

Creatividad, el ingrediente básico de la innovación

GUOk sormenaren aldeko apustua egin du, segurtasunaren kultura eta barneko komunikazio-kanpainak sustatzeko baliabide moduan, beste jardueren artean. Azken bi urteetan hogeita hamar tailer baino gehiago egin dira, eta bertan berrehun pertsona inguruk parte hartu du.

Inés Gallego.
Jefa Unidad de Calidad
e Innovación

Si queremos cambiar las cosas, hay que hacerlas de manera distinta. Si queremos innovar, debemos ejercitar el músculo de la creatividad. Esto es lo que el HGU lleva impulsando desde el 2009 cuando decidió diseñar el actual Plan Estratégico-



co utilizando estas técnicas. Los primeros pasos fueron la creación del equipo de txapelurdines, el establecimiento de un espacio para la creatividad y la realización de talleres vinculados a retos y problemas reales.

Facilitar y dinamizar talleres de creatividad es la función del equipo de Txapelurdines, formado por 15 profesionales de diferentes servicios que recibieron una formación específica sobre herramientas de creatividad como “Los 6 sombreros para pensar” y el “Pensamiento lateral” de Edward de Bono, y ponen en práctica estos conocimientos en sesiones “diferentes” para afrontar nuevos retos.

La creatividad es un ingrediente fundamental en la cocina de la innovación. Como dice Edward de Bono, “sin creatividad, solo hay repetición y rutina” y la creatividad “es una habilidad que se puede aprender, desarrollar y aplicar”.



Creatividad en cifras

Desde su implantación se han realizado 31 talleres, pasando de 2 en 2009 a 15 en 2011, con la participación de 186 personas y, como novedad, se ha implicado a grupos de interés, pacientes, ONGs y proveedores, entre otros.

Atendiendo al foco, los talleres se han dirigido al diseño de campañas de comunicación interna como la celebración del Día Mundial del Medioambiente o el Día Mundial Sin Coche, la campaña del Silencio o la planificación de la comunicación del Plan Estratégico. En el ámbito de la seguridad clínica, destaca el uso de esta dinámica con el equipo de proceso quirúrgico para mejorar la implantación del check list de cirugía segura de la OMS o el taller para la sensibilización sobre la prevención de la sepsis.

El uso de metodologías de creatividad y el “design thinking” es una

apuesta clara, en el ámbito de la innovación en servicios o productos. Así, se ha diseñado una aplicación para smartphone (APPS) con la incorporación de pacientes en dicho taller.

Funcionamiento

Quien pone un foco creativo sobre la mesa, se convierte en un “cliente interno” del proceso de creatividad. Pueden ser retos planteados desde el Equipo de Dirección, comités, equipos de proceso o de mejora, líderes de servicios/unidades o de proyectos. Desde la Unidad de Calidad e Innovación, se coordina el diseño, realización de los talleres y se da soporte y ayuda a aquellos aspectos que sea necesario.

CONTACTO

hgu.calidadinnovacion@osakidetza.net

Prevención del suicidio

El Servicio de Psiquiatría ha realizado dos talleres de creatividad con el foco de la prevención del suicidio en el Hospital. Coordinados por las ‘txaperlurdines’ Carmen Mathé, Psicóloga Clínica e Inmaculada Gorordo, F.E.A. de Neumología, uno de ellos se ha desarrollado íntegramente con personal del Servicio de Psiquiatría y, el otro, con personal de diferentes especialidades médicas y quirúrgicas. Según Mathé, el objetivo es “mejorar la calidad de la atención prestada al paciente, siendo más integral y segura”, explica.

El suicidio y los intentos graves del mismo pueden producirse cuando existen muchos factores de riesgo y pocos factores de protección, y estar enfermo y hospitalizado son dos factores de riesgo. “En los talleres se buscaba sensibilizar a los profesionales sobre este hecho y su prevención y, a su vez, el surgimiento de ideas y estrategias para poner en práctica en las distintas plantas del HGU”, añade. Por un lado, se intentó mejorar la capacidad de detectar la vulnerabilidad de cada paciente ante el suicidio y, por otro, optimizar la comunicación del riesgo detectado. “Comentar lo más destacable en el pase de guardia o incluir en la entrevista clínica los aspectos emocionales”, explica Mathé. También salieron ideas para mejorar las medidas de seguridad pasiva: “la colocación del mobiliario, la retirada de objetos peligrosos, la monitorización y acompañamiento del paciente en riesgo, la sedación adecuada...”, añade Gorordo.

En opinión de las ‘txaperlurdines’, las técnicas basadas en los seis sombreros “hacen que las opiniones de todos los participantes sean igualmente tenidas en cuenta, favoreciendo la mayor representatividad ya que “todos somos protagonistas”. Con ese buen clima “la respuesta de los participantes ha sido excelente”, señala Gorordo.

Mejorar la detección

Según J.A. Zurimendi, Jefe de Servicio, los resultados han sido operativos para la revisión y diseño de las infraestructuras del Hospital, “detectándose aspectos susceptibles de ser corregidos y proponiéndose su sustitución por materiales y estructuras más seguras”. Se ha manifestado la necesaria sensibilización de los profesionales sanitarios con respecto a la mejora de la detección del riesgo suicida. Es necesario “evaluar al paciente, transmitir el riesgo e informar al paciente y familiares sobre pautas concretas y cuidados, evitando errores como no preguntar, ocultar información, minimizar riesgos...”, señala. También se ha observado la necesidad de mejorar la comunicación en los equipos sobre el riesgo de los pacientes, y de revisar los protocolos y medidas de seguridad de enfermería: control de pertenencias del paciente y retirada de los objetos peligrosos, control de comportamientos y mejora de la vigilancia/ acompañamiento de los pacientes con ideación autolítica, entre otros.