

Experiència del Pacient (ExP)



www.bsa.cat

Marta Noguera.
Sociòloga.
Responsable d'Experiència del Pacient

Badalona, Febrer 2022

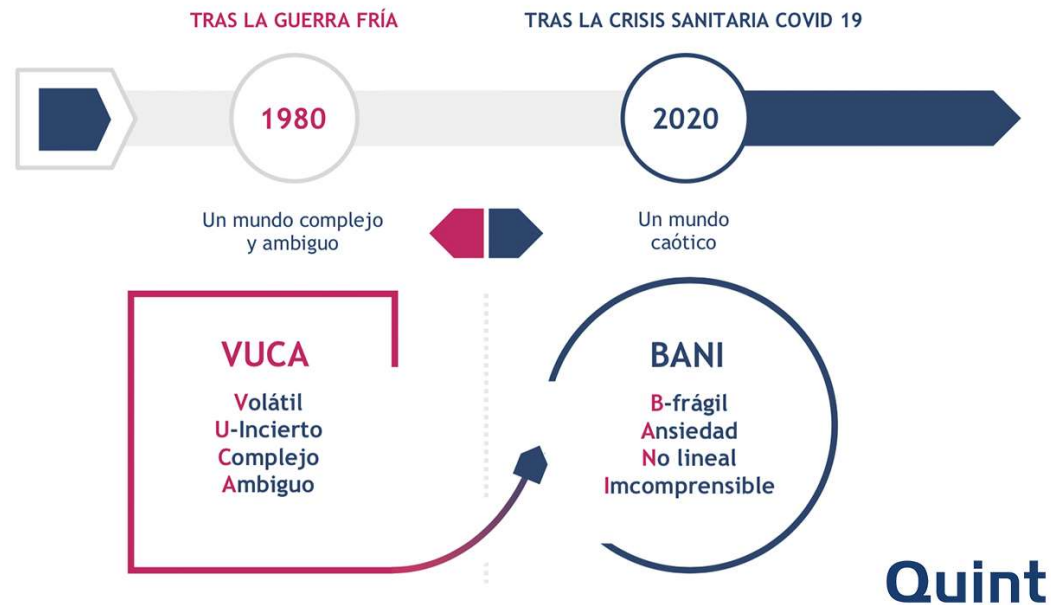
Benvinguts!

Context en el que ens trobem
Què és això de l'Experiència de Pacient (ExP)?
Què farem? Com ho farem?



En quin context ens trobem?

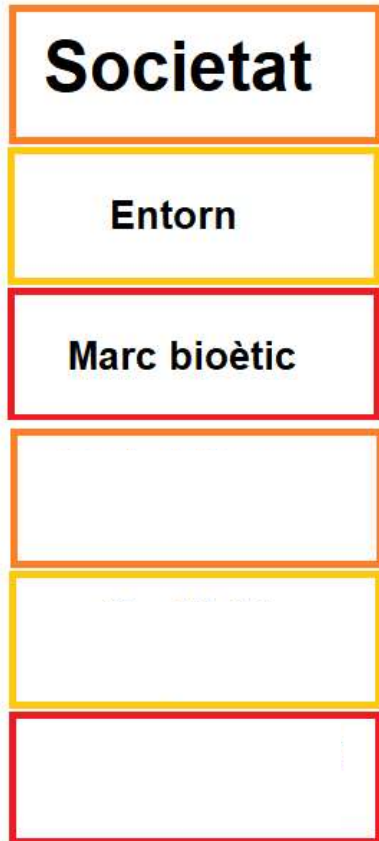
Societat
Entorn



Aquest entorn BANI l'hem d'afrontar amb altres actituds:

- Davant un entorn fràgil, trencadís...**RESILIÈNCIA**
- Davant l'ansietat... **EMPATIA**
- Davant un entorn no lineal... **ADAPTACIÓ**
- I en un marc incomprensible...oferir **TRANSPARÈNCIA**

En quin context ens trobem?



Los principios de la bioética

Propuestos por James Rachels y Tom Beauchamp



Els principis bioètics de l'atenció sanitària segueixen vigents però el seu equilibri ha anat variant.

Evolució ha estat vers una **major autonomia del pacient**, tenint en compte la seva voluntat, fent-lo partícep, oferint més Informació, implicant-lo en el seu tractament, decisions compartides.

