

# Transformació digital a l'Hospital Sant Joan de Déu Barcelona



Integrar “el digital” en tota la nostra **estratègia** per afavorir l’*engagement* dels **diferents públics** en cada **interacció** amb la nostra organització.



# Transformació digital

- Nou model d'interacció amb el pacient (Patient-centered care)
- Alineament de processos de l'organització entre l'online i l'offline per a una optimització de recursos i millor experiència de pacient.
- Unificació dels missatges en diferents canals.
- Facilitat per registrar i analitzar dades i convertir-les en coneixement que optimitzi la presa de decisions a les nostres organitzacions (Business intelligence).

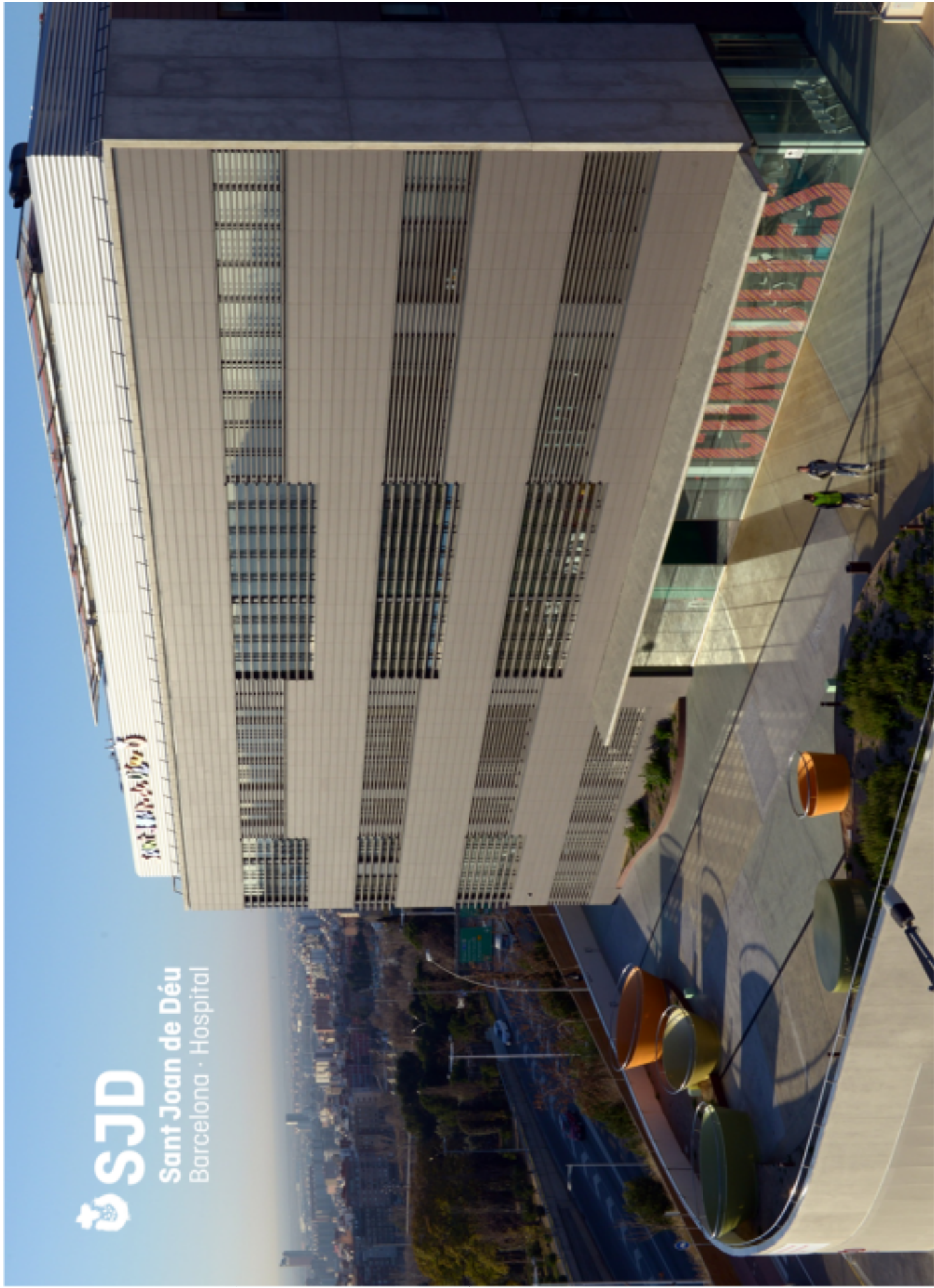








Sant Joan de Déu  
Barcelona - Hospital



# Evolució

1867



**Hospital de  
beneficència**

1973



**Hospital  
pediàtric  
general**

Concierto  
Seguridad  
Social

2004



**Hospital  
terciari**

Programa  
**Pi.hoS**



# Evolució

1867



**Hospital de  
beneficència**

1973



**Hospital  
pediàtric  
general**

Concierto  
Seguridad  
Social

2004



**Hospital  
terciari**

Programa  
**Pihs**

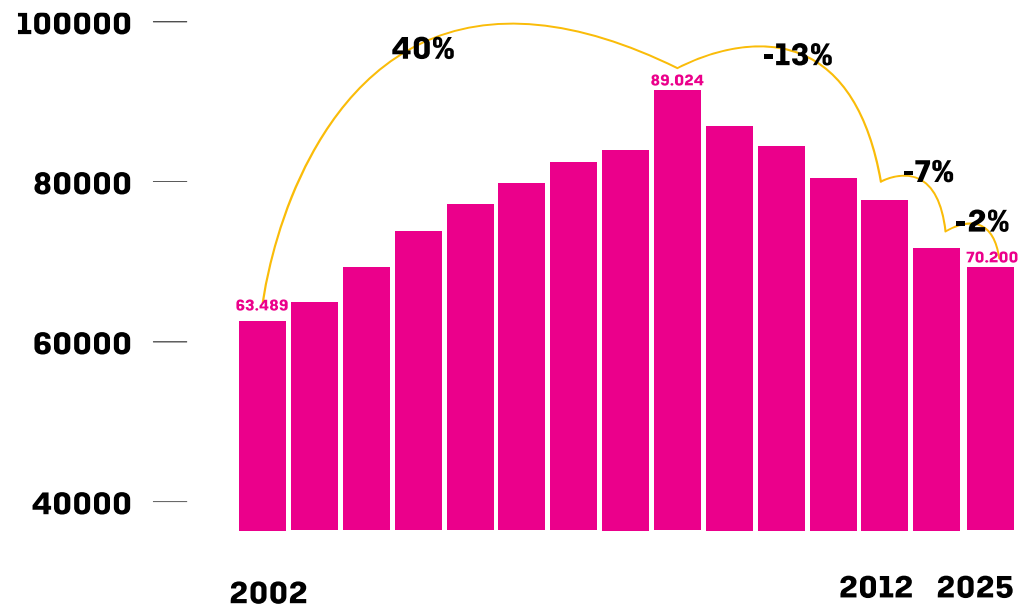
**Crisis**





↓ 15%  
