

PLA DOCENT

Experiència de pacient i participació ciutadana: una mirada transversal

🕒 **Durada:** 30 h 🖥️ **Modalitat:** en línia



Presentació

L'experiència del pacient, un repte estratègic per a les organitzacions sanitàries.

El concepte *experiència del pacient*, per definició, fa referència a la suma de totes les interaccions, formades per la cultura d'una organització, que influeixen en la percepció, les emocions i les opinions del pacient al llarg de la prestació del servei que rep. L'experiència del pacient, per tant, no sols es limita a la qualitat clínica de l'atenció, sinó que també abasta aspectes

emocionals, psicològics i logístics que poden influir en la seva percepció general sobre l'atenció mèdica. Resulta crucial per als proveïdors de salut i les institucions sanitàries comprendre i millorar contínuament l'experiència del pacient per garantir que aquest rebi una atenció d'alta qualitat i que la percebi com a satisfactòria.

Aquesta definició, que inclou persones, processos i espais, requereix tenir presents els valors següents:

- Interaccions: els punts de contacte entre el pacient i l'organització sanitària.
- Cultura: la manera de ser de l'organització.
- Percepció: allò que el pacient entén, valora i recorda.
- Procés: abans, durant i després de l'assistència.

La clau de l'èxit en la millora de l'experiència del pacient implica, necessàriament, una visió multidisciplinària basada en la continuïtat de l'assistència, i un compromís amb els equips i els resultats. Per sobre d'aquests, però, la clau per a millorar l'experiència del pacient és escoltar-lo, entendre les seves necessitats i, en la mesura que sigui possible, incorporar-les a les línies estratègiques de l'organització. De fet, si es pregunta als pacients què és el que més valoren quan accedeixen als sistemes sanitaris, la gran majoria refereixen que ser escoltats i tractats amb respecte i empatia.

Objectius

Objectius generals:

- Proporcionar coneixements bàsics sobre envelliment i millora de la qualitat de vida a la vellesa.

Objectius específics:

- Entendre l'impacte que té l'experiència del pacient en la qualitat, la seguretat, el valor percebut i la sostenibilitat de l'organització sanitària.
- Comunicar la importància de l'experiència del pacient i liderar el canvi de cultura organitzativa.
- Integrar pacients, familiars i cuidadors en la transformació organitzativa per millorar l'experiència del pacient.
- Contribuir a transformar el pas dels pacients per la infraestructura sanitària en una vivència.
- Gestionar els sistemes de mesura i avaluació de l'experiència del pacient.

Competències i habilitats

En aquesta formació es pretén assolir el següent:

- Habilitats especialitzades en l'atenció centrada en la persona.
- Capacitat per a detectar i resoldre la satisfacció i la insatisfacció dels pacients.
- Habilitats comunicatives.
- Coneixements sobre accions de millora en processos d'assistència vinculats als centres sanitaris.

Metodologia

Per fer aquesta formació els i les participants disposen d'un espai virtual on trobaran tots els materials didàctics interactius necessaris, les activitats i els qüestionaris d'avaluació, i també un conjunt d'eines que faciliten la comunicació.

Els materials didàctics del curs estan pensats per facilitar l'experiència d'aprenentatge, amb activitats d'autoavaluació i de reflexió, així com eines i recursos audiovisuals desenvolupats a mida, en els quals professionals experts traslladen i reforcen aprenentatges de valor; uns aprenentatges que ajuden a fer transferible el coneixement.

Aquesta experiència d'aprenentatge inclou històries o casos pràctics que permeten contextualitzar i connectar de manera significativa i vivencial amb els continguts teòrics.

A banda dels continguts formatius, l'aula incorpora tot un seguit d'activitats amb què complementar i posar en pràctica els coneixements adquirits.

Durant tot el procés d'aprenentatge els i les participants estaran acompanyats/ades per:

- La tutoria, que atindrà les consultes que puguin sorgir respecte al curs.
- L'equip de coordinació acadèmica per resoldre qualsevol consulta o incidència de caràcter tècnic sobre el funcionament de l'aula.

