

Walkrounds

20/04/2017

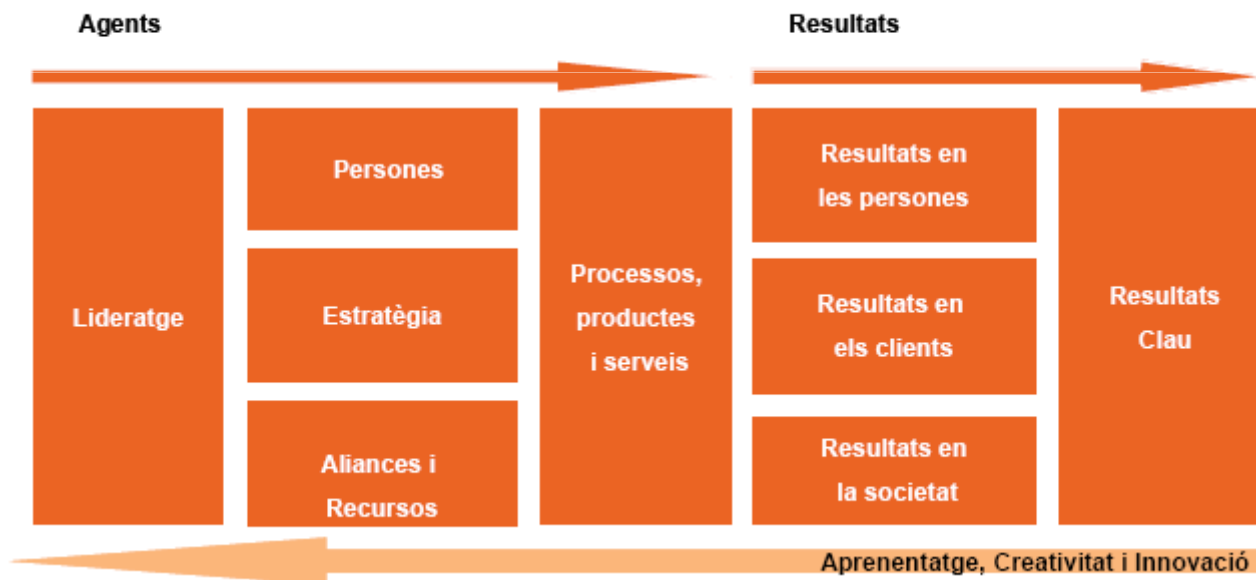
Autors: Imma Brao



Desenvolupament de les unitats funcionals de seguretat dels pacients en els hospitals de la XHUP



Descripció del model de seguretat dels pacients en el marc del model EFQM



LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN SIETE PASOS

*Agencia Nacional para Seguridad del Paciente (NPSA)
Sistema Nacional de Salud (NHS)
Reino Unido*



Impuls de la cultura de la seguretat dels pacients

Promoció de bones pràctiques mitjançant projectes específics de Seguretat dels Pacients