ingressos  
públics

Disminució de naixements a Catalunya





**Salarios**  
**-12,5%**



**Profesionales**  
**-5%**



**Camas**  
**-10%**





# Adaptació



# Evolució

1867



**Hospital de  
beneficència**

1973



**Hospital  
pediàtric  
general**

Concierto  
Seguridad  
Social

2004



**Hospital  
terciari**

Programa  
**Pihs**

**Crisis**

2013



**Hospital  
Global de  
referència  
internacional**



# 4 elements determinants

Alta  
especializació


Humanització

Hospital líquid


Generació  
de coneixement

**Transformació digital**






Per estratègia  
interna de  
l'hospital



Perquè el món ha  
canviat



A hand is shown in the lower right corner, pointing its index finger towards a series of globes. The globes are arranged in a line that curves upwards and to the right, starting from a small globe on the left and ending with a large globe on the right. The hand is slightly out of focus, while the globes are sharp. The background is a light, textured surface.

El món és **digital**



20 years later and all of these  
things fit in your pocket.





## Per què?

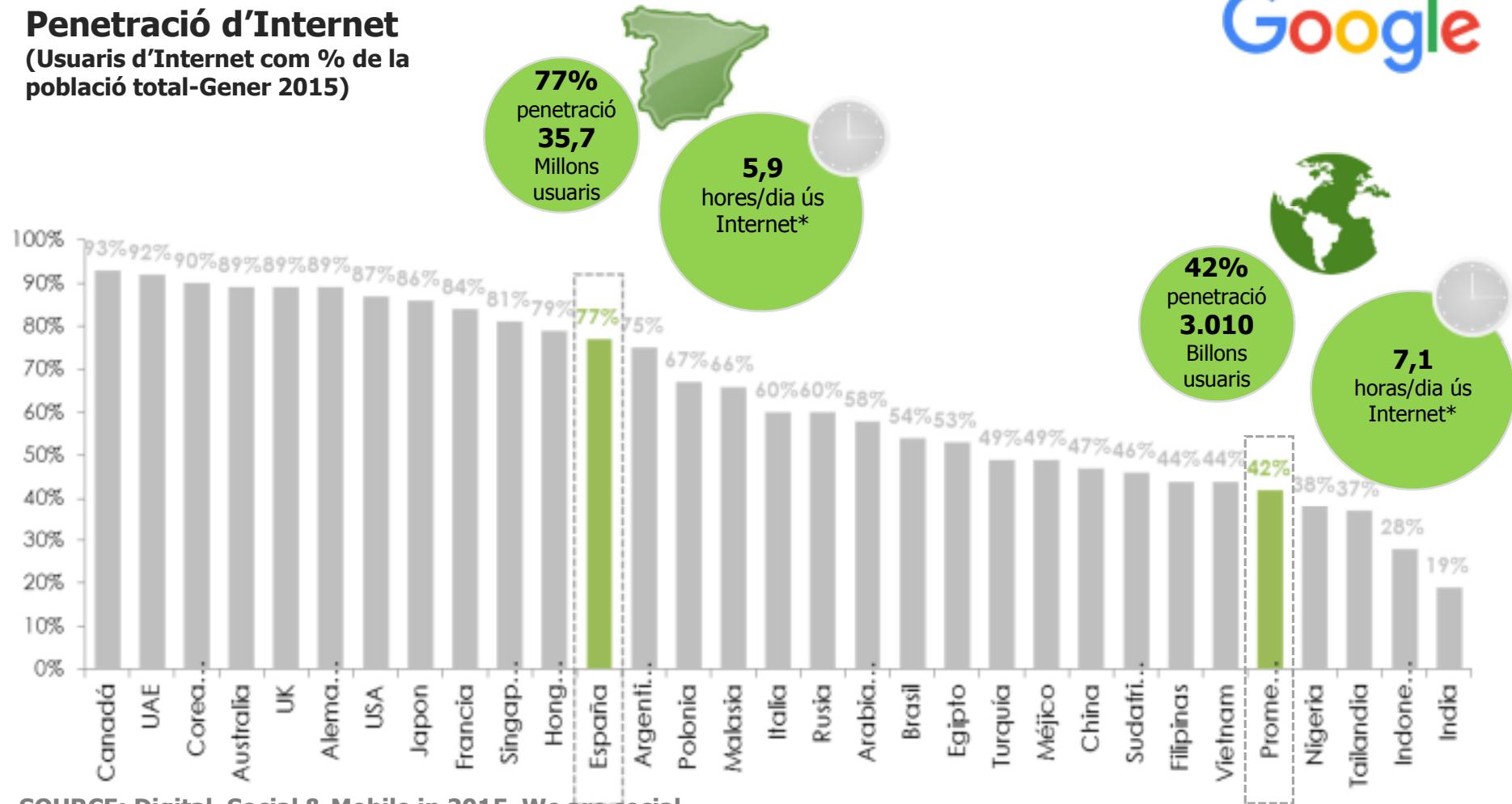
- 1 Canvi en els hàbits de la població de referència





