

Què té valor pels pacients? Una experiència de participació

Carmen Galindo Laiglesia¹; Anna Cabasés Estopa¹; Davinia Martínez Plaza¹; Ana Osorio Fadón¹; Mireia Vallès Sanz¹; Cesca Díaz García¹

¹Fundació Assistencial MútuaTerrassa

Temàtica: 01. Experiència de pacient

Paraules clau: Experiència, pacient, participació, qualitat, informació

INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS: Treballar l'experiència pacient té impacte a la percepció de salut dels pacients i contribueix a millorar el redisseny de serveis. Tot i que les últimes dècades, el pacient ha estat present a les estratègies de millorar de la qualitat assistencial no ha tingut un paper actiu: tot pel pacient però sense el pacient. Entenent que una atenció sanitària de qualitat és la que incrementa el valor des de la perspectiva de qui rep l'atenció, considerem que la participació de pacients en la millora de l'atenció és imprescindible per millorar la seva experiència. Per aquest motiu, quan la nostra entitat va començar a treballar en la millora de la relació assistencial, vam vetllar per la participació dels pacients, des de l'inici, a través d'una enquesta. Objectius:

- Conèixer que aspectes de la relació assistencial son més importants pels pacients.
- A partir dels resultats obtinguts, codissenyar accions per incrementar valor (decàleg bones pràctiques, formació, manual de tracte, etc.)

MATERIAL I MÈTODE: Es va constituir un grup de treball multidisciplinari (personal mèdic, d'infermeria, d'atenció a l'usuari i recursos humans) per treballar el tracte dels professionals. Es va definir una enquesta ad-hoc adreçada als pacients dels diversos nivells assistencials (atenció primària, atenció especialitzada ambulatoria, hospital, urgències, sociosanitari i salut mental). L'instrument recollia dades sociodemogràfiques i 25 aspectes relacionats amb l'atenció que els pacients reben dels professionals. Els pacients havien de seleccionar els 10 aspectes que per ells eren més importants a la relació assistencial.

La distribució de l'enquesta es va fer de forma presencial, al juny de 2022, en els diferents centres assistencials. La participació va ser voluntària i es va assegurar la confidencialitat en els resultats. Es va realitzar un anàlisi descriptiu de les dades recollides.

RESULTATS: Es van distribuir 1000 enquestes i es va obtenir un 80% de participació (782 respostes). El 63% de les persones enquestades van ser dones i un 40% tenien entre 45 i 64 anys. Els aspectes de la relació assistencial valorats com a més importants pels pacients van ser:

1. Que em donin informació sobre la meua malaltia, tractament o proves diagnòstiques de forma que pugui entendre-la.
2. Que em tractin amb respecte, cortesia i empatia
3. Que dediquin temps suficient per donar-me informació
4. Que em convidin a preguntar tots els meus dubtes i els resolguin en la mesura del possible.
5. Que tinguin cura del meu dolor
6. Que em facilitin informació de com contactar amb l'equip en cas de necessitat
7. Que es preocupi per com em sento i m'ofereixin ajuda
8. Que s'adrecin a mi amb amabilitat i em mirin als ulls
9. Que m'indiquin les properes passes a seguir
10. Que confirmen que he entès tot allò que m'han explicat.

Tot i que la majoria d'aspectes valorats com a més importants coincidien, hi havia dos o tres aspectes que variaven depenent del nivell assistencial / servei d'atenció. No es van observar diferències significatives per sexe ni per edat dels participants.

CONCLUSIONS: Els resultats de les organitzacions sanitàries no poden ser avaluats únicament des de l'efectivitat clínica i l'eficiència de la gestió de recursos, a més, han d'incorporar i atendre allò que pels pacients és important. La participació dels pacients ens ajudarà a codissenyar accions per posar el focus en allò que realment té valor des del seu punt de vista i millorar la seva experiència.