Promoció de la participació dels pacients

Formació a tots els actors

Avaluació de l'estratègia en seguretat dels pacients

Comunicació d'aspectes relacionats amb la Seguretat dels Pacients

Lines Estratègiques

PASO 1: CONSTRUIR UNA CULTURA DE SEGURIDAD

PASO 2: LIDERAZGO DEL EQUIPO DE PERSONAS

PASO 3: INTEGRAR LAS TAREAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

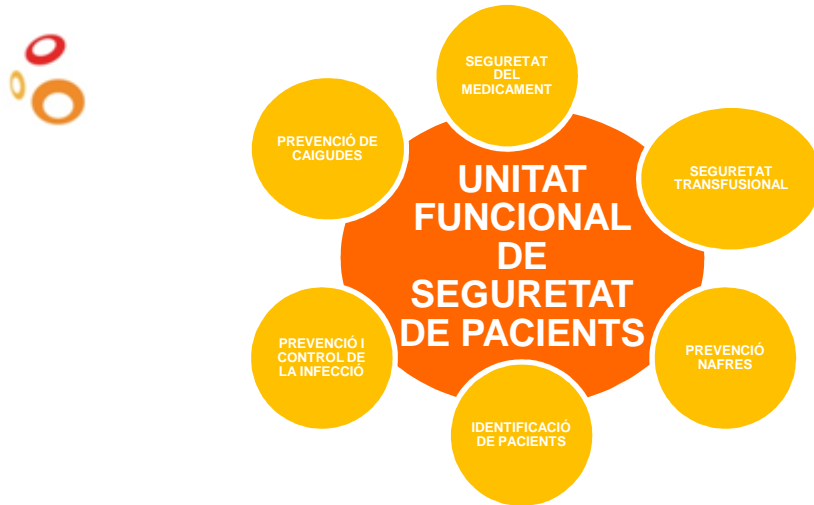
PASO 4: PROMOVER QUE SE INFORME

PASO 5: INVOLUCRAR Y COMUNICARSE CON PACIENTES Y PÚBLICO

PASO 6: APRENDER Y COMPARTIR LECCIONES DE SEGURIDAD

PASO 7: IMPLEMENTAR SOLUCIONES PARA PREVENIR DAÑOS

Eines de gestió de riscos



Indicadors QC

Walkround + anàlisi cultura SP

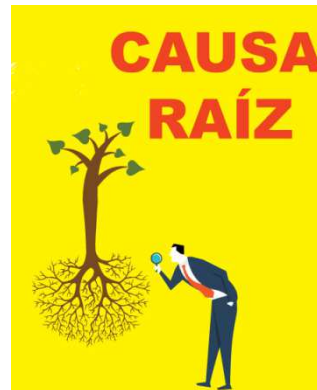


CUESTIONARIO SOBRE SEGURIDAD DE LOS PACIENTES

Versión española del Hospital Survey on Patient Safety

Agency for Health Care Research and Quality (AHRQ)

Gestió de riscos



Mapa riscos

Briefing

Walkrounds/Rondes de seguretat de pacients



Què son?

Son *reunions periòdiques i planificades entre la Direcció i els professionals de primera línia* de un determinat servei per tractar temes relacionats amb la Seguretat de Pacients

Objectius

- ✓ Crear cultura de Seguretat
- ✓ Demostrar compromís amb la SP
- ✓ Detecció de riscos i àrees de millora
- ✓ Potenciar la implicació de la Direcció i mostrar un lideratge efectiu
- ✓ Establir comunicació entre la Direcció i primera línia
- ✓ Aprendre dels professionals

Antecedents

- ✓ **Allan Frankel**, metge anestesista pediàtric va ser el pioner, any 2001

Estudis nacionals

Walkrounds y Briefings en la mejora de la seguridad de los pacientes

Walkrounds and briefings in the improvement of the patient safety

M.D. Menéndez ^a, A.B. Martínez ^b, M. Fernandez ^b, N. Ortega ^b, J.M. Díaz ^b, F. Vazquez ^{a,c}

✉ ✉ ✉

^a Unidad de Calidad y Gestión del Riesgo Clínico, Hospital Monte Naranco, Oviedo, España

^b Departamento de Enfermería, Hospital Monte Naranco, Oviedo, España

^c Departamento de Biología Funcional, Facultad de Medicina, Oviedo, España

Recibido 17 septiembre 2009, Aceptado 22 diciembre 2009

Las Rondas de Seguridad con Directivos: una herramienta que mejora la atención del paciente crítico

Patient safety walkrounds with hospital managers: a tool for improving the care of critical patients

M. Belén Suárez-Mier¹, M. Carmen Martínez-Ortega¹, Estefanía Vegas-Pardavila², María Fernández Prada³, Luis Angel Cofiño-Castañeda⁴, Yolanda Díaz-Alonso⁵, M. Sol Salamanca-Corteguera⁴

¹ Servicio Medicina Preventiva y Salud Pública. Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo

² Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo

³ Servicio de Medicina Preventiva. Hospital Universitario San Cecilio. Granada

⁴ Servicio de Medicina Intensiva I. Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo

⁵ Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. Hospital Universitario Central de Asturias. Oviedo

Estudis internacionals

Jt Comm J Qual Saf. 2003 Jan;29(1):16-26.