El **principi de justícia es complica**, en un entorn de recursos limitats i expectatives altes sobre el sistema sanitari.

En quin context ens trobem?



També han anat evolucionant els Drets i Deures dels Pacients.

La ciutadania, i per tant el pacient:

- Cada cop té més informació.
- Vol participar, opinar, aportar.
- Decidir sobre aquells afers que li afecten.
- Vol una bona experiència dels serveis, tant tècnica com humana.
- Vol ser tingut en compte.



En quin context ens trobem?

Societat

Entorn

Marc bioètic

Drets i Deures Pacient

Qualitat i seguretat

Responsabilitat social

L'atenció assistencial també ha anat evolucionant...

La persona, el pacient, és el centre de l'assistència.

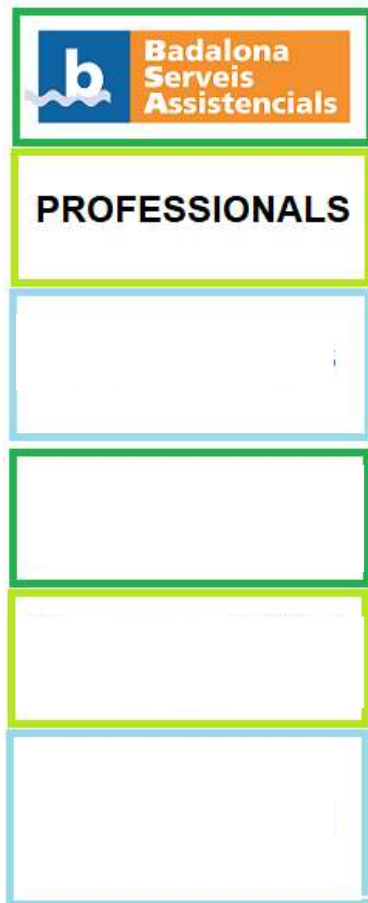
L'atenció que rep es basa en una atenció de **qualitat i seguretat del pacient**, amb un nivell tècnic molt alt, que s'ha aconseguit amb els avenços de la ciència i la pràctica clínica.

L'enfoc de la qualitat i la millora contínua contempla la relació amb els grups d'interès donar resposta a les seves necessitats, en un marc de diàleg permanent.

Les empreses cada cop més tenen **compromís social** i vetllen per la sostenibilitat tot contribuint a la societat i el medi ambient



I des del punt de vista de BSA, quin marc tenim?



BSA disposa de **professionals, assistencials i no assistencials**, que amb la seva professionalitat i saber fer, **són la clau d'oferir una atenció d'alta qualitat tècnica i humana centrada en la persona.**

- Especialitzats
- Orientats a la persona
- Proactius
- Implicats
- Compromesos



Sense tots nosaltres,
no és possible realitzar
els serveis que oferim!

#TotsFemBSA



I des del punt de vista de BSA, quin marc tenim?

La **Missió i Valors** de BSA contempla un enfoc integral, **centrat en les necessitats de les persones**:

Hem de ser una organització centrada en la persona

- Oferint una atenció sensible a les necessitats i preferències, respectuosa amb els valors dels pacients, que serveixi de guia a les decisions dels professionals



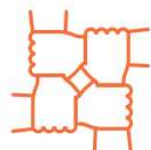
Missió

Som una organització pública referent en la prestació innovadora de serveis integrats de salut i socials, que creix amb l'experiència de la ciutadania, els professionals i l'entorn.



Visió

Oferir models d'atenció integrals i centrats en les persones i el seu entorn, compartint la promoció i la cura de la pròpia salut, apostant per la proximitat i la innovació.



Valors

- ◆ Professionalitat i excel·lència
- ◆ Orientació a les persones
- ◆ Integritat
- ◆ Participació
- ◆ Aliances i treball en xarxa
- ◆ Transparència i responsabilitat pública
- ◆ Sostenibilitat



I des del punt de vista de BSA, quin marc tenim?

BSA és una entitat dinàmica en permanent **esperit de millora contínua**. La qualitat, vetllar per la seguretat del pacient, el **compromís proactiu amb la societat**, formen part del nostre enfoc estratègic.



