

# **Sessions clíniques**

# **“Experiència de Pacient”**

Gener – Desembre 2021

1

Maelle Lebon

Joan Escarrabill

Espai d'Intercavni d'Experiències

Desembre 2021

## Continguts

Balanç de l'any .....	3
Calendari .....	4
Perfil de ponents .....	5
Presentacions .....	6
Propers passos .....	9

Des del mes de gener de 2021, l'equip de l'Espai d'Intercanvi d'Experiències impulsa una jornada mensual en línia sobre la temàtica de l'experiència de pacient (XPA) amb el propòsit de crear un espai d'intercanvi obert entre totes les persones interessades:

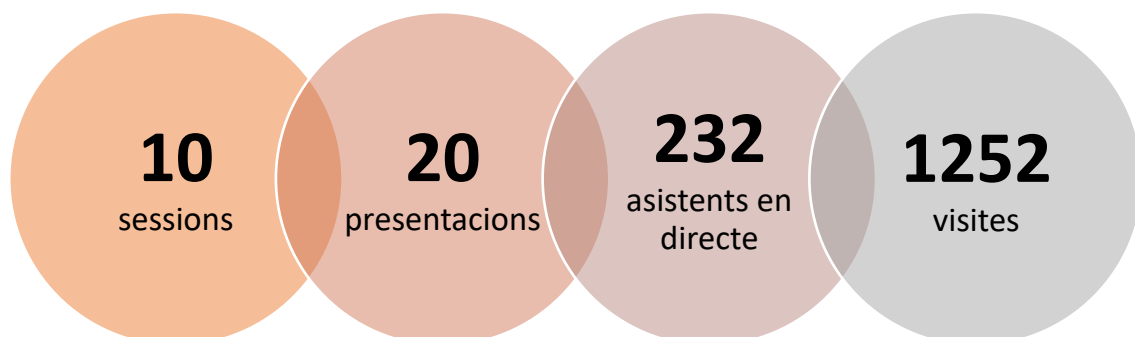
- En aprofundir en aquesta temàtica
- Compartir coneixement sobre les metodologies d'avaluació de la XPA
- Donar a conèixer exemples pràctics de desenvolupament i implementació de projectes de millora des de la perspectiva del pacient
- Generar debat entre tots els participants.

## Balanç de l'any

La primera sessió es va celebrar el 20 de gener de 2021, amb la participació d'un grup de professionals convidats a assistir a la jornada: professionals de l'Hospital Clínic, experts e investigadors interessats o que treballen en projectes d'avaluació i millora de la XPA.

A partir del mes de març, es va obrir la jornada a la participació de totes les persones interessades, i es va fer una difusió pública de la informació de la sessió. A partir d'aquest mes, també es van gravar totes les sessions per a les persones que no puguin connectar-se en directe facilitant que puguin accés als continguts en línia al canal Youtube de l'Hospital:

[https://www.youtube.com/playlist?list=PL6JHr3EeRES4\\_wzXa2M8ddMwECiTVXufz](https://www.youtube.com/playlist?list=PL6JHr3EeRES4_wzXa2M8ddMwECiTVXufz)