El 77% de la població a Espanya és usuària activa d'Internet, amb un promig de 5,9 hores d'ús d'Internet al dia

**Penetració d'Internet**  
(Usuaris d'Internet com % de la població total-Gener 2015)



SOURCE: Digital, Social & Mobile in 2015. We are social

\* Usuaris entre 16-64 anys. No es tenen en compte els usuaris fora d'aquestes edats per al càlcul d'aquest promig.

## Per què?

- 1 Canvi en els hàbits de la població de referència
- 2 El sector serveis està canviant

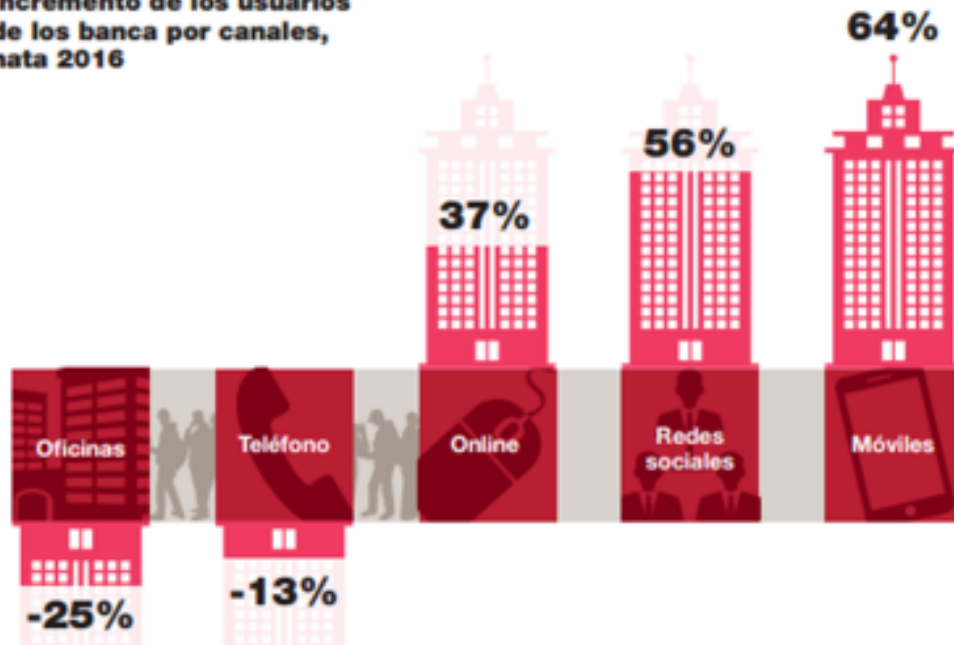


# Sector bancari

## Augment d'usuaris a través de canals alternatius

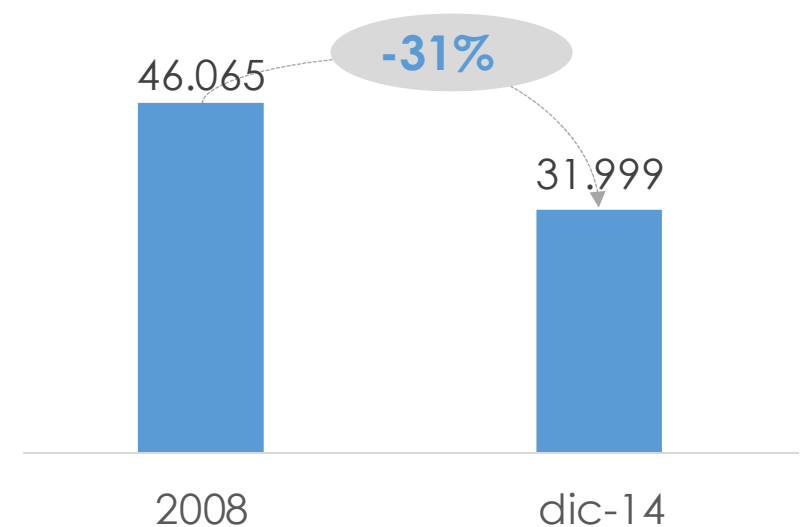
Els usuaris de la banca mòbil, online i a través de xarxes socials creixeran fins a 2016 en detriment d'altres canals tradicionals

Incremento de los usuarios de los banca por canales, hasta 2016



Encuesta Mundial de Banca Digital. PWC

Reducció del N<sup>o</sup> sucursals bancàries a Espanya



# Agències de viatge

## Increment de les reserves online

66%

dels viatges internacionals  
al món ja són reservats  
online directament pel  
propi viatger

Informe World Travel Monitor, IPK





## Àmbit educatiu

### Increment de cursos online

# 28,5%

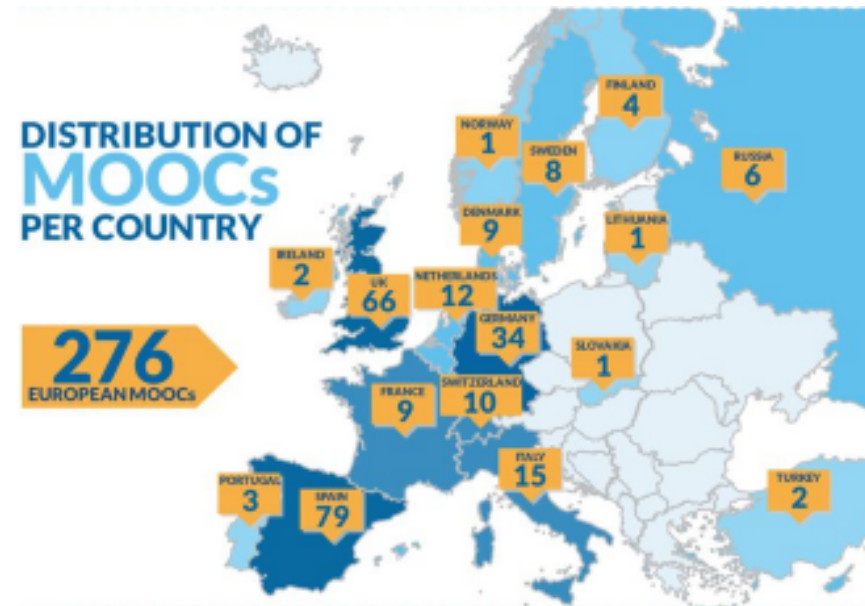
de las personas mayores de 14 años han realizado un curso online en los últimos 3 meses

# 51%

de las empresas con conexión a Internet la utiliza para actividades de formación y aprendizaje

## MOOC

Proliferación de cursos online masivos y abiertos



# **Situació de partida de l'Hospital Sant Joan de Déu**



# A CULTURE OF INNOVATION





# Innovació



1

Spin-off

2

Start-ups

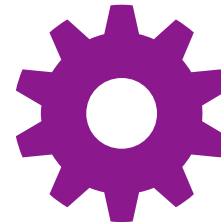


20

Patents  
concedides

22

Patents  
sol·licitades



100

Projectes  
analitzats

35

Projectes  
actius



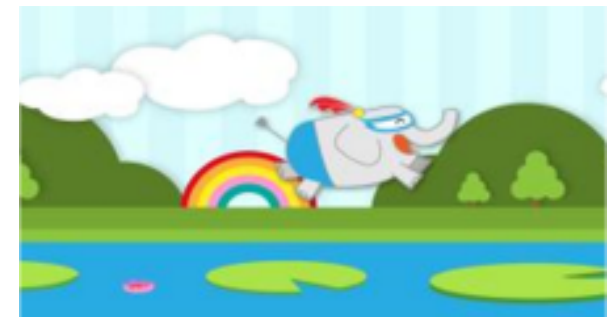
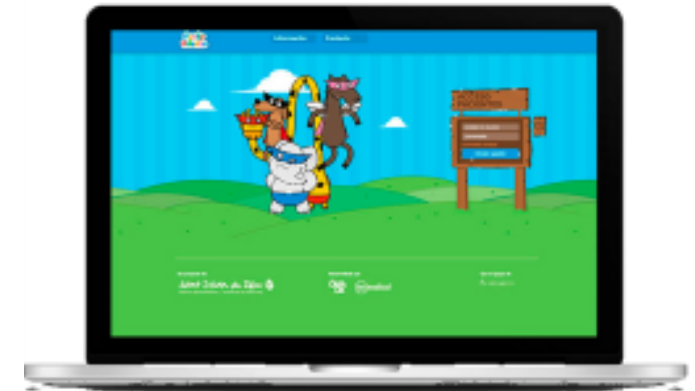
7

