

# EFQM Good Practice Competition 2014

## Creative Customer Solutions

### Registration form

Contact person	Raquel Benito Ruiz de la Peña
Job Title	Innovation Unit
Organisation	Cruces University Hospital
Street	Plaza Cruces, s/n
Zip and city	48903. Barakaldo. Bizkaia.
Country	Spain
Email	<a href="mailto:raquel.benitoruizdelapena@osakidetza.net">raquel.benitoruizdelapena@osakidetza.net</a>
Phone	+34 94 600 6121
Activity sector	Health

The registration form and submission report have to be returned together with the video to Vinciane Beauduin at EFQM ([Vinciane.beauduin@efqm.org](mailto:Vinciane.beauduin@efqm.org)) by 16 May 2014 at the latest.

Should you have any queries, feel free to contact Vinciane Beauduin via email at [Vinciane.beauduin@efqm.org](mailto:Vinciane.beauduin@efqm.org), or by phone on +32 2 775 3510.

### Good Practice - Submission Report

Good Practice Title	Nefrocruces: looking for new ways of connection between healthcare professionals and people with chronic kidney disease.
---------------------	--

#### Organisation overview

The Cruces University Hospital offers its services to the health regions of Ezkerraldea-Enkarterri and Uribe in Biscay, with over 370,000 inhabitants. 55% of the patients who need to be cared for at our hospital are from these geographical areas.

However, our hospital's area of influence geographically goes beyond these regions, and attends to many people with a need for complex health care in which the Cruces University Hospital acts as a reference center within and outside the Basque self-governing community: colorectal and pediatric ostomy center, major burns, liver and kidney transplant, human reproduction, heart surgery, pediatrics/ maternity, Parkinson's surgery, oculoplastics, epilepsy unit and spinal cord injury unit.

El Servicio de Nefrología incluye en su cartera de servicios la atención a pacientes con enfermedad renal tanto hospitalizados como ambulatorios, a través de consultas externas, así como la realización de técnicas diagnósticas y tratamientos (diálisis peritoneal, hemodiálisis, entre otros). En el año 201x se puso en marcha, bajo el nombre de "consulta ERCA", una consulta de enfermería destinada a dar un mayor soporte a pacientes con enfermedad renal, reforzando el seguimiento de los pacientes y avanzando en el fomento de su autocuidado. Además, como mencionábamos en el párrafo anterior, este servicio es referente en trasplante renal. El año 2013 atendimos a **XX pacientes y realizamos xx trasplantes renales.**

## Desired Results

### ■ Summarise the key objective(s) of the approach you have adopted

- Implementar nuevas estrategias orientadas al empoderamiento del paciente y el autocuidado de la enfermedad renal.
- Facilitar a los pacientes y cuidadores el acceso a la información de forma ágil, útil, basada en la evidencia científica, disponible cuándo y donde se precise.
- Identificar las necesidades y expectativas de los pacientes y los profesionales para avanzar en la gestión de la enfermedad renal.
- Crear nuevos espacios de diálogo y canales de comunicación para que tengan lugar las relaciones clínicas entre profesionales, pacientes y cuidadores.

### ■ What has been improved in detail?

A través de las distintas iniciativas articulados entorno al paciente con enfermedad renal que presentaremos a continuación, hemos obtenido los siguientes avances:

- *Implementación de nuevas estrategias para empoderar al paciente y el autocuidado:* el trabajo realizado desde la consulta de la ERCA, en la que la atención al paciente es personalizada, se ve complementado por iniciativas innovadoras que fomentan el conocimiento de la enfermedad renal y el intercambio de experiencias como estrategia para fomentar la autonomía del paciente en la gestión de su proceso de salud.
- *Facilitación de información ágil, útil, basada en la evidencia científica, disponible cuándo y dónde se precise* a través de los artículos periódicos y 126 páginas de información que componen el blog “Cruces contigo en la enfermedad renal” y que ha recibido más de 49.200 visitas desde su puesta en marcha en diciembre de 2012.
- *Consolidación de nuevos espacios y canales de comunicación con nuestros pacientes/clientes:* el blog “Cruces contigo en la enfermedad renal”, las “Sukalde Sessions” o clases de cocina dirigidas a pacientes y cuidadores y una jornada presencial para favorecer el diálogo entre pacientes y profesionales, utilizando la metodología del World Café, en la que participaron 63 personas - la “I Jornada de hábitos de vida saludable en la enfermedad renal” -, son actividades concretas que han posibilitado la generación de nuevos espacios de conversación entre pacientes y profesionales.
- *Identificación de las necesidades y expectativas de los pacientes y profesionales:* en la “I Jornada de hábitos de vida saludable en la enfermedad renal”, organizada junto con la asociación local de pacientes de enfermos renales (ALCER-Bizkaia), pudimos recoger de manera sistematizada 116 buenas prácticas y 124 ideas para avanzar en la gestión de esta enfermedad, generadas colectivamente por pacientes, cuidadores y profesionales.