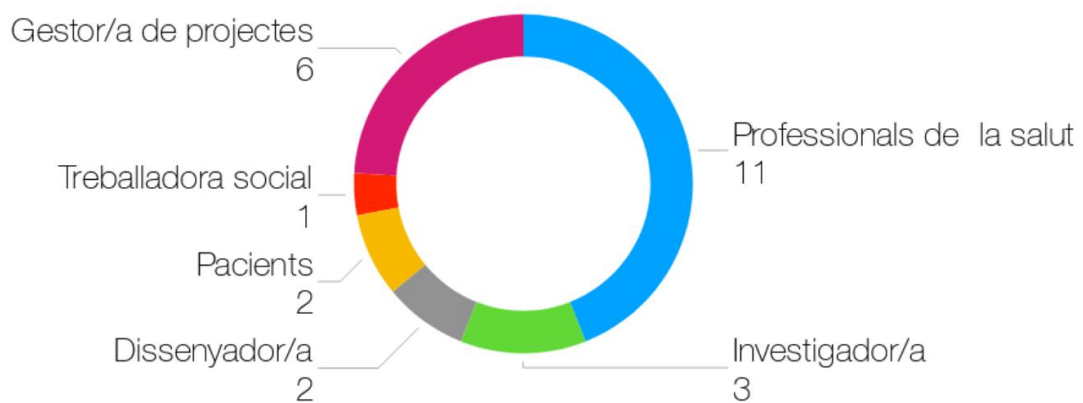


## Calendari

20 gener	<b>La perspectiva dels PREMS</b> - Joan Escarrabill (HCB) <b>El proyecto Culinary Medicine</b> - Violeta Moizé i Joan Fernando (HCB)
16 febrer	<b>Experiència de pacient en un hospital general</b> - Raimon Camps (HCB) <b>Plataforma caringstories y medicina narrativa</b> – Cristina Astier (UB)
24 març	<b>Experiències de pacients ingressats en un Hotel Medicalitzat per l'atenció tractament per Covid-19</b> Carme Hernandez i Ariadna Barta (HCB) <b>Iniciatives Essencial i Decisions Compartides: una estratègia innovadora per nodrir la conversa professional-pacient.</b> The Care Lab, Montse Moharra, Cari Almazán (AQuAS)
21 abril	<b>Comunicació amb pacients que tenen alguna discapacitat</b> - Noemi Fernandez (HCB) <b>Investigación participativa: ¿por qué, cuándo y cómo hacer participar ciudadanos y pacientes en un proceso de investigación?</b> - Anne-Sophie Gresle (HCB)
19 maig	<b>D'una necessitat de formació a una realitat: 7 anys del Curs d'Informació i Educació Terapèutica a la cronicitat.</b> Carla Cabré (HCB) <b>No hi ha un temps per a tothom</b> - Joan Escarrabill (HCB)
17 juny	<b>Revisión de la literatura sobre Genero y Experiencia de paciente.</b> Maëlle Lebon (HCB) <b>L'assistència a l'al·letament en context no puerperal.</b> Dra Anna Llupià (HCB) <b>L'Hospital de Dia Mare-Bebè : intervenció en salut mental des de la perspectiva de las mares.</b> Dra. Lluïsa García Esteve. (HCB)
22 setembre	<b>Projecte d'Experiència Pacient: Un part per a totes.</b> Carme Ferrer (Hospital de Granollers) <b>El paciente y los ciudadanos como vector de la innovación.</b> Patricia Ripoll (Mamatienemigraña)
20 octubre	<b>La conversa i la presa de decisions.</b> Joan Espauella (ConSORCI Hospitalari de Vic) <b>Reflexions sobre entorn de pacients i valors.</b> Olinda Ania (Comissió de participació de pacients i usuaris de l'HCB)
24 novembre	<b>Metodologies participatives i de co-disseny incloent l'experiència de pacient : el cas de l'endometriosis.</b> Nora Salas (Science for Change) <b>XPAQ: Avaluació digital de l'experiència de professionals i pacients per a completar la definició de valor d'un servei.</b> Joan Fernando (HCB)
16 desembre	<b>Sessions clíniques "Experiència de pacient" : resum de l'any 2021.</b> Maëlle Lebon (HCB) <b>La innovació en la prestació de serveis: l'exemple de l'ICNU.</b> Beatriu Bayés (HCB) <b>Experiència de pacient: els 10 manaments.</b> Joan Escarrabill (HCB)

## Perfil de ponents

En total, 25 ponents han participat en les sessions clíniques. El seu perfil professional se detalla a continuació:



Aquestes són les Institucions dels ponents:

- Hospital Clínic
- Hospital de Granollers
- Consorci Hospitalari de Vic
- AQuAS
- Universitat de Barcelona
- ISGlobal
- The Care Lab
- Mamatienemigraña
- Science for Change

## Presentacions

Les presentacions compartides durant l'any 2021 van mostrar un panorama d'iniciatives diverses que s'apliquen a diferents entorns. Les presentacions feien palès que l'experiència de pacient és una perspectiva transversal que es pot integrar a diverses àrees de treball amb el mateix objectiu: canviar per millorar l'atenció, per aportar valor als processos integrant en tot moment la perspectiva dels pacients.

### Temàtiques abordades:

1. Desenvolupament i implementació de projectes d'avaluació i/o millora de l'experiència del pacient
2. Metodologies
3. Reflexions sobre l'experiència de pacient
4. Recerca i innovació
5. Comunicació professional – pacient
6. Formació

6



## Detalls de les presentacions:

### **1. Desenvolupament i implementació de projectes d'avaluació i/o millora de l'experiència del pacient**

Sis presentacions es van referir al desenvolupament i la implementació de projectes d'avaluació o de millora de l'experiència de pacient. Les presentacions van mostrar les diferents etapes del projecte, la identificació del problema, el desenvolupament d'una metodologia adaptada per recollir i analitzar les perspectives dels pacients, els resultats obtinguts i els propers passos a implementar.

La presentació d'en **Raimon Camps** (HCB) va ensenyar el procés de creació i implementació d'una Unitat transversal d'avaluació de la XPA a l'Hospital Plató: la definició de la missió, la identificació de prioritats, la constitució de l'equip, les metodologies per avaluar la XPA i el pla d'acció 2019 – 2020.

Les presentacions de **Carne Hernandez** i **Ariadna Barta** i de **Lluïsa Garcia Esteve** van ensenyar dos projectes de millora d'un dispositiu assistencial (l'Hotel Salut i l'Hospital de dia Madre-bebè), i fins a quin punt a avaluar l'experiència de pacients va ajudar a identificar oportunitats de millora de cada dispositiu.

