

# Patient Safety Leadership WalkRounds™

Elder A. Arroyo Nieto, MD

Quality Improvement Coordinator

Puerto Rico Hospital Association



# Objetivos

- Definir en qué consisten los “Patient Safety Leadership Walkrounds”
- Determinar su importancia
- Establecer la meta
- Discutir la medición
- Explicar el proceso de implementación
- Discutir el guión

# Mejoramiento de la Calidad

- The Framework for Improving Quality in Our Health Services (HSE, 2016)
  - Destrezas y conocimiento
  - Liderazgo y responsabilidad
  - Información
  - Cultura
  - Relaciones
  - Mejoramiento de la calidad

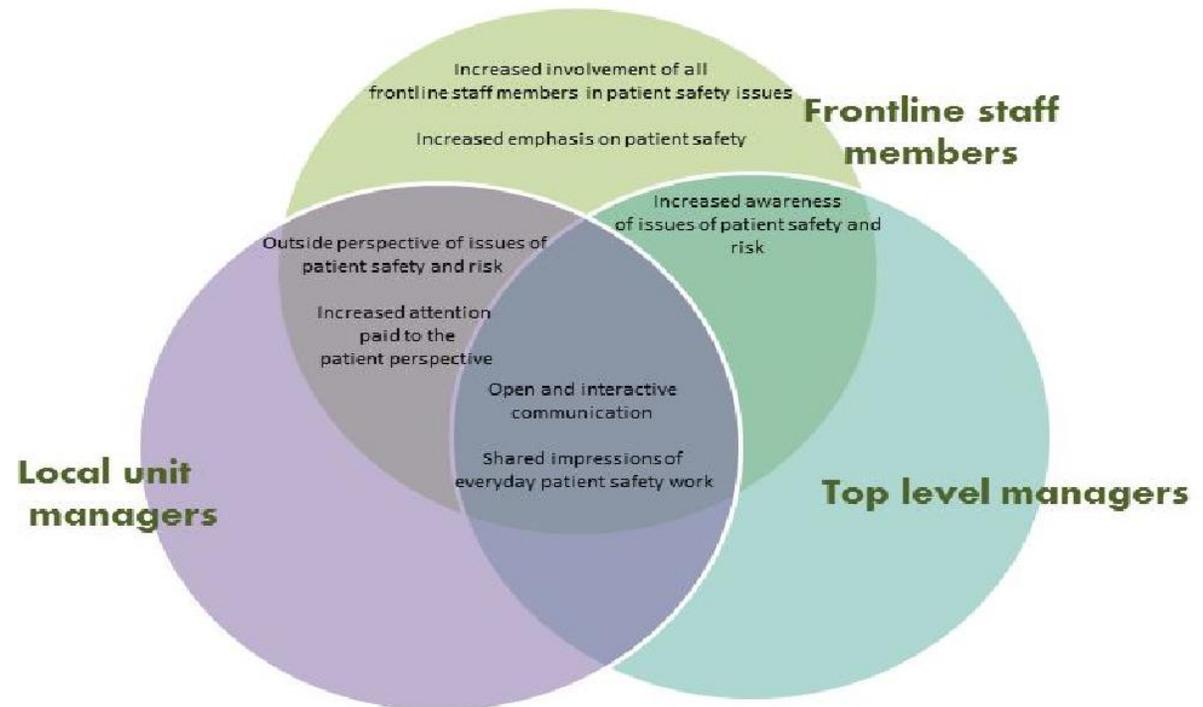


# Definición

- La utilización de rondas de liderazgo semanales permiten que los líderes de las organizaciones de salud puedan demostrarle a todo personal su compromiso con la construcción de una cultura de seguridad.
- Estas se llevan a cabo en los diferentes departamentos de atención al paciente:
  - Departamento de emergencias
  - Radiología
  - Quirófanos
  - Farmacia
  - Laboratorios

# Definición

Las mismas proporcionan un método informal para que los líderes se comuniquen directamente con el personal de primera línea sobre posibles problemas dentro de la institución y mostrar su apoyo para la notificación de errores.



