

# Ens ajudes a fer l'Hospital que vols?

L'Hospital General de Granollers ha endegat un projecte d'Experiència del Pacient, que té com a objectiu cedir al pacient i el seu familiar el lloc que li pertoca dins la institució, un espai on l'usuari pugui dir la seva. Aquesta acció s'emmarca dins el punt número 1 del Pla Estratègic del centre, per al període 2018-2022, que té com a finalitat transformar l'hospital per tal d'adaptar-lo a les necessitats dels pacients i dels usuaris. També segueix les directrius del CatSalut, en el sentit de crear un sistema sanitari que doni resposta a les inquietuds de l'usuari.

Dit d'una altra manera, volem saber què opina el nostre pacient de nosaltres, què li preocupa, si es troba còmode a les nostres instal·lacions, si descansa i menja bé, si entén les explicacions dels

professionals, si els circuits assistencials li semblen correctes i, en definitiva, què hem de fer per fer-lo sentir en un entorn de confort i confiança. L'objectiu final és tenir un pacient content, segur, motivat i implicat en la cura i millora de la seva salut.

I això ja s'està fent amb la col·laboració dels professionals de l'Hospital que, juntament amb pacients i família, han començat a treballar per construir un Hospital adaptat a les necessitats de tots els col·lectius, aquells que hi treballen i aquells que hi reben assistència.

## Més de Tots

D'entrada, la temporalitat del projecte té una durada prevista de 5 anys, fet que farà possible que, durant aquest període, es vagin replicant accions de millora

d'Experiència del Pacient dins les diferents àrees de l'Hospital: Ambulatoria, Hospitalització, Cirurgia, Urgències i Sociosanitària. En aquest marc, el primer trimestre de 2019, l'Hospital va endegar el primer pla de millores de l'àrea Ambulatoria, tot involucrant els pacients i els seus familiars, i els professionals vinculats amb els Serveis d'Oncologia i Oftalmologia. Per tal de saber quina era l'experiència de les persones es van dur a terme accions d'observació del funcionament d'aquests serveis, entrevistes a 31 professionals, així com tallers amb 22 pacients i 29 professionals.

Aquestes accions participatives són la clau per conèixer quines millores caldrà fer, dins l'àrea Ambulatoria, per tal de donar una assistència millor a l'usuari del nostre centre.

El projecte "Més de Tots" té com a objectiu sumar les experiències de pacients i acompanyants, i les dels professionals, a l'hora de dissenyar l'assistència sanitària. Per tal de donar un bon servei, l'usuari i el professional han de tenir un entorn

còmode i facilitador. D'aquí neix la idea d'anomenar aquest projecte "Més de Tots", un pla que vol crear espais participatius en què tant usuaris com treballadors puguin crear un entorn favorable per a ambdues parts.

El projecte "Més de Tots" dona resposta al primer objectiu del Pla Estratègic de l'Hospital per al període 2018-2022, que pretén "transformar l'hospital per adaptar-

lo a les necessitats dels pacients i dels usuaris", així com incorporar la visió dels professionals per dissenyar un hospital, que doni "prioritat a les persones".

## Presentació a la ciutadania

Per tal de donar a conèixer el projecte "Més de Tots" a la ciutadania, el 22 de maig l'Hospital va organitzar una Jornada de Portes Obertes que va repercutir en 2.200 pacients i familiars que, aquell dia, van passar per l'àrea Ambulatoria (durant les 4 hores que va durar l'acció).

Així mateix, professionals de diferents àrees del nostre centre, van visitar, un per un, els prop de 400 pacients que aquell dia estaven ingressats a l'Hospital per agrair-los la confiança.

D'altra banda, del 30 de maig al 2 de juny, l'Hospital General de Granollers també va disposar d'un estand a la Fira de l'Ascensió, on els usuaris podien fer-se fotografies amb un *photocall* que tenia impresa la imatge del projecte "Més de Tots". Un total de 133 fotografies es van fer públiques a la xarxa social Instagram, amb l'etiqueta **#mesdetots**.



Una família a l'estand de l'Hospital de la Fira de l'Ascensió 2019