Patient Safety Leadership WalkRounds.

Frankel A¹, Graydon-Baker E, Neppi C, Simmonds T, Gustafson M, Gandhi TK.

BMC Health Serv Res. 2005 Apr 11;5(1):28.

The effect of executive walk rounds on nurse safety climate attitudes: a randomized trial of clinical units [ISRCTN85147255] [corrected].

Thomas EJ¹, Sexton JB, Neilands TB, Frankel A, Helmreich RL.

Health Serv Res. 2008 Dec;43(6):2050-66. doi: 10.1111/j.1475-6773.2008.00878.x. Epub 2008 Jul 29.

Revealing and resolving patient safety defects: the impact of leadership WalkRounds on frontline caregiver assessments of patient safety.

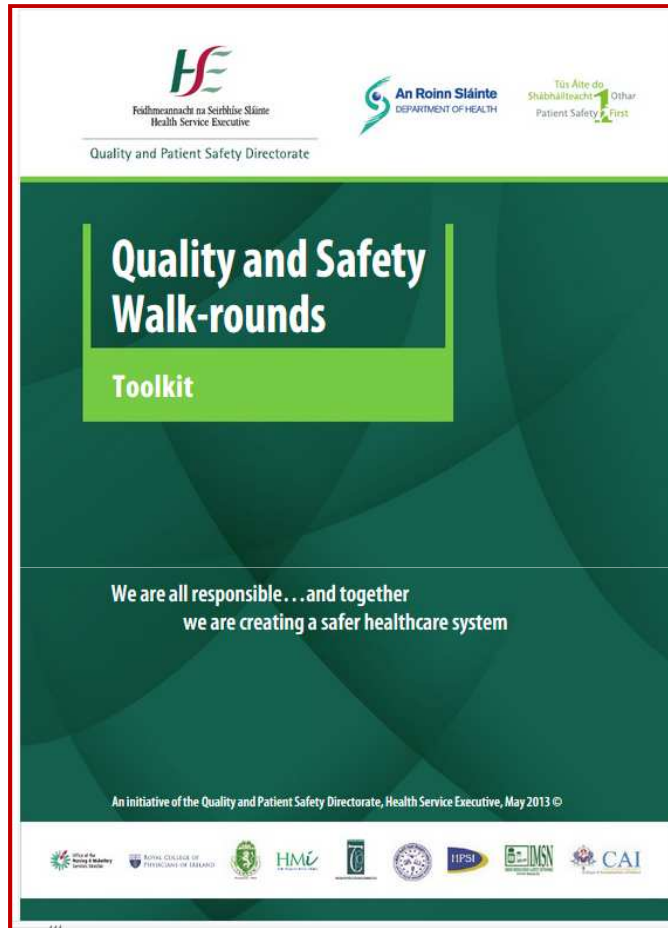
Frankel A¹, Grillo SP, Pittman M, Thomas EJ, Horowitz L, Page M, Sexton B.

Healthc Q. 2008;11(3 Spec No.):16-20.

An evaluation of patient safety leadership walkarounds.

Zimmerman R¹, Ip J, Daniels C, Smith T, Shaver J.

Guiés



© Health Service Executive
Quality and Patient Safety Directorate
May 2013
ISBN 978-1-906218-60-7
Quality and Patient Safety Directorate
Health Service Executive
Dr Steevens' Hospital
Dublin 8
Ireland

I INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT

Patient Safety Leadership WalkRounds™

➤ Patient Safety Leadership WalkRounds™

By using Patient Safety Leadership WalkRounds™ weekly, senior leaders of health care organizations can demonstrate to staff the organization's commitment to building a culture of safety. WalkRounds are conducted in patient care departments (such as the Emergency Department, Radiology Department, and operating rooms), the pharmacy, and laboratories. They provide an informal method for leaders to talk with front-line staff about safety issues in the organization and show their support for reporting of errors.