Llicències  
d'ús de  
patents



# Tele-rehabilitació respiratòria

El juego como instrumento de la rehabilitación respiratoria domiciliaria



**A**

**B**

**C**

**D**

**E-Health**

**Tele-Asistencia**




Consulta *online*  
Tele-consulta  
Tele-rehabilitación  
Tele-monitorización  
Segunda opinión

**Tele-Medicina**


Servicios  
ReToc (RetCam)

**Formación**

**E-learning**

  
**Webcasting**   








**Ideas**

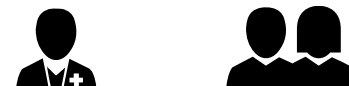
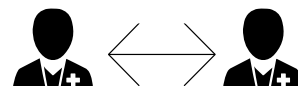
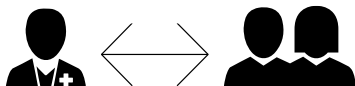


**Portales temáticos**

  
**metabólica** guía  
  


**Redes sociales**



Més de 3.500.000 visites/any  
entre els llocs webs de l'Hospital SJD

## Web





## Xarxes socials



**108.333**

**Seguidores**

Pàgina oficial + temàtiques



**32.329**

**Seguidores**

Perfil oficial + temàtics



**9.005**

**profesionales**



**58.601**

**suscriptores**

	Situació de partida digital		Model digital
1	Punts de contacte presencials en moltes interaccions amb l'usuari	→	Augment dels punts de contacte digitals amb l'usuari
2	Ecosistema digital complexe	→	Simplificació de l'ecosistema digital
3	Orientació a continguts	→	Orientació a l'usuari
4	Co-creació durant i després del desenvolupament d'un projecte	→	Co-creació també abans
5	Estimació de l'impacte d'un projecte	→	Anàlisi de dades
6	Desenvolupament de software en cascada	→	Desenvolupament iteratiu incremental

