

INVITACIÓ JORNADA



“Malalts de Mediació”

La Mediació una contribució a la salut del sistema

*12 de desembre de 2014-Casal del Metge
Via Laietana, 37 Barcelona*

Diferents mirades de la mediació en salut : la mirada des d'Atenció al Ciutadà

Núria Pagès Casas (npages@cst.cat)

12 desembre 2014

CST: CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

Introducció

- ▶ El Consorci Sanitari de Terrassa
- ▶ La Unitat de Mediació Sanitària al CST
- ▶ La mirada des de l'atenció al pacient/usuari/ciudadà
 - ▶ Dades de la Unitat Atenció al Ciutadà CST
 - ▶ Col.laboració UMS-UAC
 - ▶ Eines de comunicació i prevenció del conflicte
 - ▶ Derivació des de la Unitat Atenció al Ciutadà



Parc Científic de Barcelona
Adolf Florensa, s/n 08022 Barcelona
Tel 934 034 601 / Fax 934 034 665
www.ub.edu/odm - odm@ub.edu

Qui som avui... El grup CST:

Estructura global

ATENCIÓ PRIMÀRIA

Centres d'atenció primària	7
Nombre de consultes	181

HOSPITAL DE TERRASSA

Llits (capacitat màxima)*	473
Llits d'aguts (inclou U. H. Penitenciària)	400
Llits de mitja estada i pal·liatius*	73
Quiròfans cirurgia major*	11
Consultes ambulatories	46
Gabinets d'exploració	10
Sales d'hospital de dia	38
Boxos d'urgències	38

*dades a febrer 2008

HOSPITAL DE SANT LLÀTZER

Llits (capacitat màxima)*	150
Places d'hospital de dia	30

HOSPITAL DE SANT JORDI

Places d'hospital de dia	36
--------------------------------	----



7 Centres d'atenció primària :

- CAP Terrassa Nord
- CAP Matadepera
- CAP Sant Llàtzer
- CAP Terrassa Est
- CAP Rubí Antón de Borja
- CAP Castellbisbal
- CAP Rubí Sant Genís



Hospital Sociosanitari de Sant Llàtzer



Unitat mèdico-esportiva del CAR S. Cugat



Hospital de Terrassa i la Unitat d'Hospitalització Penitenciària



Hospital de dia Sant Jordi de Alzheimer

CST: CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

- **Observatorio de Mediación UB**
 - **Investigación, innovación y desarrollo** en el ámbito de la mediación y gestión de conflictos
 - **Gestión de proyectos** relacionados (ámbito sanitario, laboral, universitario y otros)
- **De dónde venimos: inicio plan piloto del Proyecto Salud 2004**

Al detectar falta de recursos mediadores en este ámbito...

 - **Formación de mediadores** especializados
 - Creación de **redes de influencia** (Depart. Salud, ICS, centros de salud)
 - Creación de **Unidades de Mediación**

En el ámbito de la salud buscamos principalmente:

- Instaurar un **método innovador en el sistema sanitario**, en lo relativo a la resolución de conflictos y a la mediación.
- **Difundir la mediación, como movimiento inscrito en la cultura de paz, creando espacios de diálogo** en el sistema sanitario catalán.
- Para:
 - Mejorar la calidad de la asistencia
 - Disminuir los costes asociados al conflicto
 - Crear un vínculo de colaboración

Cómo lo hacemos:

Creando Unidades de Mediación Sanitaria (UMS) donde se aplica un modelo de mediación **integral, transversal y entendido en un sentido amplio.**

Esto supone atender los casos **adaptándonos a las necesidades de las partes y del momento**, si bien siempre respetando los principios básicos de la mediación, también a través de procesos variados y combinados.



Sistemas de mediación en Organizaciones Sanitarias QUE HACEMOS EN EL ÁMBITO DE LA SANIDAD



ACTIVITAT GLOBAL PROJECTE SALUD: ANYS 2005-2013	
Nº DE CASOS	188
PERSONES IMPLICADES EN CONFLICTES	792
TIPUS D'INTERVENCIÓ:	
- Assessorament	78
- Grups de Consens curatius.	22
- Grups de Consens preventius	4
- Processos de mediació	54
- Coaching individual.....	14
- Coaching directiu	4
- Coaching d'equips	2
- Coaching comandaments intermitjos	2
- Diagnòstic i informe	4
- Recolzament estratègic per la millora i el canvi	4
ACTIVITATS DE FORMACIÓ (mitja de 20 persones per activitat)	148
ACTIVITATS DE DIFUSIÓ (mitja de 20 persones per activitat)	229
NIVELL D'ACORDS EN LES MEDIACIONS Dada que fa referència a acords totals i parcials. (si aquí hi sumem els casos tancats sense acords tot i que amb canvis positius suma 92,72%)	74,54 %
IMPACTE TOTAL en nombre de persones (Procedent de les intervencions, de la formació i d'activitats de difusió realitzades)	8.487

