

L'ENTREVISTA DE TRIATGE: CLAU EN LA MILLORA DEL PROCÉS ASSISTENCIAL D'URGÈNCIES

Jordi Haro Sancho; Vicenta Granell Sendra; Anna Turón Albacar; Clara García Perales; Núria Jáñez Ribes; Mauro Miralles Carbonell.

Hospital Comarcal Amposta

L'entrevista de triatge: clau en la millora del procés assistencial d'urgències

INTRODUCCIÓ: Com a eina clau del servei d'urgències, es decideix revisar el procés de triatge per agilitzar-lo i millorar la classificació dels nivells; Es va apostar per una metodologia anomenada KAIZEN, la qual analitza processos en les diferents etapes eliminant elements que no aporten valor a l'atenció.

OBJECTIUS:

- Millorar la classificació.
- Reduir les fugues
- Millorar la capacitació d'infermeria.

METODOLOGIA: Estudi quantitatiu descriptiu transversal retrospectiu realitzat des del mes de juliol de 2020 fins al mes de juliol de 2022. Es crea un grup de treball multidisciplinari per tal d'identificar els punts crítics on es poden produir fugues i es planteja com a accions de millora la implantació d'una entrevista estandarditzada per a l'admissió i l'acollida d'infermeria, amb un recull de dades ordenat cronològicament. S'analitza els temps reals d'atenció per comparar-los amb els mesurats per la història clínica informatitzada, amb l'objectiu de detectar aquells temps d'espera que no aporten benefici a l'atenció. Es realitza formació reglada en triatge als professionals d'infermeria. Al juliol de 2022 es realitza una enquesta als professionals per conèixer el seu grau de satisfacció i l'impacte d'aquesta en el seu treball diari.

RESULTATS:

- S'observa un increment d'un 4% en el nombre d'urgències de nivells I-II i III en el període posterior a la implantació de l'entrevista i la formació dels professionals.
- S'observa una reducció d'un 4,42% en les fugues.
- S'observa un grau de satisfacció dels professionals del 61.5%.

CONCLUSIONS: La implantació d'una eina comú i estandarditzada i la dotació de coneixements als professionals fa que s'obtingui una millora en la classificació dels usuaris atesos, obtenint una classificació més acurada i la detecció d'aquells casos que presenten més complexitat .En els professionals s'incrementa la confiança i la seguretat en la feina feta.