## Approach

### ■ Describe the current approach within your organisation

El Hospital Universitario Cruces, en línea con la estrategia del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza apuesta por fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía en el cuidado de su salud. Dentro de este esquema, el Servicio de Nefrología se plantea una estrategia de promoción del autocuidado y el empoderamiento del paciente en la gestión de la enfermedad renal, haciéndole protagonista de la gestión de su proceso de salud.

### ■ Describe which elements have been implemented

En diciembre de 2012 se inauguró el blog dirigido a pacientes del Servicio de Nefrología - “*Cruces contigo en la enfermedad renal*” ([www.nefrocruces.com](http://www.nefrocruces.com)). A través de sus 126 páginas, los pacientes y otras personas interesadas en la enfermedad renal pueden acceder a información relevante, comprensible y basada en la evidencia científica para mejorar el conocimiento de la enfermedad y sus condicionantes. Y con la publicación de varios artículos mensuales, redactados tanto por profesionales como por pacientes, se acerca a los lectores las distintas perspectivas sobre la experiencia de la enfermedad renal y claves para hacer frente a la misma.

El acceso a información de calidad y proporcionada por los profesionales, complementaria a la ya recibida en consulta, es, sin duda, un paso para favorecer la autonomía y el autocuidado de los pacientes. . Las sesiones de cocina dirigidas a pacientes o “*Sukalde Sessions*” (*sukalde = kitchen in basque*) son otro paso más en ese camino. La alimentación es un aspecto a cuidar con especial atención por las personas con enfermedad renal y la severidad de la dieta a la que tienen que someterse es un punto de especial preocupación para ellas. Por eso, los servicios de Nefrología, Cocina y Nutrición del hospital trabajan coordinadamente en la realización de estas clases de cocina dirigidas a pacientes y cuidadores para ayudarles a comer de forma sana y apetecible El pilotaje de la iniciativa tuvo lugar el pasado 22 de octubre de 2013, y las excelentes valoraciones realizadas tanto por los pacientes y profesionales de la iniciativa nos han animado a implementar definitivamente esta actividad en el Hospital, que cuenta, además, con un vídeo formativo como recurso para difundir hábitos saludables en la alimentación dirigido a estos pacientes (<http://bit.ly/Rgygap>).

El blog y las sesiones de cocina suponen un punto de encuentro entre profesionales y pacientes fuera del ámbito habitual de las consultas o las plantas de hospitalización. A fin de profundizar en el diálogo que ya se estaba produciendo en estos espacios de conversación y recoger de una manera sistematizada las necesidades y expectativas de los pacientes en relación con la gestión de su proceso de salud, el pasado 3 de abril de 2014, organizamos, junto con la asociación de pacientes renales (ALCER-Bizkaia) la “*I Jornada sobre hábitos de vida saludable en la enfermedad renal*”. A través de la metodología del World-Café, las 63 personas participantes, entre pacientes (n=41), cuidadores (n=5), y profesionales (n=17), identificaron 116 buenas prácticas y generaron 124 ideas para avanzar en la gestión de esta enfermedad.

### ■ Describe how this approach is linked to your overall strategy

El Hospital Universitario Cruces aspira a convertirse en 2016 en un hospital que ha transformado su modelo de atención al paciente. Todas las acciones realizadas dentro de la estrategia de empoderamiento de los pacientes renales en la gestión de su proceso de salud, están alineadas con el primero de los objetivos incluidos en nuestro plan estratégico 2014-2016: “*Añadir valor al paciente, mejorando su satisfacción y su seguridad*” y recogidas dentro de la línea de innovación denominada “*Salud Activa*”, desde la que se trabaja en la búsqueda nuevas formas de abordar la promoción de la salud y los hábitos de vida saludable.

