

# Avaluació de les experiències de pacients: Primers passos

## Presentació

Les experiències de pacients (XPA) es conformen com el tercer pilar de la qualitat d'un servei de salut, al mateix nivell que la seguretat o l'efectivitat. L'avaluació de les XPA ens pot ajudar a precisar més la qualitat i el valor del servei des de la perspectiva de les persones que el rep (pacients, cuidadors, familiars). A més, també ens pot ajudar a identificar necessitats no cobertes i a monitorar l'impacte de les intervencions de millora.

Aquest curs està dirigit a professionals sanitaris i de suport de l'àmbit del treball social, administratiu o de l'atenció a la ciutadania per facilitar-les eines, habilitats i coneixements necessàries per dissenyar i implementar propostes de millora de l'experiència de pacient en l'entorn de treball.

## Metodologia:

Un curs personalitzat i interactiu, amb una perspectiva multidisciplinari, enfocat a l'aplicació pràctica dels coneixements adquirits i dissenyat específicament per respondre a les necessitats dels professionals de l'àmbit de la salut:

- Set mòduls presencials de 4 hores
- Tres seminaris virtuals (seminaris web)
- Treball personal i proposta de treball pràctic

**Lloc:** Eixample Clínic (Escola Industrial, C/ Urgell 147, Barcelona)

## Calendari:

**Sessions presencials:** 29 març, 5 i 26 d'abril, 3, 10, 17 i 24 de maig de 2022 (de 16:00 a 20:00)

**Seminaris web:** 31 de març, 7 d'abril i 12 de maig de 2022 (de 12:00 a 13:00)

## Continguts

- Conceptes: valor, qualitat, experiència de pacient
- Metodologies d'avaluació de les XPA: grups focals, entrevistes, enquestes, observació, Design Thinking
- Patient Reported Experience Measurements (PREMs)
- Anàlisis de la informació disponible
- Decisions compartides
- Participació de pacients en l'àmbit de la salut
- Eines per abordar el món real: Patient Journey, Mapa d'Implicats, Arquetips de pacients
- Descripcions de casos pràctics i propostes d'avaluació en l'àmbit clínic
- Reflexions i debat al voltant de la XPA: perspectiva de gènere, representativitat, barreres i oportunitats

## Organització:

Espai d'Intercanvi d'Experiències (Hospital Clínic) amb el suport tècnic d'Aula Clínic

## Inscripcions:

[www.aulaclinic.com](http://www.aulaclinic.com)

Professionals Hospital Clínic Inscripció gratuïta fins a 5 places (contactar amb [eie@clinic.cat](mailto:eie@clinic.cat))

Professionals del sistema sanitari públic: 500 €

Altres professionals: 1.500 €

*Places limitades*

Accreditació al "Consell Català De Formació Continuada de les Professions Sanitàries-  
Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud"

Contacte: [eie@clinic.cat](mailto:eie@clinic.cat)