



Institut Català de la Salut
Gerència Territorial
Camp de Tarragona

SP

de Seguretat de Pacients

Butlletí

N. 6

juliol 2019

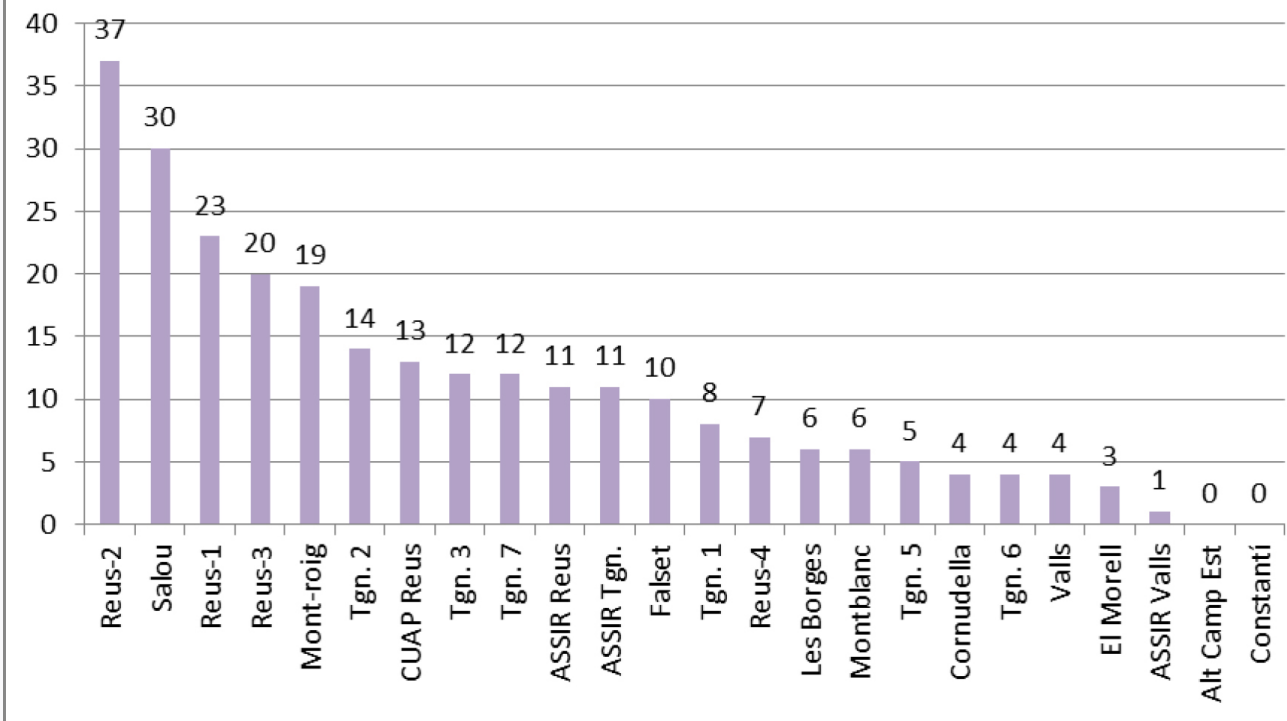
Incidents notificats relacionats amb la Comunicació

Direcció d'Atenció Primària Camp de Tarragona | Bejarano F; Gens M; Hernández N; Hospital I; Mengibar Y; Vidal E.

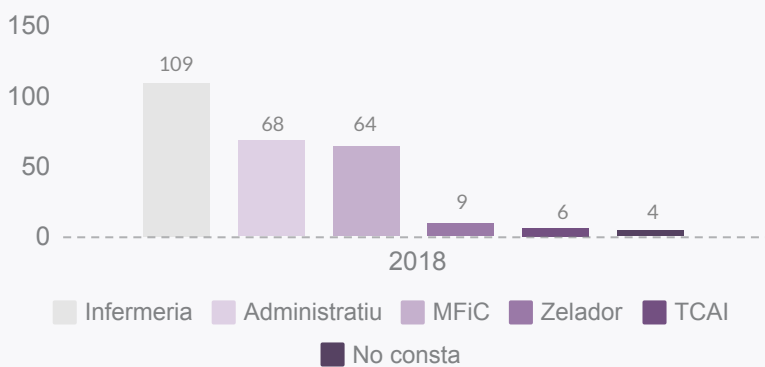
Durant l'any 2018, s'han notificat 1511 incidents en el Sistema de notificació TPSC_Cloud, dels quals s'han reclassificat 1050 segons MADS i 962 segons APEAS. El 17'2 % (260) son incidents relacionats amb la Comunicació.