This tool describes the format for WalkRounds, suggests questions to ask staff, and indicates which senior leaders should participate and where to conduct the rounds. Review and modify the instructions as needed for your organization before initiating this program. Many organizations that have conducted WalkRounds™ in conjunction with Safety Briefings have achieved greater success in changing the culture than organizations that use either tool alone. Focusing solely on safety during these rounds is a more successful strategy for promoting creating a culture of safety than digressing to other topics such as budgets and patient satisfaction.

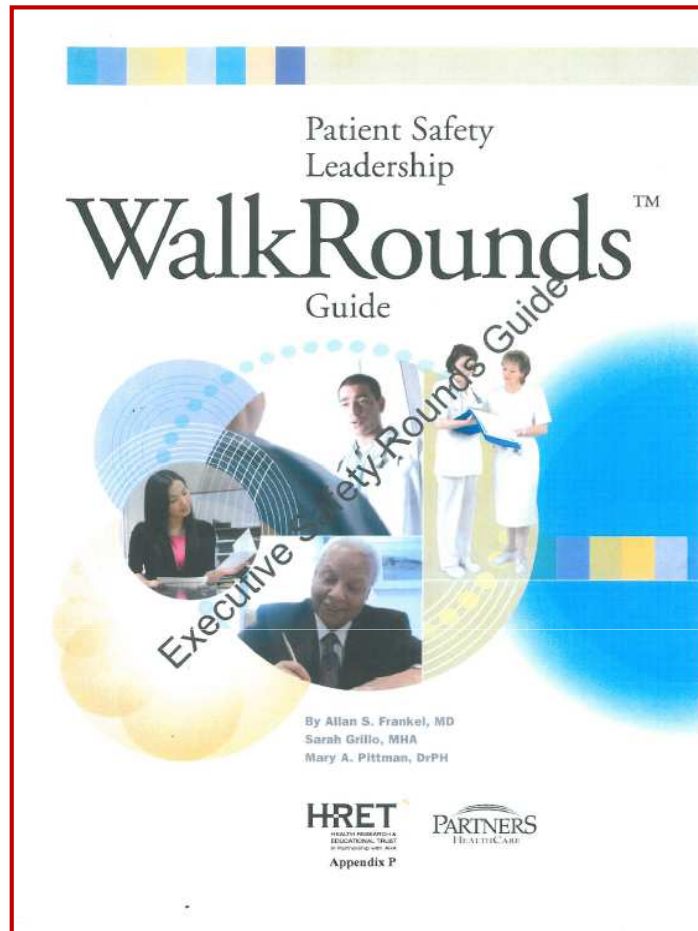
This tool contains:

- ▣ Background
- ▣ Why Should Organizations Implement WalkRounds™?
- ▣ Aims
- ▣ Measures of Success
- ▣ Instructions for WalkRounds™
- ▣ Senior Leaders Script for WalkRounds™

1

Allen Frenkel, MD
Director of Patient Safety
Partners Health Care System
Boston, Massachusetts, USA

Copyright © 2004 Institute for Healthcare Improvement



1 PATIENT SAFETY FIRST

Making the safety of patients everyone's highest priority

Leadership for Safety: Supplement 1

Patient Safety Walkrounds

Version 1.2 2009/03/28

To find out more visit www.patientsafetyfirst.nhs.uk

Authors
 Cavanagh, Peter: Consultant Radiologist & SPI lead, Taunton & Somerset NHS Foundation Trust; Consultant Advisor on Patient Safety, Somerset PCT; Medical Advisor, NHS Southwest.
 Hulme, Aly: Patient Safety Manager, NHS West Midlands.

Other contributors
 Clarke, Julia: Field Operations Manager / Content Development Lead, Patient Safety First Campaign; Associate (Safer Care), NHS Institute for Innovation and Improvement.
 Frankel, Allen: Principal, PascalMetrics Inc.; Faculty, Institute for Healthcare Improvement.
 Kershaw, Gren: Core Team member; Leadership intervention, Patient Safety First Campaign.





- Qui ha de participar?

- Direcció
 - Comandaments
 - Seguretat de pacients
 - Professionals

- On?

- Unitats assistencials
 - Quiròfan
 - Urgències
 - Laboratori
 - Farmàcia
 - Radiologia

- Quantes vegades?