1

## Punts de contacte presencials



Actividad presencial



1

## Punts de contacte presencials



## + Punts de contacte digitals



Actividad presencial



Actividad virtual



**Més de 1.500.000 visites/any** entre els llocs webs de l'Hospital SJD

1

**Punts de contacte presencials**



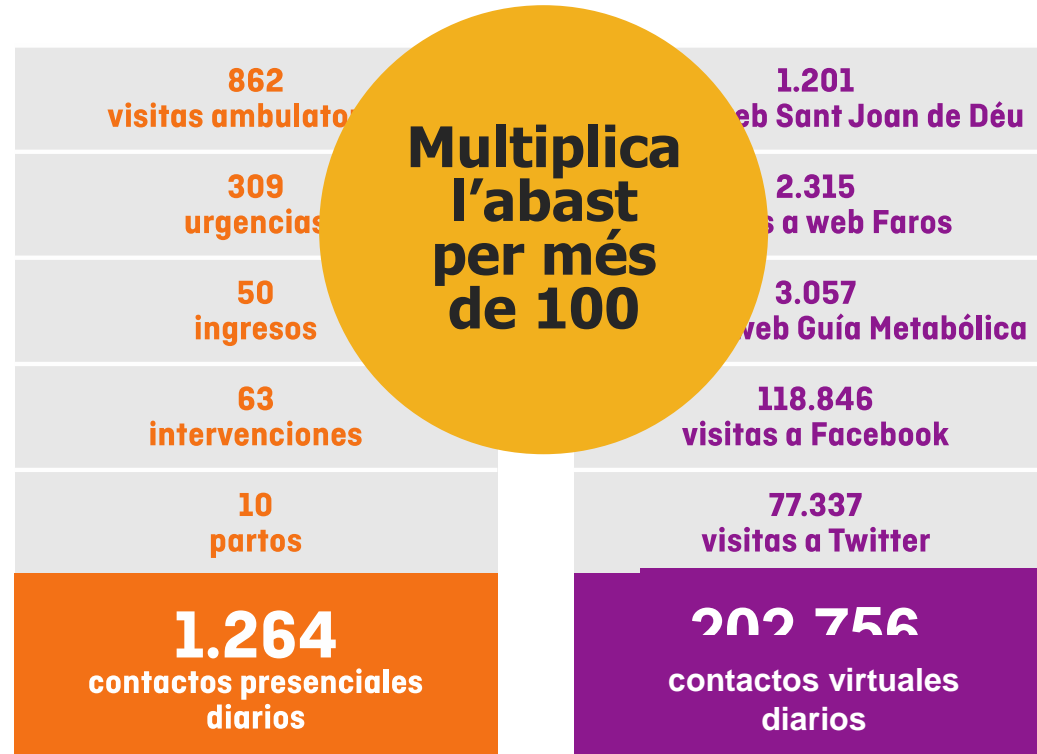
**+ Punts de contacte digitals**



Actividad presencial



Actividad virtual



**Més de 1.500.000 visites/any** entre els llocs webs de l'Hospital SJD

1

