es vegi que tots els treballs són importants i complexos"

"M'agrada molt l'espontaneïtat dels actors i actrius"

"Hem d'establir noves connexions entre professionals de la casa"

"Connexió Clínic és una eina transformadora per l'hospital. Conèixer de primera mà les funcions dels companys genera un sentiment d'unió, de responsabilitat i d'empatia que serveix per continuar treballant en la millora de l'experiència del pacient."

Ricard Mamblona, realitzador de Connexió Clínic i Director de DocMe Films

Als 2 càstings fets tant a Villarroel com a la Maternitat s'hi van presentar 35 professionals

A l'abril es presentarà el cinquè capítol i al juliol el sisè, que tancarà la sèrie.

Des de l'estrena la sèrie és un dels continguts més vistos al canal youtube del Clínic, amb més de 10.000 visualitzacions i 80.000 minuts acumulats

Cinefòrum: el cinema com a vehicle per a la reflexió i l'intercanvi d'idees

Al maig de 2017 es va encetar el Cinèforum Clínic, un espai distès de comunicació i d'intercanvi constructiu d'idees sobre els projectes del pla estratègic a partir del visionat d'una pel·lícula seleccionada i les opinions de professionals de la casa i d'experts convidats. S'han celebrat 5 sessions i al 2019 més!

Amb "Hipòcrates" es va inaugurar el Cinèforum al maig de 2017, un film que explora les relacions entre els professionals i els recursos en un hospital francès a través dels ulls d'un nou resident i de la seva no gens fàcil acollida al nou centre.

La intensa "Locke" va provocar un ric debat entre els assistents sobre els excessos del sentit de responsabilitat que els professionals poden tenir i de com això pot afectar a les relacions amb el seu entorn personal i familiar.

La sensibilitat del film d'animació "Arrugas" va obrir la reflexió al voltant de la vivència i els sentiments del malalt afectat per demència així com del paper dels seus cuidadors.

A partir del visionat de "Truman" es va encetar la conversa sobre com enfronten el final de vida els malalts i els seus amics i familiars, de quina forma poden exercir els seus drets i com sensibilitzar i formar als professionals perquè puguin ajudar-los millor en aquest procés.

El passat novembre la multi-premiada "Intocable" va facilitar el debat al voltant del paper dels cuidadors, de les seves angoixes i sentiments, i de la necessitat d'establir xarxes de suport tècnic i emocional al seu treball diari amb el malalt.

Amb el suport de:

Obra Social "la Caixa" | fundació abertis

L'Obra Social de La Caixa està compromesa amb els projectes de recerca de l'Hospital Clínic de Barcelona.

Edita: Hospital Clínic de Barcelona. Direcció d'Estratègia i Planificació / Àrea de Comunicació i RSC. Disseny i impressió: Grayfor S.L.

A l'imprimir aquesta publicació amb paper reciclat **CyclusOffset** en comptes de fer-ho amb paper no reciclat, es va estalviar el següent:
983 kg de residus, 236 kg de CO^2, 2.355 km de viatge en un cotxe europeu estàndard, 23.790 litres d'aigua, 3.029 kWh d'energia, 1.597 kg de fusta.