Butlletí SP

Notificacions per EAP



Notificant



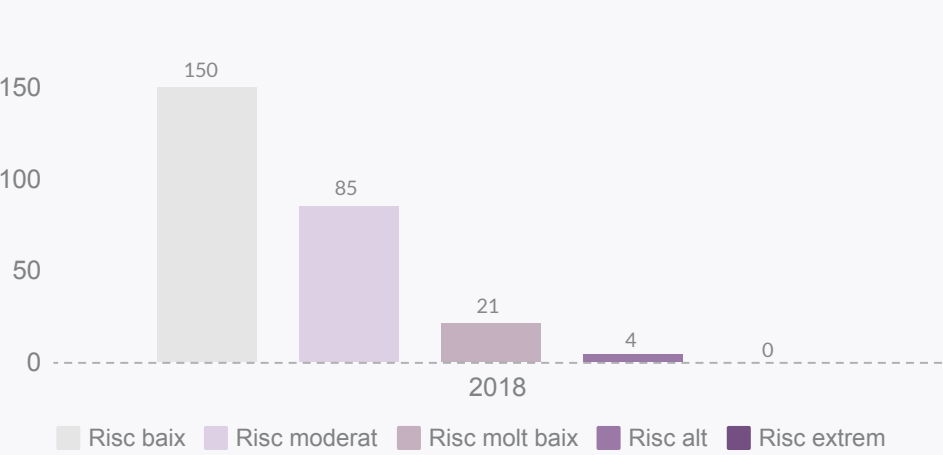
Els centres amb una notificació més elevada són Reus 2 i Salou.

El perfil professional que més notifica ha canviat respecte a l'any passat. Actualment el professionals d'infermeria són els que han notificat més incidents relacionats amb la comunicació.

L'estudi APEAS 2008 va identificar que el 24'6 % de les notificacions estan relacionades amb la comunicació, en comparació amb aquest estudi la nostra proporció és bastant més baixa.

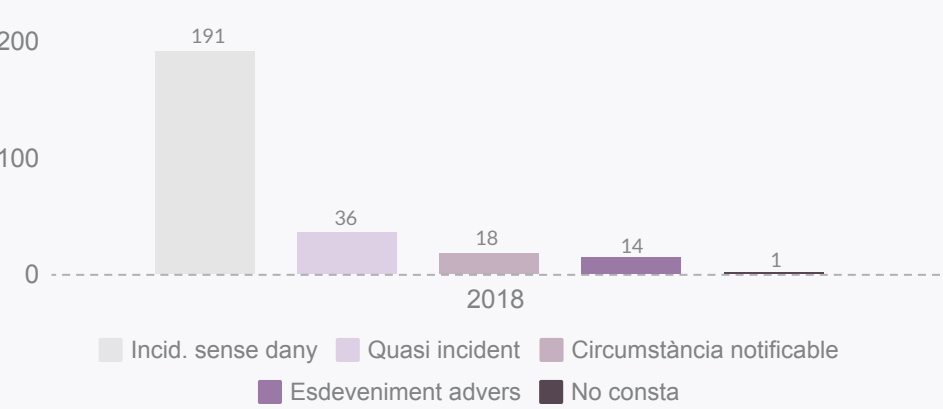
[Estudi APEAS 2008](#)

Segons risc



Segons el risc, el major nombre són de risc baix i moderat.