## Punts de contacte presencials



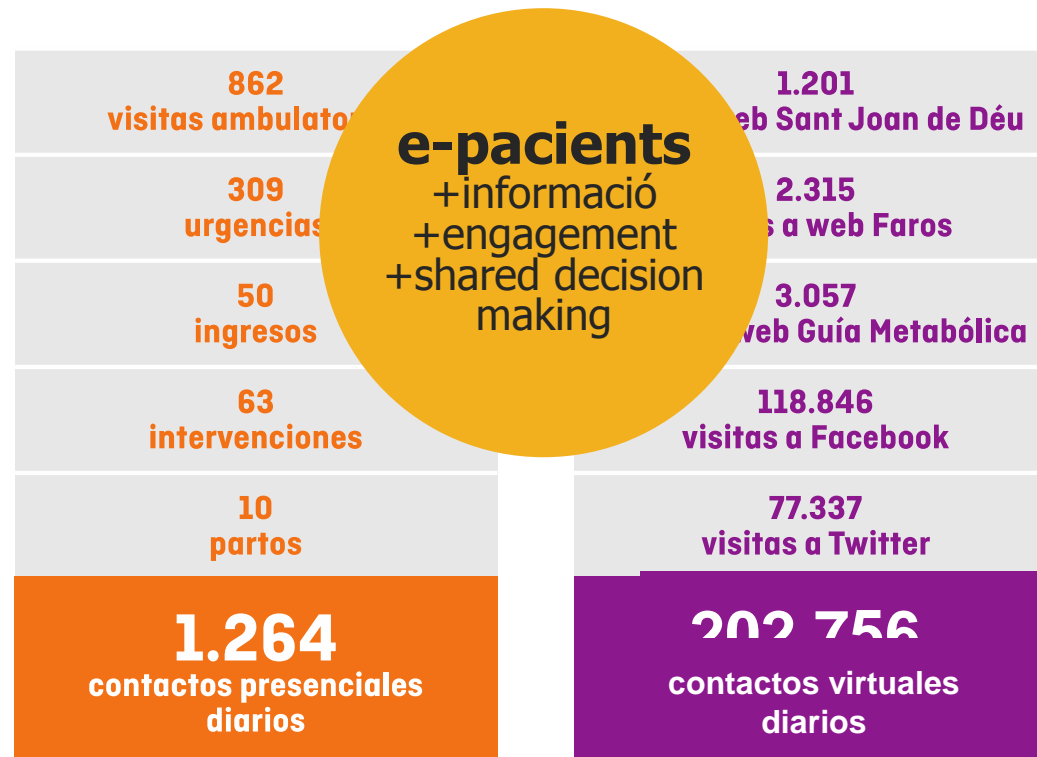
## + Punts de contacte digitals



Actividad presencial



Actividad virtual



2

## Ecosistema digital complexe

1 Molts llocs i canals diferents

**diversitat  
de discursos**

2 Dominis diferents (URL)

3 Marques diferents

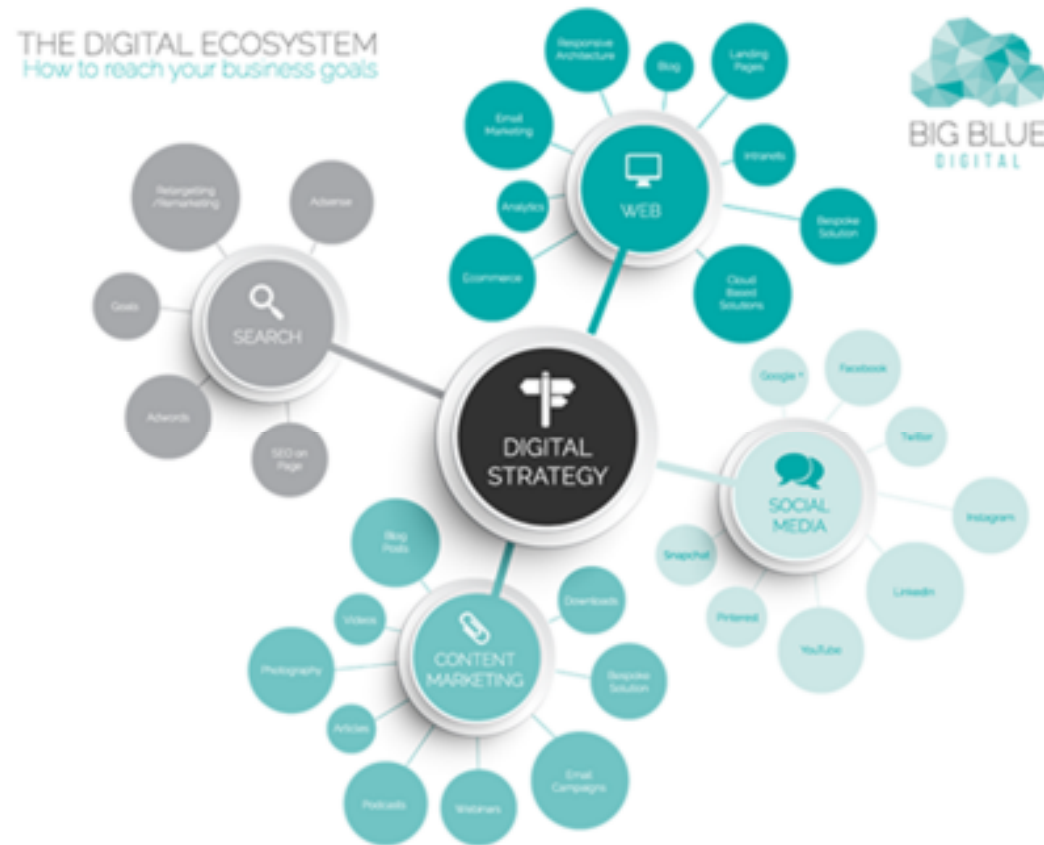


2

## Ecosistema digital complexe



## Simplificació





2

## Ecosistema digital complexe



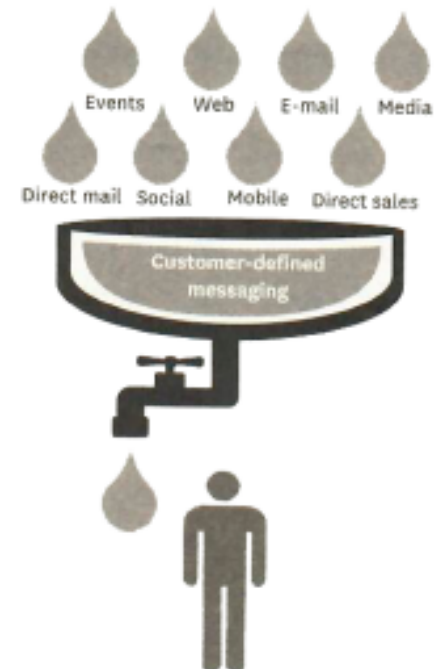
## Simplificació

Homegeneització del missatge

From ...



To ...





