



Salut Sense Dubtes




19 de Gener de 2023

Mireia Vicente García. Directora Assistencial Infermera
FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET


Membre vocal de la Xarxa Catalana d'Hospitals Promotors de la Salut



BRANCA PROMOCIÓ DE LA SALUT



**“Estar sa no és només no estar malalt,
implica també una experiència, tota una
saviesa de vida. Des de l’Obra Social
el Roure tenim el compromís d’educar,
difondre i transmetre a tota la societat
aquests coneixements per portar una
millor vida amb salut, una salut vital.
Perquè, per nosaltres, la salut
és una manera de viure”**



Quin és el concepte de **Salut** què ens ha inspirat a l'FSM?

El 1976 al Congrés de metges i biòlegs de la Llengua Catalana, **es va definir La salut com “*una manera de viure que és autònoma, solidària i joiosa*”.**

La salut no és un bé que els experts aporten des de fora, sinó que **és un dret i un deure de cada persona**, la qual cosa la converteix automàticament en responsable directa de cadascú. **La salut entesa com a manera de viure és la concepció de referència que pren el MACP de l'FSM.**

Millorar l'atenció de la salut centrada en les persones i la **participació** de les persones usuàries



Valor: propers

Competència: ACP

4 nivells de comportaments segons Col·lectiu professional



1. Definir els 8 principis del model ACP a l'FSM

2. Definir l'ACP com una competència professional vinculada al valor: Propers

3. Organitzar accions de sensibilització entre les/els professionals: com les Infografies principi a principi

4. Iniciar la implementació del programa "Salut sense dubtes".

El nostre **model** d'atenció... centrada en la persona / relació



“Salut Sense Dubtes”

Alfabetització en Salut



Campanya “Fes sempre tres preguntes” té l’objectiu d’oferir una eina per a millorar la comunicació entre els professionals de la salut i les persones ateses, les seves famílies o éssers de referència.

La campanya està basada en la campanya “Ask Me 3”©*, que ha estat implementada en sistemes de salut dels Estats Units, Regne Unit o Irlanda, entre altres països i que simplifica acció comunicativa a la consulta o a la visita del professional de la salut en 3 preguntes.

Fases implementació

Enquesta pre campanya - campanya - post campanya

FSM | FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET

HPH Catalunya
Hospital de l'Primeres Hores
Fundació de la Salut

¿Cómo ha ido la visita?

Edad ☐ Hombre ☐ Mujer Fecha

Especialidad

¿Es la primera vez que vienes a esta consulta? ☐ Sí ☐ No

	Mucho	Bastante	No mucho	Nada
¿El profesional sanitario te ha escuchado con suficiente atención e interés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El profesional sanitario te ha explicado las cosas de manera que les pudieras entender?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Has entendido bien qué tienes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Has entendido bien qué has de hacer? (tratamiento / prueba/dieta/ cirugía)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Has entendido bien por qué lo has de hacer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sí	No		
¿Te hubiera gustado tener información escrita sobre la enfermedad/ intervención quirúrgica/ prueba?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
¿Buscarás/ has buscado información sobre tu enfermedad/ intervención quirúrgica/ prueba?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global con la asistencia recibida en la visita:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada satisfecho/a Totalmente satisfecho/a

¡Muchas gracias por tu colaboración!

FES SEMPRE 3 PREGUNTES
al professional de la salut

1 Què tinc?

2 Què he de fer?

3 Per què ho he de fer?

Salut SENSE DUBTES

HPH Catalunya
Salut/ Hospital de l'Primeres Hores
Fundació de la Salut

FSM | FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET

HPH Catalunya
Hospital de l'Primeres Hores
Fundació de la Salut

¿Cómo ha ido la visita?

Edad ☐ Hombre ☐ Mujer Fecha

Especialidad

¿Es la primera vez que vienes a esta consulta? ☐ Sí ☐ No

¿Te has fijado en el póster (y las fichas) de **Fes sempre 3 preguntes** en la sala de espera? ☐ Sí ☐ No

¿Has utilizado la ficha para anotar información? ☐ Sí ☐ No

	Mucho	Bastante	No mucho	Nada
¿Te ha resultado útil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durante la consulta....