## Deployment

### ■ Describe how this approach was implemented within your organisation

La estrategia de promoción del autocuidado y el empoderamiento del paciente en la gestión de la enfermedad renal, haciéndole protagonista de su proceso de salud, se ha llevado a cabo a través de las acciones comentadas en el apartado anterior. Para poder ponerlas en marcha, ha sido necesario asegurar los recursos, competencias y capacitación necesaria de los profesionales para maximizar la experiencia de nuestros pacientes/ clientes, así como el trabajo en equipo entre distintos servicios del hospital y la colaboración entre profesionales y pacientes:

- Un equipo de profesionales del servicio (n=8) tuvo que desarrollar sus competencias digitales para poder introducirse en el mundo de las TICs para poder utilizar internet como nuevo medio de comunicación con sus pacientes y poner en funcionamiento el blog “Cruces contigo en la enfermedad renal”.
- Varios miembros del equipo (n=3) se han formado en la metodología de los 6 sombreros para pensar de Edward de Bono y en técnicas de creatividad para estar capacitados para desarrollar sesiones en las que identificar las necesidades y expectativas de nuestros clientes y utilizar la información obtenida para generar propuestas de valor que contribuyan al empoderamiento del paciente y la mejora de la relación entre pacientes y profesionales.
- La coordinación entre profesionales y distintos servicios del hospital ha sido clave para el éxito de las actividades puestas en marcha. Así, el blog “*Cruces contigo en la enfermedad renal*” está liderado por un equipo multidisciplinar perteneciente a distintas secciones del servicio de nefrología y las “*Sukalde Sessions*” o lecciones de cocina están organizadas de conjuntamente por los Servicios de Nefrología, Nutrición y Cocina del hospital.
- La colaboración con los pacientes ha sido la clave para el éxito de la implementación de la estrategia, no sólo como receptores de las actividades, sino participando en el diseño, ejecución y evaluación de las mismas. La alianza con ALCER-Bizkaia, la asociación local de enfermos renales para la organización de la I Jornada de hábitos de vida saludable en la enfermedad renal, es un ejemplo de ello.

### ■ What were the major challenges you had to overcome?

Podemos señalar como principales retos a superar en el desarrollo de esta buena práctica:

- La integración de las nuevas actividades como una parte más del trabajo habitual de los profesionales, a añadir a la carga de trabajo asistencial a la que se ven sometidos en el día a día.
- Atreverse a arriesgar y a establecer nuevas formas de relación: abrirse a comunicarse con los pacientes fuera de la consulta, a conversar sobre temas que habitualmente no se tratan dentro de ella y en entornos desconocidos hasta el momento (en el caso del blog).
- Implicar a un número mayor de profesionales del servicio en las actividades desarrolladas, empezando por un grupo pequeño (responsables del blog) para luego implicar a más personas para posteriores acciones (comité organizador de la jornada sobre hábitos de vida saludable).

## Assessment

### ■ Please describe what benefits have been achieved

A través de la Buena Práctica presentada, estamos trabajando en un cambio de paradigma en el que abandonamos un enfoque paternalista (*“el paciente debe hacer lo que el médico le dice”*) a un escenario en el que el ciudadano es un agente activo más de su propia salud. Estamos promoviendo cauces de participación activa a distintos niveles, favoreciendo una relación de paciente-profesional de igual a igual, para llegar a un escenario en el que los profesionales pasen a desempeñar un papel de asesoramiento, en el que no suplantamos al paciente en su decisión, sino que planteamos los elementos necesarios para que el paciente sea el responsable de la gestión de su salud.

Hemos logrado implementar y consolidar un nuevo canal de comunicación con las personas que sufren la enfermedad renal en internet. El blog *“Cruces contigo en la enfermedad renal”*, se ha consolidado no sólo como un referente en información sobre la enfermedad renal, con más de 49.200 visitas recibidas, sino también como nueva herramienta de diálogo con los pacientes, como así lo acreditan los más de 160 comentarios recibidos desde su puesta en marcha en diciembre de 2012 (lo que supone una media 6,4 comentarios/mes). Un paciente dejaba este comentario en nuestro blog *“Cruces contigo en la enfermedad renal, es nuestra página, donde conocemos a los profesionales y ellos nos conocen a nosotros, donde cualquier consulta puede ser personalizada y ante cualquier duda podemos dirigirnos a ellos directamente y en persona. Entrar en la página es tan fácil como escribir “nefrocrucos” en el buscador. Ánimo y a potenciarla.”*

Asimismo, hemos sido capaces de presentar una propuesta de éxito a los pacientes para ayudarles en un aspecto esencial en su vida, como es la alimentación. En palabras de una de las pacientes participantes en esta iniciativa: *“[Las Sukalde Sessions] nos aportan ganas de seguir comiendo bien, ya que al tener que llevar una dieta muy estricta y muchas veces no saber qué comer, se descuida la alimentación y eso puede traer consecuencias, llegando a sufrir malnutrición”*. Tras el pilotaje, los propios pacientes han solicitado que esta actividad se realice de forma periódica en el Hospital, lo que nos ha animado a continuar con esta línea de trabajo.