I des del punt de vista de BSA, quin marc tenim?



La persona és el centre de la nostra assistència.



El marc estratègic BSA preveu prioritzar línies d'actuació per avançar en aquest àmbit.

Això ens permetrà estar més a prop de les persones, oferir-los allò que necessiten i millorar la seva experiència en la seva relació amb els nostres serveis i professionals.



I des del punt de vista de BSA, quin marc tenim?



Prioritats estratègiques de millora contínua

1. Experiència del pacient

Més enllà de la satisfacció, vetllem per tots els aspectes del procés que defineix l'experiència de les persones ateses i, per tant, per totes les interaccions que es donen entre la persona usuària i l'organització.

2. Abordatge integral al pacient complex

Assegurem un triple abordatge de la complexitat –clínic, de sistema i social– per afavorir la salut i benestar del pacient complex i el seu entorn, fomentant en tots els nivells l'envelliment saludable per retardar la fragilitat.



3. Desenvolupament i benestar professional

Afavorim totes les accions orientades cap als treballadors i treballadores de BSA, situant el professional com a motor de l'organització.

4. Responsabilitat social i compromís amb l'entorn

Mantenim la gestió ètica i socialment responsable que té en compte els aspectes socials, ambientals i econòmics, i l'impacte de les activitats de l'organització, així com l'aportació de valor als nostres grups d'interès.

Principis transversals: Accessibilitat · Qualitat · Innovació · Sostenibilitat



I des del punt de vista de BSA, quin marc tenim?



Experiència del pacient

Més enllà de la satisfacció, a BSA vetllem per tots els aspectes del procés que defineix l'experiència de les persones ateses i, per tant, per totes les interaccions que es donen entre la persona usuària i l'organització.

1.1. Humanització

Sumar a l'assistència de qualitat, segura i efectiva, la perspectiva de les persones ateses garantint el millor tracte i el respecte al valor de les persones, gràcies a la incorporació d'elements d'humanització en les directrius de gestió, adequant l'entorn i la formació necessària perquè sigui una realitat.

1.2. Control del dolor

Assegurar un bon control del dolor és un dels quatre elements que més influeixen en la satisfacció dels pacients, i és també un requeriment universal i imprescindible en l'atenció sanitària.

1.3. Accessibilitat

Vetllar per fer accessible als usuaris l'organització, amb tots els canals d'accés –presencials, telefònics, telemàtics– així com als seus professionals de referència.

1.4. Participació i presa de decisions

Les eines d'ajuda a la presa de decisions compartides promouen el diàleg i augmenten el discurs deliberatiu entre pacients, familiars i professionals de la salut. Són instruments que faciliten al pacient informació i respostes a preguntes clau sobre què ha de fer o què ha de saber per acabar prenent una decisió.



L'experiència del pacient és cosa de tots.



avancem amb tu

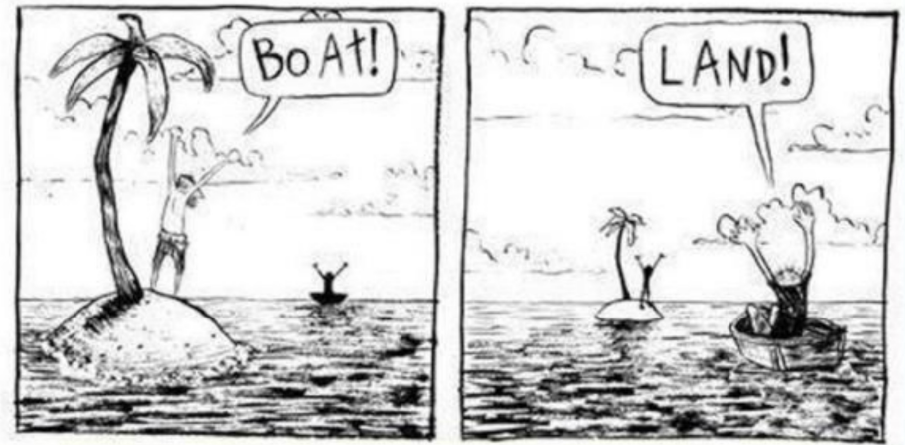
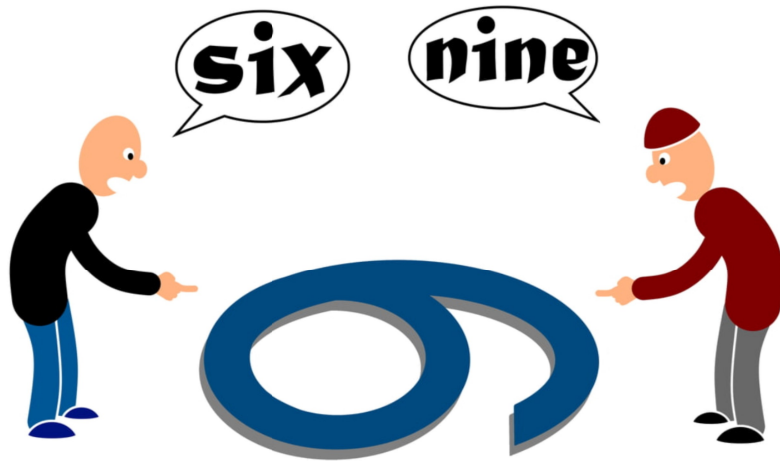