- Períodiques





Metodologia

Planificar:



Formar equip i definir rols

Seguretat de pacients: organitza

Director: lidera

Secretaria: agafa notes, convoca

Calendari

Convocatòria: a qui, on, durada...

Informació

Preguntes i metodologia de la reunió, es pot fer una simulació

Informes

Bases de dades

Com es realitzarà el feedback

Seguiment



Metodologia

Convocar:



Membres de la direcció: Director, direcció de cures, direccions de serveis generals...

Comandaments intermitjos: caps de servei, supervidores relacionades amb l'àrea

Professionals del servei: metges, infermeres, zeladors, TCAI, secretàries

Altres integrants: farmàcia, prevenció de la infecció, sistemes d'informació., estudiants, residents...

Benvolguts/benvolgudes,



En el marc de les directrius i activitats en la seguretat del pacient us convidem participar a la ronda de seguretat que tindrà lloc el proper dia XXX a XXXXXXXX (indicar lloc), amb els horaris següents:

Horari de matí: 8.30 - 9.30 hores

Horari tarda: 13.30 – 14.30 hores (com que es fora d'horari, es convalidaria aquesta hora)

L'objectiu de les rondes de seguretat, que es planificaran periòdicament en calendari anual, és una oportunitat per compartir amb la Direcció els problemes relacionats amb la seguretat del pacient que preocupen els professionals i els pacients. Durant les visites la Direcció conversarà amb els diferents professionals, aprofitarà també per parlar amb els pacients i farà una visita a les instal·lacions per observar aspectes relacionats amb la seguretat del pacient. Posteriorment sereu informats dels resultats obtinguts.

A la ronda us acompanyaran el director assistencial, l'adjunta a la direcció, la responsable d'infermeria, la responsable de gestió i els caps de servei/coordinadors.

Us adjuntem informació més detallada sobre les rondes de seguretat i us animem a participar-hi. Per a qualsevol dubte podeu posar-vos en contacte amb la responsable de seguretat del pacient, Imma Brao.

Les persones que estiguin de permís i no puguin assistir-hi, poden fer arribar les aportacions que considerin al seu/seva responsable.

Salutacions cordials,

XXXXXXX

Director



RONDES DE SEGURETAT DE PACIENTS

Com a part del Programa de **Seguretat de Pacients**, els membres de l'Equip Directiu i Direcció de Qualitat i Seguretat de Pacients, visitaran aquesta unitat el dia:

[Data] [Hora]

La visita serà una oportunitat perquè tot el personal pugui parlar sobre qualsevol preocupació que tinguin al voltant de la seguretat dels pacients.

**Esteu tots convidats a
participar**

*Esperem comptar amb
tu!*



Institut Català d'Oncologia



El Projecte de Rondes de Seguretat (RS)

L'Institut Català d'Oncologia (ICO) seguint les línies estratègiques del Departament de Salut, en relació a fomentar i millorar la seguretat de pacients, crea a finals de 2013 la Unitat Funcional de Seguretat de Pacients (UFSP) encarregada de generar i difondre la cultura que promogui la seguretat del pacient i la identificació d'esdeveniments adversos.

Per Assolir aquesta fita, entre altres accions, enguany s'engega el Projecte de Rondes de Seguretat.

Són reunions periòdiques, amb una durada màxima d'una hora, entre la Direcció i els professionals assistencials de les diferents àrees d'hospitalització per tractar temes de seguretat de pacients, amb una actitud educativa i que tenen per objecte, la identificació d'oportunitats de millora i promoure un canvi cultural en vers a la seguretat de pacients.

Són una manera d'assegurar que els directius tinguin informació directa del personal de primera línia pel que fa als problemes de seguretat de pacients i que aquests puguin identificar i discutir les seves preocupacions de seguretat, així com fomentar la comunicació d'errors o incidents i establir solucions per minimitzar el risc. Es una manera de demostrar el compromís, l'escolta i suport al personal quan es plantegen qüestions de seguretat.

Quins són els objectius de les RS?