**Orientació  
a continguts**



**Orientació  
a usuari**



**Orientació  
a continguts**



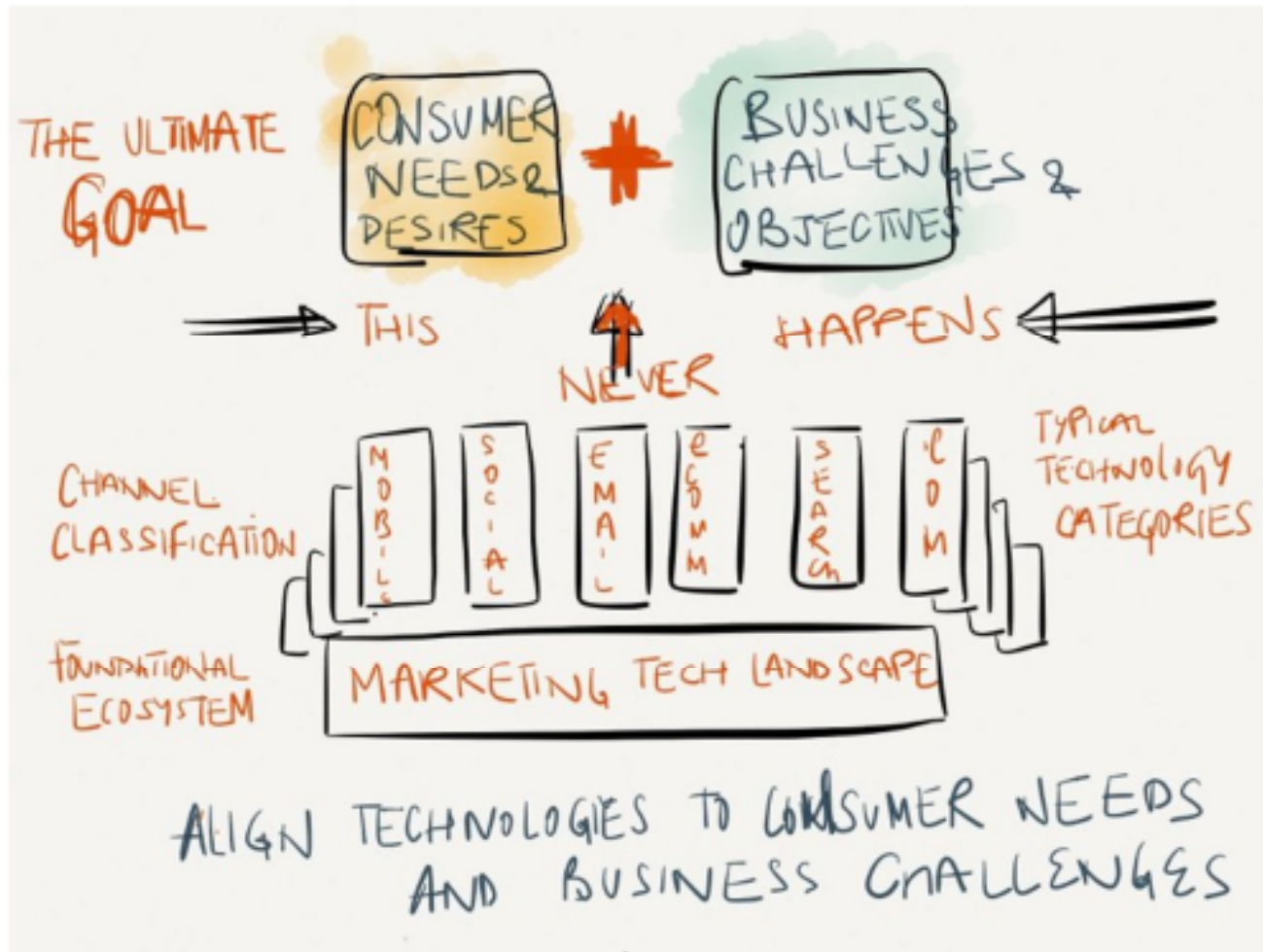
**Orientació  
a usuari**



**Orientació  
a continguts**



**Orientació  
a usuari**



**Orientació  
a continguts**



**Orientació  
a usuari**



4

## Co-creació durant i després

**Pacients i  
famílies**

Grup multidisciplinar

**Equip clínic i  
investigadors**

**Digital**



4

**Co-creació  
durant i després**



**Co-creació  
abans, durant i després**



- Patient journey
- Etnografia
- Ideació
- Detecció d'oportunitats
- Prototipat



5

## Estimació de l'impacte



5