# ¿En que consisten?

- Las rondas de liderazgo consisten en un grupo representativo de altos ejecutivos y/o vicepresidente caminando por el hospital semanalmente.
- Durante las rondas, los miembros del grupo preguntan acerca de accidentes, eventos adversos y problemas del sistema que contribuyen a estos eventos.
- Los eventos luego son analizados para determinar la prioridad de cada uno de ellos. Posteriormente, los ejecutivos proporcionaron informes trimestrales que detallan las acciones tomadas para abordar dichos eventos.

# ¿En que consisten?

- Varios estudios demuestran que la parte de cultura de seguridad que se le atribuye a las rondas de liderazgo, están relacionadas con la educación que el liderazgo proporciona y al aumento de cambios en las instituciones basados en la seguridad de paciente.



# ¿Por qué deberían las organizaciones implementar Rondas de Liderazgo (WalkRounds™)?

- Demuestran compromiso con la seguridad del paciente.
- Apoyan el cambio de cultura relacionado con la seguridad del paciente.
- Brindan oportunidades para que los altos ejecutivos aprendan sobre la seguridad del paciente.
- Identifican oportunidades para mejorar la seguridad.
- Establecen líneas de comunicación sobre la seguridad del paciente entre empleados, ejecutivos, gerentes, y empleados.
- Establecen un plan para mejoras relacionadas a seguridad.

# Objetivos de las Rondas de liderazgo (WalkRounds™)?

- Aumentar la conciencia de los problemas de seguridad para todos los clínicos
- Hacer de la seguridad una prioridad para el liderazgo de la institución
- Educar al personal sobre conceptos de seguridad del paciente, como una “cultura justa”
- Obtener información del personal sobre las barreras de la seguridad.
- Actuar, luego de un cuidadoso análisis sobre la información recopilada.
- Brindar retroalimentación a los proveedores de primera línea y al liderato encargado del proceso.

# Medición

- Respuesta a encuesta cultural de trabajadores y gerentes de primera línea (medida de proceso)
- Número de errores por mes informados por informes voluntarios (medida de resultado)
- Número de cambios realizados por año (basados en seguridad)
- Porcentaje de cambios en los datos generales (por ejemplo, tasas de infección)

# Implementación

- Reglas
  - Institucionales
- ¿Quién las conduce?
  - Líderes Ejecutivos: CEO, COO, CMO, CNO.
- Frecuencia
  - Mínimo una vez a la semana, por un año, sin cancelaciones.
- ¿Dónde?
  - Unidades, OR, ED, RD, Farmacia, Laboratorios.
- Formato
  - Conversaciones de pasillo, conversaciones individuales, conversaciones específicas (función o trabajo), conversaciones en el mismo lugar semanalmente.

# Guión

- Inicio

- La organización se dirige a un ambiente justo y de comunicación abierta, para así crear un ambiente más seguro para los pacientes y los empleados.
- La organización tiene un interés en enfocarse en el sistema y no en el individuo. (libre de culpa).
- Información confidencial.
- Mejoramiento de la calidad y seguridad de paciente como prioridad.

- Preguntas

- Eventos pasados
- “Near misses”
- Incidente
- Aspectos del ambiente

# “Staff”

- Seguridad
  - Posibles riesgos de daño a pacientes
  - Ultimo paciente que sufrió algún daño
  - Prácticas para prevenir posibles eventos
- Cultura
  - Orgullo
  - Oportunidades
  - Ambiente
- Mejoramiento
  - Prácticas para mejorar



# Paciente

- **Trato**
  - Dignidad y respeto
- **Experiencia**
  - Situación en particular de su experiencia
- **Mejoramiento**
  - ¿Qué podemos hacer para mejorar?
  - ¿Qué no debemos de continuar haciendo?



# Importante

“Gracias por ser parte de esta organización”

“Agradecemos el compromiso que tiene con la seguridad del paciente”

“Vamos a trabajar en la información que nos ha proporcionado”