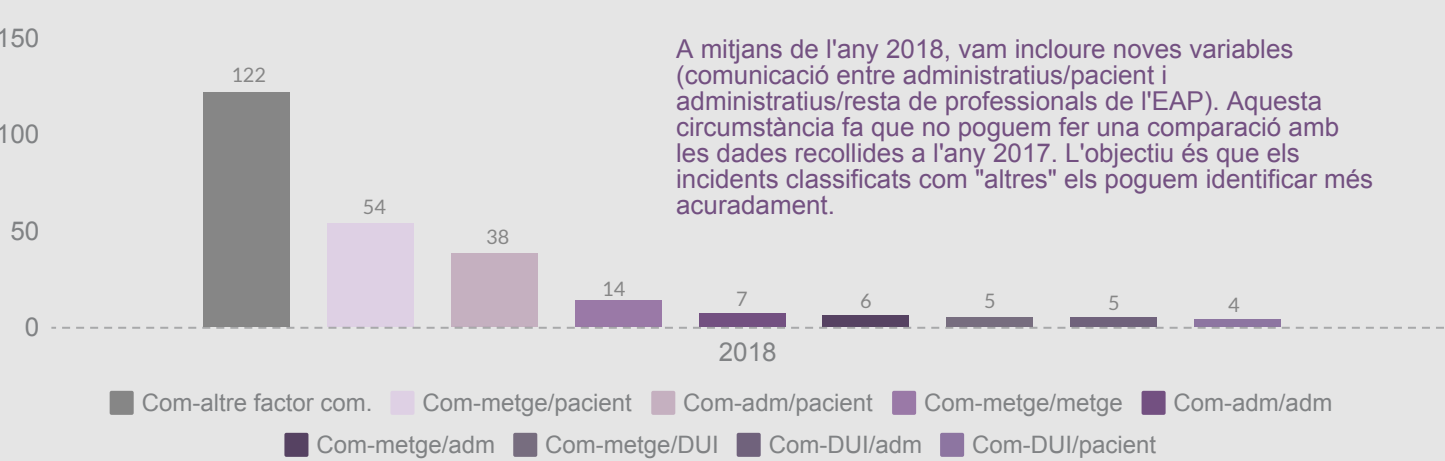
Gravetat OMS



En relació a la gravetat segons la OMS, destaquen els 14 incidents classificats com "Esdeveniment Advers". Aquests estan relacionats amb:

- Problemes amb la programació de visites i canvis en la programació.
- Resultats de proves.
- Informació sobre tractaments específic.
- Resolució d'interconsultes i derivacions entre serveis.
- Circumstàncies específiques d'un pacient no comunicades.

Segons APEAS



A mitjans de l'any 2018, vam incloure noves variables (comunicació entre administratius/pacient i administratius/resta de professionals de l'EAP). Aquesta circumstància fa que no poguem fer una comparació amb les dades recollides a l'any 2017. L'objectiu és que els incidents classificats com "altres" els poguem identificar més acuradament.

Comunicació entre professionals ABS, incidents relacionats amb:

- Falta d'informació entre CUAP i ABS respecte a incidències en agendes o problemes amb citacions.
- Incumpliment del PNT de dolor toràcic en zona administrativa.
- Errors en la informació donada sobre un domicili: dades del pacient, clínica,...
- Falta de comunicació entre professionals en citacions especials: fora d'horari habitual, pacients no assignats,...
- Comunicació quan el professional surt del seu lloc d'incidències per anar a un curs i aquest queda descobert.
- No utilització del PNT per petició d'ECG.
- Pre-alt per correu a una infermera un divendres que no es pot llegir fins al cap de 3 dies.
- No resposta a trucades telefòniques en l'àrea d'urgències, control administratiu,...
- No comunicació dels torns i lloc de descans dels professionals de guàrdia.
- Problemes amb l'accessibilitat telefònica.

Comunicació hospital-primària, incidents relacionats amb:

- Peticions analítiques no complertes.
- Peticions analítiques sense informació sobre els tubs necessaris.
- Informes no penjats a la història: Anatomia Patològica, Radiologia,...
- Falta d'informe d'alta.
- Peticions d'analítiques d'especialista mal citades.

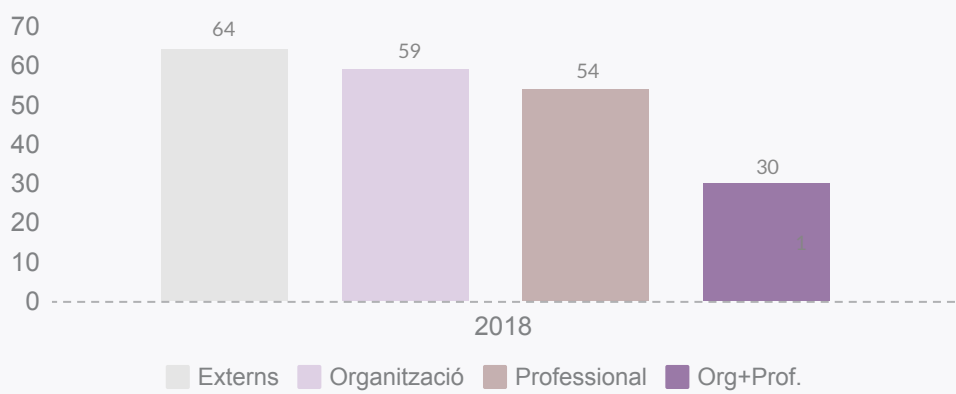
Comunicació amb el 061, incidents relacionats amb:

- Falta de dades dels pacients.