**Carne Ferrer** va presentar el projecte implementat per l'Hospital de Granollers per millorar un procés assistencial, de l'atenció a l'embaràs, al part i postpart, i totes les etapes que van constituir el projecte, de la identificació de necessitats a la implementació d'un pla de millores .

**Anna Llupià** va presentar un estudi de l'Hospital Clínic per millorar l'atenció proporcionada a un perfil específic de pacients: les mares lactants que ingressen a l'hospital. Els objectius principals van ser identificar i implementar les condicions per garantir-ne la seguretat i respectar la seva voluntat de continuar alletant els fills durant l'ingrés.

Finalment, **Nora Salas** va presentar el projecte TRANSFORM i les metodologies participatives i de disseny amb pacients utilitzades per millorar l'accés al diagnòstic i l'atenció a les pacients afectades per l'endometriosis.

## 2. Metodologies

**Joan Escarrabill** va presentar el treball de definició dels indicadors PREMs (*Patient Reported Experience Measurements*) i de quina manera aquests indicadors poden aportar valor a un projecte d'avaluació de l'XPA per tal de mesurar l'impacte sobre la perspectiva dels pacients.

**Joan Fernando** va presentar l'eina XPAQ. Es tracta d'una eina digital que permet analitzar i comparar les perspectives dels pacients i dels professionals i identificar oportunitats de millora.

## 3. Reflexions al voltant de l'experiència de pacient

**Olinda Ania** va presentar una reflexió sobre la importància de tenir en compte l'entorn i dels valors dels pacients, com a eina per millorar el tracte i la comunicació entre el professional i el pacient.

**Joan Escarrabill** va compartir una presentació al voltant de la gestió del temps, un dels elements que més condiciona les experiències de pacients. La percepció del temps comporta valoracions pel pacient o el professional, i es relaciona amb molts altres aspectes de l'atenció (navegabilitat, informació, participació, qualitat de la visita...).

## 4. Comunicació

L'equip constituït per professionals de l'AQuAS (**Montse Moharra i Cari Almazan**) i The Care Lab (**Airí Dordas i Lekshmy Parameswaran**) van presentar el projecte de disseny d'un marc estratègic per potenciar dues iniciatives: a) Essencial - per identificar pràctiques de valor a l'atenció - i b) Decisions compartides - per ajudar els pacients a la presa de decisió sobre la seva pròpia salut - per nodrir la conversa entre professional i pacient. El projecte, basat en les metodologies del Design thinking i de la co-creació, va ajudar a identificar àrees on hi havia oportunitat de millora per fomentar l'ús d'aquestes dues eines.

**Joan Espauella** va presentar el model d'atenció per a persones grans amb una malaltia crònica avançada que es desenvolupa al Consorci Hospitalari de Vic amb l'objectiu d'identificar – mitjançant la conversa entre professional i pacient – quines són les necessitat i els elements més importants per la persona, per millorar i adaptar la intervenció i aconseguir millors resultats.

**Noemi Fernandez** va presentar les recomanacions generals per canviar i millorar la manera de comunicar-nos, com a professionals de la salut, amb les persones amb



discapacitat. Va proposar manera de fer servir vocabulari i mitjans de comunicació inclusiva per donar una resposta adequada a les seves necessitats.

## 5. Recerca e innovació

**Anne-Sophie Gresle** va presentar el concepte de recerca participativa i les metodologies per involucrar pacients en processos participatius, mostrant els resultats i beneficis que es van poder aconseguir amb aquest mètode de treball.

**Patricia Ripoll** va compartir la seva reflexió sobre el paper de pacients en el desenvolupament de solucions innovadores a l'àmbit de la salut, acompanyada d'alguns exemples pràctics de processos d'innovació que van comptar amb una participació important de pacients.

## 6. Formació

**Violeta Moizé** i **Joan Fernando** van presentar el projecte Culinary Medicine, fruit d'una col·laboració entre l'Hospital Clínic i la Fundació Alícia. L'objectiu és oferir cursos de formació en medicina culinària als professionals sanitaris, compartir coneixements i tècniques sobre l'alimentació saludable perquè puguin transmetre-les i adaptar-les a les patologies dels seus pacients.

**Carla Cabré** va compartir el balanç del Curs d'Informació i Educació Terapèutica a la Cronicitat, que el 2021 va complir set anys d'existència. Aquest curs es dirigeix als professionals que imparteixen programes d'informació i educació terapèutica per acompanyar els pacients i els cuidadors en el maneig de la seva malaltia, proporcionant coneixements i habilitats adaptats a la seva patologia.

**Cristina Astier** va introduir el concepte de metodologia narrativa, una metodologia basada en l'anàlisi de les narratives dels pacients per donar sentit, contextualitzar i organitzar les seves experiències vitals. Va presentar *caringstories*, la plataforma de formació en Medicina Narrativa adreçada als professionals de la salut.

## Propers passos

Les sessions clíniques "Experiència de pacient" es desenvoluparen mensualment amb el mateix format al llarg del 2022.