	Mucho	Bastante	No mucho	Nada
¿El profesional sanitario te ha escuchado con suficiente atención e interés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El profesional sanitario te ha explicado las cosas de manera que les pudieras entender?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Has entendido bien qué tienes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Has entendido bien qué has de hacer? (tratamiento / prueba/dieta/ cirugía)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Has entendido bien por qué lo has de hacer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sí	No		
¿Te hubiera gustado tener información escrita sobre la enfermedad/ intervención quirúrgica/ prueba?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
¿Buscarás/ has buscado información sobre tu enfermedad/ intervención quirúrgica/ prueba?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Valora de 0 a 10 tu grado de satisfacción global con la asistencia recibida en la visita:

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada satisfecho/a Totalmente satisfecho/a

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Fases d'implementació a l'FSM



1ª fase
Sep – Des 2021

**Enquesta prèvia /
Prova pilot de
procediment i
detectar el nivell
d'alfabetització en
salut**

2ª fase
A partir de sep 2022

**Campanya.
Difusió general a
professionals i
ciutadania**

3ª fase
Gener 2023

**Enquesta post
campanya i eficàcia**



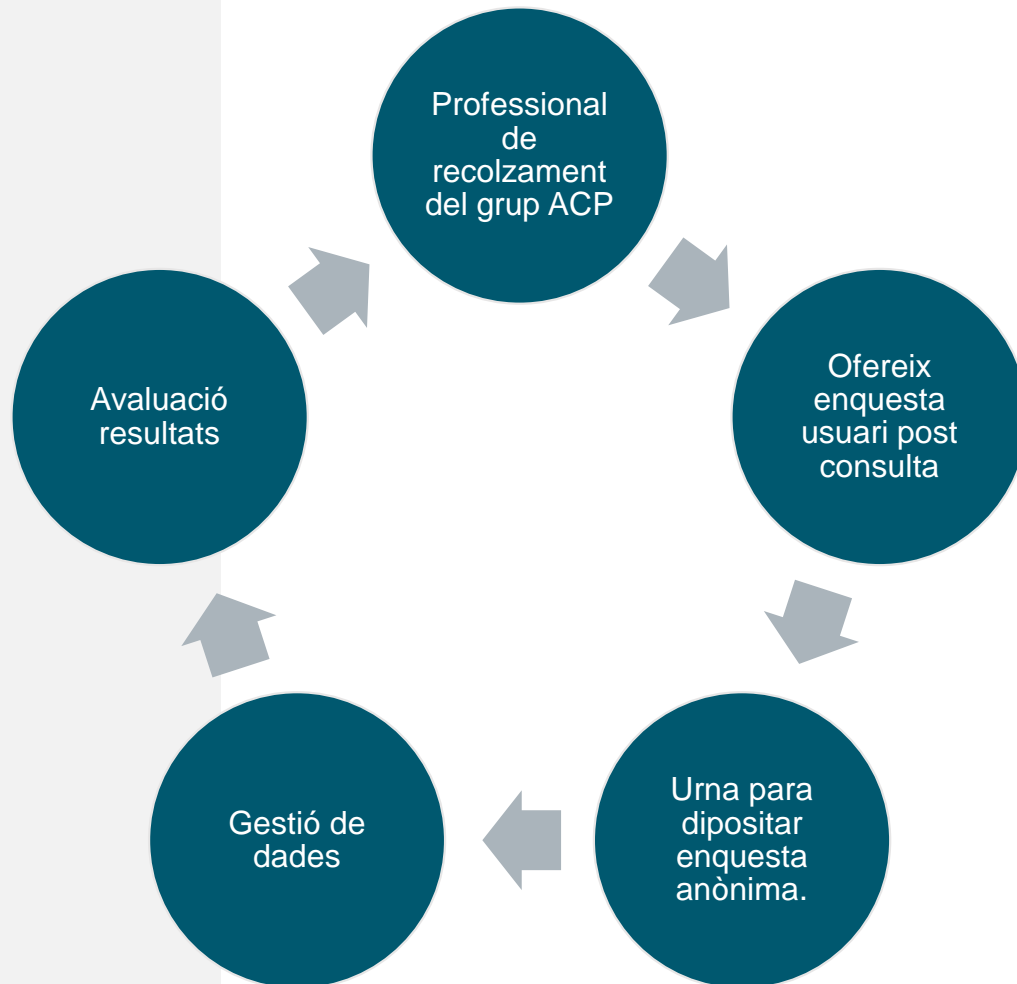
+ actius per a millorar la comunicació professional ↔ Ciutadà



+ Accions en el nostre pla d'aprenentatge intern com millorar la comunicació professional/usuari

1ª fase: Enquesta prèvia

Sep – Des 2021



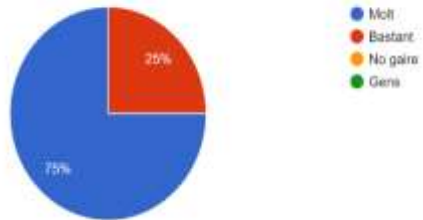
- **Propòsit:** Detectar punts de millora del procediment planificat/testejar nivell d'alfabetització/incorporar l'experiència pacient com a motor de canvi.
- **Mostra:** usuaris de Consultes externes de Salut Mental i ORL. N: 66 (Salut mental: 34 ; ORL 32).