- ☞ Demostrar el compromís de la direcció amb la seguretat dels pacients, del personal i del públic en general.
- ☞ Fer de seguretat una prioritat pels líders, dedicant temps a la promoció d'una cultura de seguretat.

- ☞ Augmentar la consciència de les qüestions de seguretat de tot el personal assistencial i la necessitat de notificar els incidents.
- ☞ Identificar, reconèixer i compartir les bones pràctiques.
- ☞ Donar suport a un enfocament proactiu, amb cultura de comunicació oberta entre els professionals de primera línia i la direcció, per minimitzar els riscos, notificar incidents i retroalimentar les decisions impulsades.
- ☞ Obtenir i actuar sobre la informació reunida que identifica àrees de millora.

Qui està involucrat?

Tú i l'equip directiu representat per: director de persones i qualitat, director assistencial de centre, responsable corporativa de seguretat de pacients, responsable de cures del centre, caps de cures i de servei, coordinador territorial de recursos.

On es duran a terme?

A les unitats d'hospitalització dels centres ICO. La primera part, a la sala de reunions de la unitat i després es farà una visita a les instal·lacions. La segona part consistirà en entrevistes amb pacients escollits a les seves habitacions.

Què succeeix a les RS?

El director de qualitat i la responsable corporativa de seguretat de pacients, seran els encarregats de liderar la reunió. Aquests faran una introducció en la qual s'explicarà la finalitat de la reunió, com es durà a terme la RS i es recordarà el compromís de

confidencialitat de tots els professionals en vers a les dades dels pacients.

L'equip plantejarà una sèrie de qüestions/preguntes de forma estructurada i s'animarà als professionals presents a que hi participin donant resposta a les preguntes, comentant la seva opinió o fent preguntes relacionades amb el tema.

Què anem a discutir junts:

- ☞ Les teves principals preocupacions de seguretat de pacients.
- ☞ Què podem fer junts per millorar?.
- ☞ Com pot l'equip directiu ajudar en la millora?.
- ☞ Com treballa l'equip del servei visitat.
- ☞ Comunicació, dins dels equips i amb els pacients.
- ☞ Notificació d'incidentes i cultura de seguretat de la institució.
- ☞ Accions desplegades a l'organització en relació a la seguretat del pacient.

Després us demanarem que penseu en una bona pràctica o en un incident que s'hagi produït i el compartim entre tots. Per exemple: les medicacions no es dispensen als pacients a temps, no es fa la valoració del dolor de tots els pacients, la variabilitat dels enfocaments dels diferents equips clínics, etc.

La seguretat tracta, no només dels incidents directes dels pacients (p.e. caigudes), sinó també de l'impacte que te sobre ells els errors de tractament o del sistema.

Aquesta entrevista es registrarà per poder emetre després un resum del seu contingut.



Què passa amb la informació recopilada?

Es realitzarà un informe resum que es remetrà a tots els participants agraint la seva participació.

Aquesta informació es recollirà també a una base de dades.

Es facilitaran les dades al comitè directiu corporatiu, al comitè directiu de centre, al comitè assistencial de centre i a la unitat funcional de seguretat de pacients.

La informació obtinguda serà analitzada a la unitat funcional de seguretat de pacients i al comitè directiu o assistencials del centre, on s'acordaran accions a realitzar d'àmbit corporatiu, de centre o àrea.

A les RS posteriors s'informarà dels avenços aconseguits en SP i l'estat de les accions pendents.



Rondes de Seguretat de Pacients



Per més Informació:

Unitat de Qualitat i Seguretat de Pacients

Telf.: 93 2607439

qualitatcorporativa@iconcologia.net

Una oportunitat per al personal de primera línia per plantejar qüestions de seguretat del pacient a l'Equip Directiu

Metodologia



Realització de la Ronda (I):

- Puntualitat
- Introducció

Estem orientant l'organització per obrir una comunicació i un ambient lliure de culpa, amb això crearem un ambient de treball més segur pels professionals i pacients. Els aspectes tractats a la reunió seran de caràcter confidencial i utilitzats per a la millora de la Seguretat del Pacient. Farem preguntes generals que podreu traslladar al vostre àmbit de treball com: errors de medicació, problemes de comunicació, treball en equip, distraccions, problemes en procediments... Qualsevol aspecte relacionat amb aquests temes el podem discutir, el nostre objectiu és aprendre d'aquestes converses i millorar l'atenció i l'entorn de treball.