Continguts

- Mòdul 1. L'orientació al pacient en els serveis de la salut (2 h)
 - Un nou paradigma en les organitzacions sanitàries
- Mòdul 2. Disseny de l'estratègia (2 h)

- Experiència del pacient en la cultura organitzativa
- Mòdul 3. Eines per representar el procés d'atenció al pacient (8 h)
 - *Patient Journey*
 - Mapa de flux de valor
 - Arquetips de pacients
- Mòdul 4. Metodologies d'avaluació de l'experiència de pacient (8 h)
 - NPS
 - *Patient Reported Experience Measurements (PREM)*
 - Entrevistes, enquestes, grups focals, històries de pacients i fotoveu
- Mòdul 5. Eines per a la transformació de l'experiència de pacient i el redisseny de processos (8 h)
 - Mapa d'empatia
 - Tècniques d'observació (*shadowing, service safari, mystery shopper*)
 - Diagrames d'afinitat
 - Guies
- Mòdul 6. Les comissions de participació ciutadana (2 h)
 - La representació social com a agent clau de la salut
- Continguts de sostenibilitat o economia verda (al llarg del curs)
 - El canvi climàtic i el desenvolupament sostenible
 - La sostenibilitat i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS): l'agenda 2030
 - Economia lineal vs. economia circular i regenerativa
 - Regla de les 5 r ecològiques
 - Com reduir la teva petjada de CO₂

Aquesta acció formativa està vinculada a la Unitat de Competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals:

- UC 2-2076-11_3: Realitzar procediments administratius i clínics en la gestió de pacients d'atenció primària i atenció especialitzada.

Avaluació

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs és el qüestionari final de cada mòdul, que permet comprovar individualment els coneixements adquirits sobre cadascun dels temes.

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- Visualitzar-ne tot el contingut.
- Obtenir una nota als qüestionaris igual o superior a 7.

En finalitzar, els i les participants valoraran el curs mitjançant una enquesta de satisfacció que inclou la qualificació del professorat, del material, de la documentació i dels coneixements i les habilitats que s'han adquirit.

Requisits d'accés

El curs va dirigit a la totalitat de professionals de l'àmbit sanitari i social. Cal pertànyer a aquest col·lectiu per poder accedir-hi.

Dedicació

El curs té una durada de 30 hores; el tutor o la tutora estarà disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de **48 hores** laborables mitjançant:

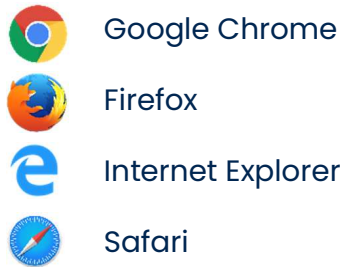
- El fòrum de consultes de l'aula.
- El correu electrònic.

Així mateix, per resoldre dubtes de tipus tècnic o incidències, l'equip de coordinació atindrà les consultes mitjançant:

- El fòrum de consultes de l'aula.
- El correu electrònic.
- L'atenció telefònica amb l'horari de dilluns a dijous **de 9:30 a 13:30 h i de 15:30 a 16:30 h**, i els divendres **de 9:30 a 13:30 h**.

Requisits tècnics

Els **navegadors** compatibles i que es poden utilitzar en la seva última versió són:



Recomanacions per a una experiència i un funcionament òptims:

- Visualitzar els continguts, preferiblement, des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzar una connexió estable i constant.
- Disposar d'**altaveus o auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els continguts.
- Habilitar les **finestres emergents** (*pop-ups*) en el navegador on s'estigui fent el curs per permetre la correcta visualització dels continguts.
- Disposar de l'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.

Nivells de factor de qualitat

Factor de qualitat	Nivell
Ocupabilitat	★★★★☆
Aprenentatge	★★★★☆
Accessibilitat	★★☆☆☆

Aquesta formació és 100% subvencionada pel Programa de formació no formal, d'especialitats vinculades a qualificacions professionals (MR2024) del Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.



Finançat per
la Unió Europea
NextGenerationEU



Pla de Recuperació,
Transformació i Resiliència



Next Generation
Catalunya



Generalitat de Catalunya
Consorci per a la Formació Contínua
de Catalunya