1ª fase: Enquesta prèvia. Resultats

Sep – Des 2021

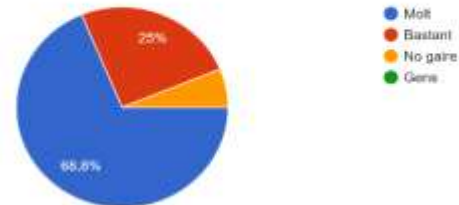
EL PROFESSIONAL SANITARI T'HA ESCOLTAT AMB PROU ATENCIÓ ?

32 respostes



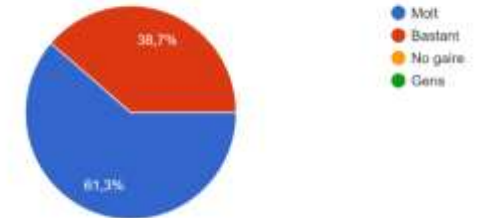
EI PROFESSIONAL SANITARI T'HA EXPLICAT LES COSES DE MANERA QUE LES POGUESSIS ENTENDRE?

32 respostes



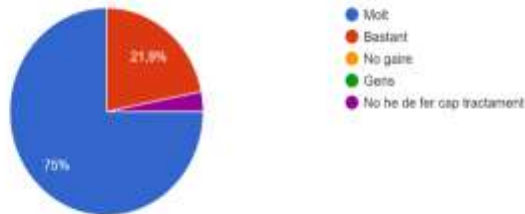
HAS ENTÈS BÉ EL QUE TENES?

31 respostes



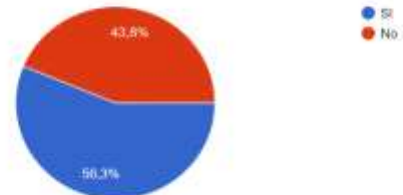
HAS ENTÈS BÉ PER QUÈ HO HAS DE FER? (tractament/prova/dieta/cirurgia)

32 respostes



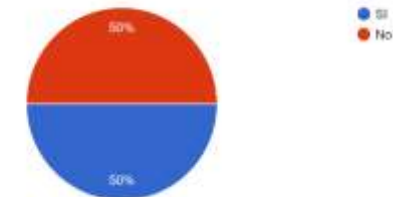
THAGUÉS AGRADAT TENIR INFORMACIÓ ESCRITA SOBRE LA MALATIA/INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA/PROVA?

32 respostes



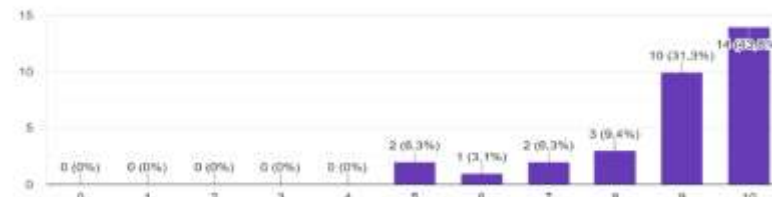
BUSCARÀS/HAS BUSCAT INFORMACIÓ SOBRE LA TEVA MALATIA/INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA/PROVA