A través de la *“I Jornada sobre hábitos de vida saludable en la enfermedad renal”*, organizada conjuntamente por el Hospital y la asociación de pacientes renales local (ALCER-Bizkaia), fuimos capaces de articular una gran conversación entre pacientes, cuidadores y profesionales a través de la que pudimos identificar sus necesidades y expectativas en relación con la gestión de su proceso de salud. Podemos resumir la experiencia con el comentario de uno de los pacientes participantes: *“Fue un coloquio-debate importante donde pacientes y profesionales sanitarios pudieron mostrar sus opiniones en un ambiente cercano y de confianza; se pudieron trasladar esas opiniones que en ocasiones no nos atrevemos a realizar y que pueden servir para un mejor conocimiento de nuestra propia realidad.”* Además, este World-Café nos ha proporcionado la identificación de 116 buenas prácticas y 124 ideas que estudiar para transformarlas en acciones concretas para seguir avanzando en el cambio de paradigma que nos proponemos.

Las organizaciones sanitarias tenemos ante nosotros el reto de humanizar nuestra atención, mejorando la información y el trato que proporcionamos a las personas a las que atendemos e introduciendo un cambio de paradigma en la relación paciente-profesional. Para ello, hemos asentado las vías para establecer con nuestros pacientes un diálogo abierto y transparente de manera presencial y virtual, nos hemos anticipado a sus expectativas ofreciendo propuestas poco previsibles para un hospital público y nos hemos asegurado de contar con los recursos, competencias y capacitación necesaria. En esta buena práctica presentamos las actuaciones que hemos llevado a cabo para hacerlo posible y esperamos que difundirlas pueda ayudar a otros a avanzar en este camino en el que pacientes y profesionales avanzamos juntos.



**EFQM** 

Good Practice  
Competition 2014

**Creative Customer Solutions**

## Refinement

### ■ What are the lessons learned?

Podemos resumir la experiencia en el desarrollo de esta buena práctica en 10 lecciones:

1. *No hay que asustarse jamás con las ideas*: atrévete a experimentar, a hacer cosas nuevas.
2. *Pasito a pasito*: avanzar a través de pequeños pasos estableciendo objetivos concretos y realizables.
3. *Elaborar prototipos*: pilotar, evaluar y decidir si es conveniente implementar las nuevas actividades con carácter permanente.
4. *Todos saben algo, nadie sabe todo*: fomentar el intercambio de conocimiento profesional y conocimiento lego en la búsqueda de añadir valor al paciente.
5. *El diálogo es la herramienta más valiosa*: preguntar directamente al paciente/cliente acerca sus expectativas y necesidades en una conversación entre iguales.
6. *Combinar el mundo virtual y el presencial*: escoger el medio más adecuado para cada tipo de mensaje o información que se quiere transmitir.
7. *La visión del cliente*: implicar a los pacientes/clientes en el diseño de las actividades dirigidas a ellos es una garantía para el éxito.
8. *La ilusión es un ingrediente clave*: plantear actividades ilusionantes, que aporten valor, y enriquecedoras para todas las personas que participan en el desarrollo de las mismas.
9. *Trabajo en equipo*: implicar al mayor número de profesionales posible en las actividades orientadas al cambio de paradigma organizativo.
10. *Compañeros de viaje*: establecer espacios donde pacientes y profesionales puedan hablar al mismo nivel, sin paternalismos.

### ■ Summarise the planned next steps if applicable

Los siguientes pasos que tenemos contemplados son:

- Continuar con la actividad del blog “Cruces contigo en la enfermedad renal”, promocionándolo entre los pacientes e introduciendo nuevos recursos que pueden servir de ayuda a los pacientes.
- Establecer un calendario para las sesiones de cocina, consolidando esta actividad.
- Realizar sesión convergente con resultados World- Café, para la identificación de acciones concretas que permitan avanzar en la atención de los pacientes renales.
- Elaborar un sistema de indicadores de impacto y de mejora de los resultados de salud que nos permitan una evaluación global de la estrategia desarrollada.