Algunes consideracions

- ▶ L'AdN de l'organització. (la nostra marca :acollidor, obert i dinàmic)
- ▶ Mediació
- ▶ L'equip d'Atenció al Ciutadà CST
- ▶ Relació col.laborativa UMS-UAC



La mirada des de l'atenció al pacient/usuari/ciudadà

- ▶ Una mirada a les reclamacions del CST



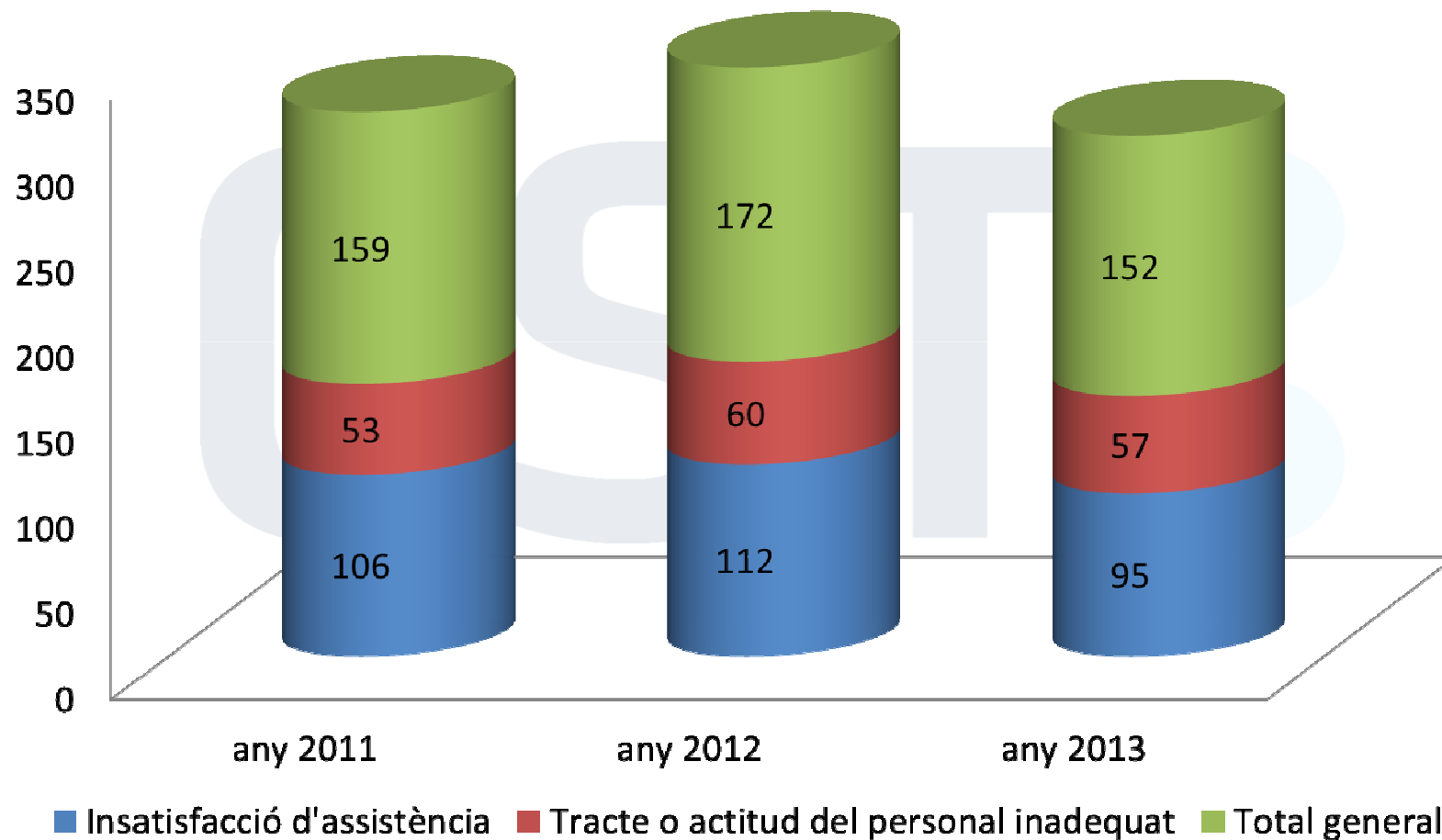
- ▶ Col.laboració UMS-UAC
 - ▶ Eines de comunicació i prevenció del conflicte
 - ▶ Derivació de casos