Joan Maria Carles Ernest Mª Jesus Miriam Cristina Ricard Domingo Neus Marta Elisabeth Lluïsa Imma Margarida Rosa Agathe Maria Graciela Maria Jorge Vicenta Miquel Montserrat Sofia Bruno Elizabeth Noemí Alba Ferran Mercè Silvia Mireia Manuel Cristina Marta Jordi Margarida Mª José Carles Sandra MªJesus Roser Núria Carmen Jessica Joan Silvia Carme Marta Gloria Raquel Ferran Marta Núria Imma Alba Maite Anabel Graciaela Mariona Angeles Mª Gràcia Ana Cristina Montserrat Montse Ester Ana Daria José Soledad Jordi Marta Mercè Jordi Mª Lluisa Mar Montserrat Jordi Antoni Alba Begoña Carmen Laura Nuria Antonio Jesús Anna Anna Carlos Cristina Catalina Daria David Imma Ingrid Luisa Mar Maria Maribel Marta Marta Marta Marta Miguel Ángel Mireia Montse Paula Pilar Roser Santiago Javier Anna Tanit Anna Germán Antonia Consuelo Cristina David Elena Elena Encarna Estrella Georgina Gerard Ignaci Isabel Joan Joan Raimon Joaquín Judit Laia Mª Jesús Mª José Magda Maite Marga Marta Nayra Neus Rai Olga Pilar Tania Teresa Toni Sofía Carme Faust Yolanda Anna Mercè Elena Victor Angeles Ramón Xavier Núria Maria Emilia Gloria Mariana María Mercedes Christian Elena Fernando Jaume Mattia Georgina Mercedes Beatriz Anna Núria Antoni Angela Ana Amèlia Margarita Eduardo Francesc Lara Eva Vanessa Mª del Mar Carolina Manoli Albert Sonia Elisabet Francisca María Sandra Montserrat Anna Mercedes Olivia Margarita Meritxell Ana Maria Jose Monica Joana Jessica José Luis Jordi Xavier Lourdes Laura Agustín Lluis Alicia David María Anna Vicente Natàlia Montserrat Esther Regina Ariadna Antonio Ana Carolina Eva Gloria Núria Xavier Ana Eva Francina Iris Joan Margot Maria Núria Annabel Joan Julia Miriam Ricard Ana Anael Marta Marga Mònica Arturo Mayte Betina Jordi Dulce Iris Joana Sabrina Marta Ramon Pedro Natalia Eugènia Rut Albert Nieves Annabel Ferran Xito Sara Margarita Paco Beatriz Meritxell Maria Carmen Encarna Victoria Ferran Antonia Ana Assumpciño Antonio Maria David Rafael Laura Divinia Joana Manel Albert Olivia Sira Annabel Montse Magda Mª Carmen Isaac Celeste Marta Empar Sandra Raquel Encarna Mª José Mª Gràcia Ana Mª Jesús Pilar Soledad Raquel Rebeca Albert Andy Marcel.la Míriam Catalina Gerard Jesús Antonio Anna Jaume Xavier Imma Paqui Fina Mª Neus Teresa Montserrat Ferran Josep Mª Rosa Isabel Mª Jesús Esther Rebeca Lucía Angela Xavier Mª Jesús Fatima Ernest Nicolas Ana Dani Mª Jesús Rebeca Carolina Manel Agustin Gema Pilar Sabine Mª Teresa Susagna Montserrat Anna Laia Cristina Rafael Antonio Laura Montse Ivana Laura Matea Juan Nacira Alba Isis Anna Maria Laura Anna Esther Arantxa Gemma Gema Montserrat Pilar M.Angeles Laura Anna Maria Ana Montse Pablo Mireia M.Carmen Elysee Drago Maria Ferran Guillem Angela Nuria Isabel Lucia Xavi Pilar Jessica Cèlia Dolors Eugeni Dolors Maria Blanca David Sara Nacho Lorena Silvia Isabel Santi Manel Susagna Ester Xavier Marta Elisabeth Laura Sabrina Vicki Encarna Josep Sebastiana Mateu Anna Elisabeth Alexandre Concepción Susana Camino Carmen Blanca David Roser Noemi Rita Aisha Rafael Eva Angeles Marta Silvia Rafael Joan Anna Cristina Gemma Diana Arantxa Ernest Gemma Teresa Yvone Pedro Marta Jordi Mª Cruz Yolanda Pilar Maria Montserrat Emma Jordi Angeles Pilar Mª del Mar Àngels Maria Mercè Ana Mª Montse Dolors Santiago Cindy Ester Núria Montserrat Glòria Assum Miguel Angel Anna Jordi Olga Susana Cristina Inmaculada Pau Pili Eva Carles Teresa Marta Maria Roser Ana Maria Roser Teresa Ruth Mónica Mª Isabel Anabel Arantxa Estanis Maria Mª Rosa Montserrat Silvia Mª Angels Antonio Miriam Iria Gisela Ferrán Anna Araceli Rebeca Daniel Javier Ana Isabel Miguel Mª Angels Pili Mª José Gemma Carles Mª Teresa Inmaculada Eduard Teresa Montse Cristian Susana Ricard Inés Sergio Ofelia Glòria Roser Nuria Mercè Maria Antònia Diana Sònia Inmaculada Maria Rosario Gemma Rosa Ana María Julia Rosa Juana Ferran M.Dolores Astrid Andrea Mercè Víctor Emilio Santiago Rosario Sofía Rosa Mª Octavio Alba Frederic María Agustí M.Carmen Sonia Rebeca Moisés Dolores F. Javier Lorena Roser Manel Elisabet Sílvia Faust Josep Ferran Francisca Ramon Norberto Ana Manel José José Carmen Joan Antonio Rosa

Gràcies.

Amb la voluntat, la dedicació i la creativitat de tothom construïm el Nou Univers Clínic.