Realització de la Ronda (II):

- Durada
- Preguntes dirigides
- Centrada en SP
- Categorització de problemes
- Compromisos
- Destacar 3 fortalezes
- Tancament: donar les gràcies, fer saber que la informació és molt valuosa, feedback, comunicació EA
- Visita a les instal·lacions
- Entrevista a pacients

Preguntes a professionals



- 1- Quan va ser la darrera vegada que es va produir un incident que va causar dany al pacient? Què va passar?
- 2- Estaríeu tranquils si algú de la vostra família hagués d'ingressar en aquesta unitat? Us preocupa algun aspecte?
- 3- Heu pogut cuidar i tractar als pacients amb la màxima seguretat durant aquesta setmana? Si no ha estat així perquè ha estat?
- 4- Podríeu descriure si la **comunicació** entre l'equip potencia o inhibeix la Seguretat a la unitat d'hospitalització?
 - a. Traspàs d'informació: canvis de torn, canvis de guàrdia...
 - b. Comunicació entre els membres de l'equip: metges, infermeres, psicòlegs, treballadora social...
 - c. Legibilitat i accés als registres
- 5- Podeu descriure la capacitat de la unitat per **treballar en equip**? Ambient de treball? Relació amb altres equips?



- 6- Ha succeït algun quasi-incident, es a dir, incidents que podrien haver ocasionat dany però que no han arribat al pacient perquè s'han detectat abans.
- 7- Quins aspectes de l'entorn podrien produir un dany al pacient?:
 - a. Alta, ingrés, admissions
 - b. Comunicació
 - c. Aplicacions informàtiques
 - d. Moviments dins de l'hospital
- 8- Hi ha alguna cosa que puguem fer per evitar el proper esdeveniment advers?:
 - a. Donar algun tipus d'informació
 - b. Considerar el treball en equip
 - c. Considerar l'entorn, flux de treball...
- 9- Hi ha alguna cosa en el sistema que falli constantment? per exemple, falta d'informació, requeriments que son innecessaris o produeixen lentitud...
- 10- Quan es comet o quasi es comet un error, sempre es comunica?
- 11- Quan es produeix un error esteu preocupats per les conseqüències personals?
- 12- Sabeu què passa amb la informació que reporteu?



- 13- Heu discutit qüestions de seguretat amb **els pacients o els seus familiars**?
Els pacients o familiars expressen qualsevol preocupació sobre Seguretat?
- 14- Quines intervencions de **lideratge** farien el treball més Segur? Per exemple:
organització de grups interdisciplinaris, ajudar a modificar actituds, facilitar la interacció entre grups...
- 15- Quines son "les pedres" que s'interposen en el vostre camí que dificulten l'atenció segura?



Preguntes a pacients

- 1- Com està avui?
- 2- Hi ha alguna cosa que podríem fer per millorar?
- 3- Si vostè estigués com a responsable d' aquest centre, què faria perquè tot funcionés millor?

Metodologia



Informe i anàlisi de dades :

Realitzar informe

Protecció de la informació

Reportar la informació

Base de dades

Identificar factors contribuents

Planificar accions



Metodologia



Feedback:

Determinen l'èxit de Walkrounds

Mail
Reports
Newsletter
Etc...