En aquest marc: Què és ExP?



En aquest marc, què és i per a què ens pot servir l'enfoc "Experiència del Pacient (ExP)"?

ExP és ampliar la perspectiva...



Perspective...



**ExP és incloure la veu de la persona usuària,
tenir en compte les seves necessitats...**



ExP és tenir en compte allò que és important per a les persones ateses



HUMANITZACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA

"En el contexto sanitario, el concepto de humanización hace referencia al abordaje integral de la persona, es decir su extensión holística, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica, social y conductual. Desde esta perspectiva se debe otorgar igual importancia a las necesidades sociales, emocionales y psicológicas que a las físicas, y ello significa hacer referencia a la persona en todo lo que se realiza para promover y

proteger la salud, curar las enfermedades, garantizar un ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa a nivel físico, emotivo, social y espiritual."



Ho farem, en xarxa

REX

Responsable
experiència pacient

COMITÈ EXPERTS

Detecció i estratègia

- Direcció Assistencial/Direcció Infern
- Direcció de Gestió
- Direcció Tecnologia i innovació
- Comunicació
- Qualitat
- DAC
- Responsabilitat social
- REX



**Col·laboradors
en primera
línia**

Experts Executors

CIUTADANIA

Eines participatives



ExP: més i millor, junts.



Què NO és?

- Només es té en compte al pacient
- Fiscalitzar professionals i serveis
- Tot val per part del pacient (super-expectatives)
- Imposar
- Unilateralitat

Què és?

- OPORTUNITAT
- Motor
- Impuls
- Millorar
- Aportar
- Escotar pro activament
- Contribuir
- Posar en valor
- Aportar valor
- ...

TREBALL CONJUNT
CO-RESPONSABILITAT

Professionals

+

Pacients

Dimensions de l'ExP:

Gestió del temps
Informació
Qualitat de la visita o contacte
Participació en presa decisions
Acessibilitat
Navegabilitat en el sistema
Atenció durant les transicions
Adherència al tractament
Entorn físic
Control del dolor
Suport emocional i tracte
Respecte valors, diversitat
Etc

Eines (PREMs)

Enquestes
Focus group
Entrevistes
Queixes/reclamacions
Agraïments
Patient journeys
Eines participatives
Eines per repensar processos
Etc

Resultats PROMS



ExP: més i millor, junts.

Quins BENEFICIS ens porta l'ExP?

Beneficis pels treballadors

Ampliar la visió de l'assistència orientada a la persona.
Aportar, participar, contribuir a la millora de serveis.
Contribuir a reconstruir la relació de confiança professionals-pacient.
Millora de la satisfacció com a professionals i persones.
Posar en valor la feina que fan els professionals.

Beneficis pels pacients

Donar millor resposta a les seves necessitats des d'un enfoc integral.
Millor coneixement dels serveis assistencials (i regulació d'expectatives)
Aportar, participar, contribuir a la millora de serveis.
Millora de la satisfacció dels pacients.
Contribuir a reconstruir la relació de confiança pacient-professionals.





**Suggestiments, idees, propostes,
iniciatives...**

...estic a la vostra disposició

mnoquera@bsa.cat

Gràcies!