Comunicació amb el pacient, incidents relacionats amb:

- No constatació de si s'ha entès la informació donada.
- No informació de les instruccions prèvies a una extracció: prolactina, dieta colonoscòpia, espirometria,...
- Pautes de Sintrom errònies.
- Errors de citació en SMS enviats al pacient.
- Canvis d'horari de visites conjuntes infermera/pediatra.
- Errors de citacions donades a mà.
- No informació de la localització de la consulta.

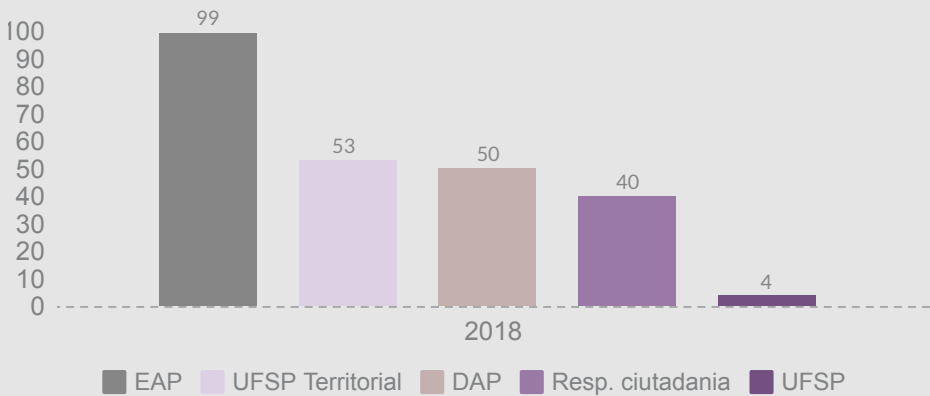
Factors contribuent



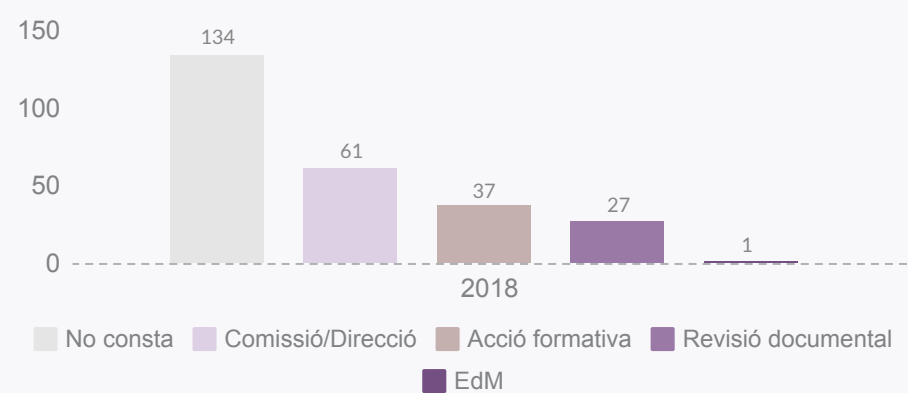
Els factors contribuent que generen més incidents a nivell de comunicació són els relacionats amb factors externs. Això és degut a que per a l'atenció del pacient és necessari una coordinació efectiva entre molts professionals de diferents nivells i dispositius assistencials. Cal destacar que molts incidents estan relacionats amb problemes de la nostra organització i també amb la gestió del propi professional.

Resolució de la notificació

La majoria dels nostres incidents es resolen a l'EAP. Destaca també un important nombre que requereixen la intervenció de les UFSP Transversals amb els Hospitals donat que són temes de relació Hospital-Primària. Des de meitat de l'any 2018 hem incorporat L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OTAC) ja que s'identifiquen molts incidents de comunicació relacionats amb aquesta àrea.



Pràctiques segures EAP



Les pràctiques segures més freqüents estan relacionades amb l'anàlisi dels incidents en comissions i comitès i direccions dels centres. També cal destacar les accions formatives i revisions documentals realitzades.

Conclusions:

La comunicació és un element fonamental i demostra ser una àrea de risc en l'atenció al pacient i la relació entre els professionals i els diferents nivells assistencials que intervenen.

Molts d'aquests incidents tenen relació amb procediments ja existents, és necessari augmentar el seu coneixement i utilització.

La creació de les UFSP Territorials amb els Hospitals de referència, permeten avançar en l'anàlisi conjunt i resolució de molts d'aquests incidents.