

## Realització d'un diagnòstic exprés d'Experiència del Pacient a l'EAP Vic



### OBJECTIU



Realitzar un diagnòstic exprés d'Experiència del Pacient és una estratègia per millorar la **qualitat dels seus serveis** i la **satisfacció dels pacients**, així com també per adaptar-se de manera efectiva a les seves necessitats i expectatives

El model està compost per eines que permeten recollir dades **quantitatives** i dades **qualitatives**:

- **Grups focals** o **entrevistes grupals** dirigides per un moderador a través d'un guió de temes fomentant la interacció entre participants.
- **Entrevistes qualitatives semiestructurades** en profunditat, en les sales d'espera, hall i zona d'admissions.
- **Informació que recull sistemàticament el centre** per canals formals i prèviament establerts (PLAENSA i enquestes pròpies).



És important destacar que el fet de tenir un **model d'anàlisi mixte** permet identificar necessitats i posar-les en context. La informació quantitativa proporciona la **dada** i la investigació qualitativa ajuda a comprendre el **significat que hi ha darrera de les dades**, obtenint una comprensió profunda sobre les troballes obtingudes.

És important disposar d'un assessorament expert i imparcial que permeti recollir la informació i processar els resultats de manera objectiva en el procés de codificació i triangulació. Entenem **codificació** pel procés d'etiquetatge i **categoriazació** de les dades amb l'objectiu d'identificar patrons i temes clau. Per altra banda, la triangulació és una tècnica que permet validar les troballes a partir de la comparació de fonts i eines, augmentant així la fiabilitat dels resultats.

Entre els temes tractats, destaquem:



### RESULTATS



Els resultats mostren com els aspectes millor valorats són el **tracte del personal**, mentre que aquells amb més marge de millora són la **puntualitat per entrar a consulta**, la **facilitat per demanar cita al centre** i la **coordinació amb altres dispositius assistencials**.

Una altra de les conclusions del projecte és que els pacients destaquen la **barrera idiomàtica i cultural** com un aspecte que impacte en l'EAP Vic (dificultats en la comunicació, accessibilitat, prevenció i promoció de la salut i educació del pacient).

En resum, el diagnòstic exprés d'Experiència del Pacient és una eina valuosa per a les organitzacions sanitàries per millorar la qualitat dels seus serveis i respondre de manera efectiva a les necessitats dels pacients. L'atenció centrada en el pacient, l'accessibilitat als serveis i la coordinació entre diferents nivells assistencials són aspectes clau per a garantir una atenció sanitària de qualitat i centrada en les persones.