32 respostes



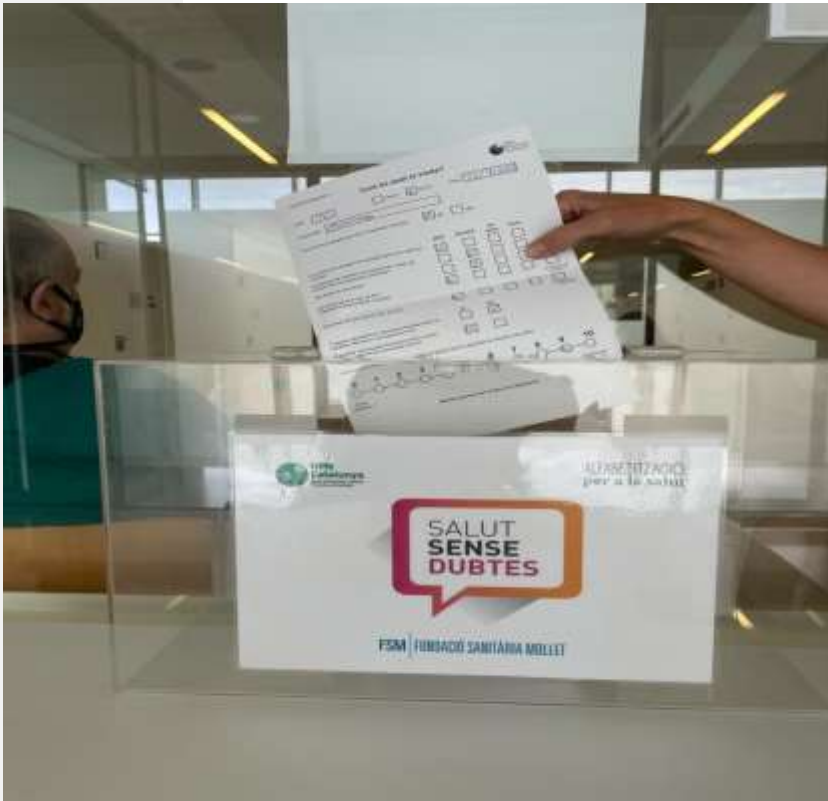
VALORA DE 0 A 10 EL TEU GRAU DE SATISFACIÓ GLOBAL AMB L'ASSISTÈNCIA REBUDA A LA VISITA

32 respostes



1ª fase: Enquesta prèvia. Resultats

Sep – Des 2021



- La ciutadania i el professional participa i mostra interès
- És necessari un professional de recolzament per a informar amb tranquil·litat a les persones del propòsit de l'enquesta
- Col·locar la urna en un espai visible però neutre respectant la intimitat del participant
- Altres: Es sol·licita l'enquesta bilingüe, disponibilitat de bolígrafs, llapis...

2ª fase: Difusió general

A partir de sep 2022



1er: Difusió interna als professionals: newsletter, jornada interna “**compartim experiències**” (juny 2022), servei per servei, mailing massiu...

2on: Difusió a la ciutadania en espais estratègics de l'hospital com les pantalles de consultes externes, sales d'espera, nivell I d'urgències, plantes d'hospitalització, xarxes socials, radio, TV...(RSC)

“Efecte Bola de neu”

3ª fase: Campanya + enquesta

Gen 2023

Implementació i tasteig en una unitat hospitalització materno-infantil i de cirurgia de baixa complexitat. Unitat de cirurgia sense ingrés. Hospital de dia salut mental

A form titled "FES SEMPRE 3 PREGUNTES al professional de la salut". It has a header with the title and a logo for "SALUT SENSE DUBTES". Below the header are three numbered sections for patient questions: "1 Què tinc?", "2 Què he de fer?", and "3 Per què ho he de fer?". Each section has a large empty box for the patient to write. At the bottom, there are logos for "Salut" and "Assessoria Jurídica".A form titled "Com ha anat la visita?". It includes a header with the title and a logo for "FSM". Below the header is a table for patient feedback. The table has columns for "Sí" (Yes) and "No" (No) for each question. The questions are: "Es la primera vegada que veus a aquest consultor?", "T'has fixat en el póster/pantalla (i les llibres) de 'Fes sempre 3 preguntes a la teua consulta'?", "Has utilitzat la llibra per anotar informació?", "T'ha resultat útil?", "Davant la consulta...", "El professional sanitari t'ha escoltat amb prou atenció i respecte?", "El professional sanitari t'ha explicat les opcions de manera que les puguessis entendre?", "Has entès bé què tens?", "Has entès bé què has de fer? (tractament, dieta, cirurgia)", "Has entès bé per què ho has de fer?", "T'ha agradat tenir informació escrita sobre la malaltia/enfermedat/quirúrgica/prova?", "Recorregut: has trobat informació sobre la teua malaltia/enfermedat/quirúrgica/prova?". At the bottom, there is a scale from 0 to 10 for "Totalment satisfeta".

Fundació **Sanitària** Mollet

**Entitat Promotora de la salut i
alfabetitzadora: empoderar a la ciutadania en
el control i millora de la seva salut. Factor
protector de la qualitat assistencial.
Gràcies!**





Mireia Vicente

Directora Assistencial Infermera de l'FSM · Membre vocal
de la Xarxa Catalana d'Hospitals i Centres Promotors de
la Salut

m.vicente@fsm.cat

FSM 