Dades CST reclamacions

	Any		
Motiu Reclamació	2011	2012	2013
Altres	78	66	78
Demora excessiva per llista d'espera per atenció a urgències	103	84	67
Demora excessiva per llista d'espera per consulta/cita prèvi	229	309	317
Demora excessiva per llista d'espera per intervenció quirúrgica	84	96	74
Inadequació/deficiències en l'equipament	26	24	22
Insatisfacció d'assistència	106	112	95
Manca de confiança amb el metge	23	9	4
Problemes de/amb el pàrking	11	49	23
Tracte o actitud del personal inadequat	53	60	57
Total general	713	809	737

Tipus Reclamació	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Agraïments	23	33	38	33	36	38	43
Reclamacions	971	1.194	1.223	1.165	1.011	982	925
Sol.licitud d'informació	56	256	253	32	3	2	
Suggeriments	12	17	17	11	11	15	7
Total general	1.062	1.500	1.531	1.241	1.061	1037	975

Motius de reclamació



Què fem al CST amb les dades d'opinió ?



- Informe anual anàlisi opinió CST (àrees i accions millora)
 - Reclamacions , suggeriments i agraïments
 - Enquestes Satisfacció : PLAENSA
 - Estudis de satisfacció
- Presentació al Comitè Direcció Assistencial i als àmbits d'atenció
- Sessió anual balanç assistencial
- Anàlisi de dades i seguiment sobre temes concrets (menjar, pàrquing)
- Dades al portal I CST

Col.laboració Unitat Mediació Sanitària

Derivació des de la Unitat Atenció al Ciutadà



Comissió prevenció de la violència

- Incidents hostils (professionals)
- Reclamacions (pacients)
- Presentació de la UMS en una reunió



Casos derivats des de la Unitat Atenció al Ciutadà

- Entrevistes personalitzades
- Situacions enrocades /manca de confiança : neutralitat



Reclamacions de tracte

- Nou procediment reclamacions tracte CatSalut
- Inici setembre 2014
- Proposta intervenció 2015 UMS

Col.laboració Unitat Mediació Sanitària

Propostes de futur

- ▶ UAC : foment de l'entrevista personal (selecció)
- ▶ 2015 Intervenció en les reclamacions de tracte (selecció de casos)
- ▶ Nova acció formativa conjunta (comunicació/atenció a l'usuari)
- ▶ Anàlisi de possibles casos Comitè Ètica Assistencial :
 - ▶ Reclamacions que “no s'entenen”.
 - ▶ Reclamacions que qüestionen la professionalitat del servei prestat
 - ▶ Peticions de canvi de pacient

Col.laboració Unitat Mediació Sanitària

Eines de comunicació i prevenció del conflicte



Comunicació Positiva
Sessions formatives 2 / 4
hores



Gestió del conflicte
Personal de primer
contacte
Comandaments



Comunicació amb usuari en
l'àmbit de la salut



Col·laboració
UMS- UAC

Obert professionals
assistencials

Conclusions



- ▶ **Èxit** en la relació entre la Unitat Atenció al Ciutadà i de la Unitat Mediació Sanitària .



- ▶ En qualsevol organització sanitària hi ha moltes **oportunitats** per la mediació (professionals i usuaris)

Conclusions



- ▶ Les reclamacions motivades per qüestions de tracte, sovint relacionades amb aspectes **d'habilitats socials / comunicatives**.



- ▶ Les experiències de **mediacions amb usuaris** han estat satisfactòries, mentre que amb els professionals no hi ha la mateixa acceptació.

Conclusions



- ▶ Incorporar la **cultura de la pau** a les organitzacions millora el clima laboral i té impacte en la manera de fer .



- ▶ Creiem que la mediació pot aportar molt a les relacions amb els pacients i millora la **qualitat** dels nostres serveis,

La nostra experiència és molt positiva , queda molt camí per recórrer.

A close-up photograph of a large number of dried, pressed plant specimens, likely leaves and flowers, arranged on a white surface. The specimens are in various colors, including shades of red, orange, yellow, green, and blue. Some are whole, while others are cut into smaller pieces. The text "Moltes gràcies !" is overlaid in the center of the image.

Moltes gràcies !