Alicia M. Angels Jesús Anna Ana Fermin Mª Isabel Toni Mª del Carmen Francisco Mª Carmen David Montse Alejandro Olga Berta Felipe Lucía Virginia Jorge Yolanda Sergio Joaquim Susana Antonio Mónica Carlos Silvia Joan Carmen Isabel Joan Lluis Susana Carme Eva Henry Sandra Isabel Sonia Elisabeth Marta Sílvia Gemma Marga Justo Maribel Maria Míriam Maria José Ana Ofelia Josep Mª Jordi Miquel Maria Roser Mª Lluïsa Àngels Sergi Montserrat Inma Eva Mateu Marta Sandra Lilliam Mónica Berta Regina Ariadna Josefina Elisabet Olga Yolanda Elena Ana Cristina Araceli Mireia Ana Mónica Verónica Rauqel Pilar Ana Josep Carme Maria Montserrat Rebeca Mª Montserrat Bàrbara Irene José Marta Fran MªLuz MªTeresa Paola Conchita Mª Pilar David Rita Reyes Rosario Felipe Mateu Anna Marta Victoria Cristina Pilar Araceli Ofelia Bárbara José Luís Ana MªCarme Núria Dolores Josep Rosa Paqui Mónica Encarna Vicente Ricard Cristina María Montserrat Carmen Eva Antonio Sara Aurora Pilar Laura Rita Mª Pilar Mª Rosa Beatriz Mar Amadeu Montse Ester Anna Margarida Miriam Isabel Jose Nicolás Mª Carme Ana Mª Asensio Imma Iolanda Mª Teresa Gemma Raúl Marta Mª José Mª Jesús Cristina Araceli Montse Iris Isabel Maria Pilar Gemma Elena Anna Rebeca Laia Anna Elisabet Eva Olivia Maria Lluïsa Enric Andrés Ana Elena Asun Josep Bernat Juan Núria Elisabeth Maria Núria Emma Fina Marta Miriam Laura Salvatore Marga Mª Angeles Joan Néstor Jorge Isabel Joan Mª Carmen Maite Daniel Narira Victoria Maria Carmen Guillem Mª Teresa Joan Manel Juan Angel Txell Maria Montserrat Marta Montse Neus Rafael Gloria Guillem Andrés Maria Jordi Francisco Ana Elena Gemma Lídia Juan José Isabel Bonny Cristina Marta José Mª J.Angel Gloria Montse Mª José Carme Miquel Antonio José Ignacio Mireia Adela Luís Montse Astrid Marta Carles Laura Guerau J.Ramón Àlvar Ernest Josep Dolores Carolina Maria Manoli Dolors Carlos Inés Carmen Mireia Mª Carmen Montserrat Carlos Rosa Mª Ana Francisca Jose Mª Ana Laura Merce Susana Roger Ana Maria Teresa Swagatica Mª Jesús Isabel Anna Marta Laura Javier Joan Virginia Antoni Núria Alicia Laura Estefania Cristina Gemma Natalia Carmen Marta Mónica Ana Miguel Ángel Maria Pilar Eva Laura Enric Angela Marta Mercè Arturo Esther Maria Dolores Esther Jose Antonio Mª Pilar Montse Clara Maria Eva Olga Violeta Cristina Marta Ricard Mª Victoria Eva Verònica Rafael Patricia Judith Sebastiana Encarna Gil Bárbara Alba Alicia Núria Gemma Clara Pilar Isabel Giorgia Elana Blanca Marta Antoni Pilar Andrea Raquel Mª Angels Irene Ana Ariadna Bárbara Carme Carmen Cristina Elena Elisabet Emilia Encarna Francesc Joan Josep Maite Manel Maria Miquel Montse Noemí Olivia Pilar Rafael Silvia Sofía Susana Xavi Antonio Jesús Coia Elena Gemina Gonzalo Isabel Javier Jordi Josep Mª Dolors Neus Nicolás Núria Sonia Raquel Gracia Rosa Elena Ricard Matea Mercé Mª Aranzazu Manel Concepción Montserrat Elisabeth Maria Víctor Jordi Sonia Anna Carlos José Antonio Oscar Ramon Juan Carlos Sandra Eva Jose Miguel Ángel Yolanda Victor Sonia Ivana Emilio Mónica Montse Ángela Asun Carles Christian Cristina Elsa Ernest Irene Iria Isabel Joan Jordi José Mª Juan Leticia Marc Maribel Marina Marta Myriam Òscar Pilar Sandra Sara Yaroslav Jordi Teresa Beatriz Joan Carles Dolors Mª Àngels Ester Montse Manel Susanna Àngels Alba Sonia Ana Mireia Carlos Julià Manel Miguel Angel Miquel Mercè Amalia Anna Oriol Daniel Joana Rafael Yolanda Aina Javier Digna Gemma Víctor Ana Emilio Salvatore Josep Mª Dolors Esteban Blanca Mario Camil Francesc Pedro Núria Sara Ana Cristina Joan Sheila Jaume Pedro Aurea Climent Wladimiro Montse Lluis Ester Ferran Joan Miquel Angel Xavier David Raimundo Silvia Núria Teresa Miguel Angel Gracia Eduard Marta Ignacio Anna Gloria Constantino Alvar Alvar Mª Lourdes Armando Marta Dolors Ramon Josep Victoria Raquel Marta Antonio Fritz Alvar Maria Joan Josep Antoni Isabel Carles Elena Ethel Josep Lluís Sara Julián Manuel Jaume Dolors Ester Anna Nayra Guillem Joan Sílvia Miriam Ana Laia Gemma Núria José Sebastiana Manel Josep Anna Maria Daria Antonio Jesús Miguel Angel Teresa Clemente Maria Lluïsa Sílvia Agustín Felip Ana María Jesús Carmen Núria Anna