Metodologia



Mesura

Qüestionaris de satisfacció

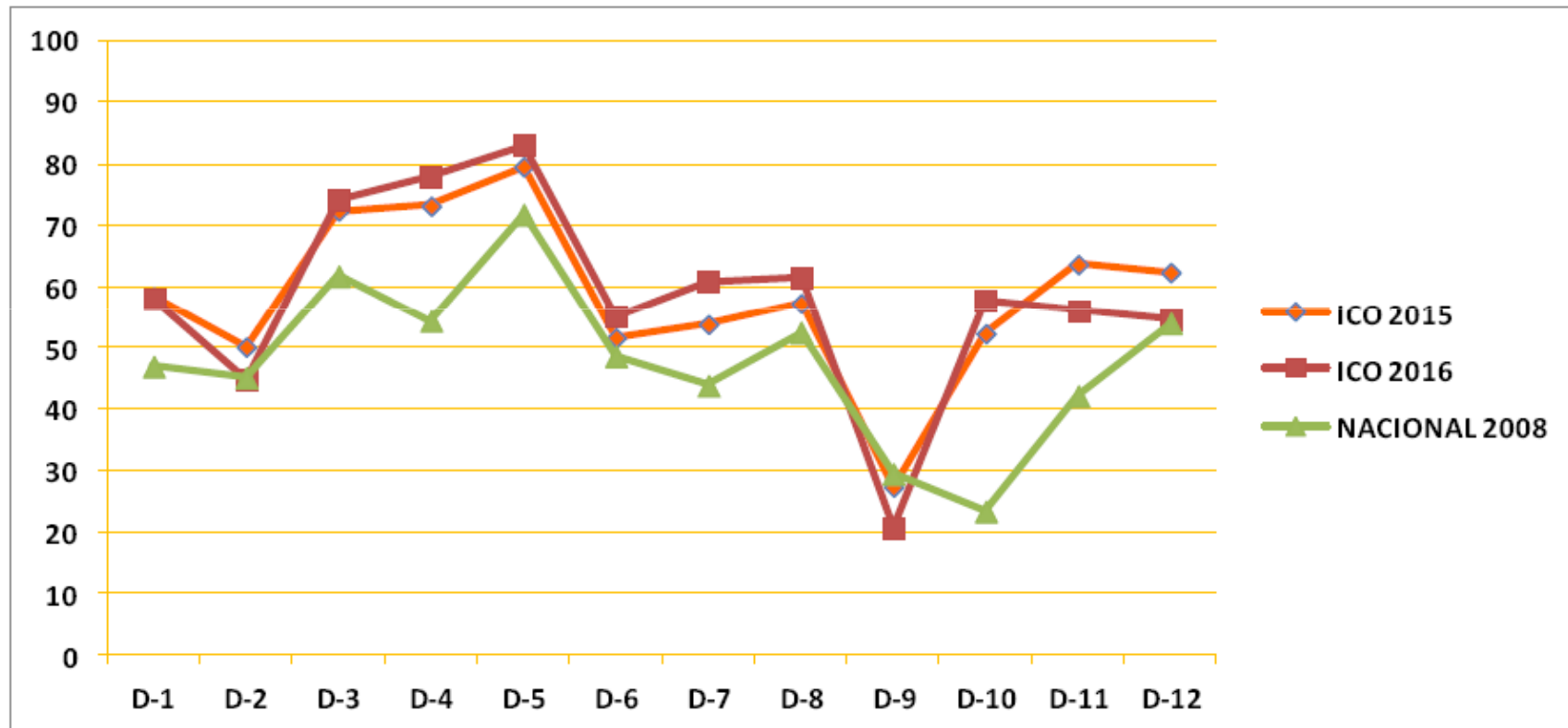
Cultura SP

Clima laboral

Percepció dels comandaments



Cultura de seguretat de pacients pre-i post





Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



<http://ico.gencat.cat>



@ICOnotícies



www.facebook.com/ICOnotícies

Correu electrònic (Imma Brao Pérez):
ibperez@iconcologia.net

Institut Català d'Oncologia

ICO l'Hospitalet

Hospital Duran i Reynals
Av. Granvia de L'Hospitalet, 199-203
08908 L'Hospitalet de Llobregat

ICO Badalona

Hospital Germans Trias i Pujol
Ctra. del Canyet s/n
08916 Badalona

ICO Girona

Hospital Doctor Trueta
Av. França s/n
17007 Girona

ICO Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre

Hospital Joan XXIII
C. Dr. Mallafrè Guasch, 4 43005 Tarragona
Hospital Verge de la Cinta
C. de les Esplanetes, 14 43500 Tortosa