**Estimació de l'impacte**



**Anàlisi de dades**



**Per:**

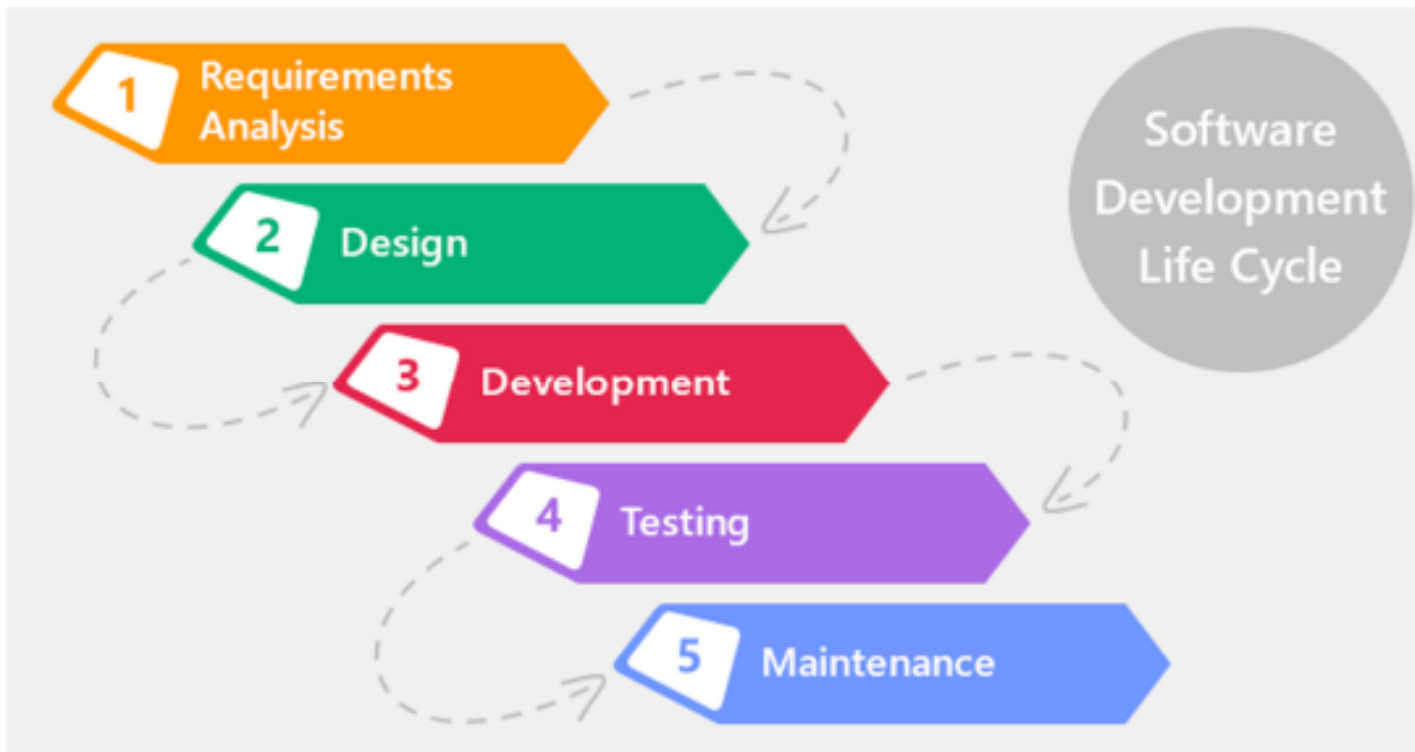
- Mesurar l'impacte
- Conèixer el comportament dels usuaris
- Transformar l'organització (no només el projecte digital)

**Important:**

- Tenir focus. No mesurar-ho tot. Fer seguiment de mètriques accionables. Cofirmar hipòtesis. Anàlisi vs report. Les dades són relatives.

## Desenvolupament en cascada

Projectes amb inici i final definit



6

**Desenvolupament  
en cascada**



**Desenvolupament  
iteratiu incremental**



# Gràcies

Júlia Cutillas Ureba  
[jcutillas@sjdhospitalbarcelona.org](mailto:jcutillas@sjdhospitalbarcelona.org)  
[www.sjdhospitalbarcelona.org](http://www.sjdhospitalbarcelona.org)

