

Millora de l'Experiència de Pacient a l'ICS: De l'estratègia a l'operativa

Marga Garcia Canela
Consol Heras Pastor

febrer 2025

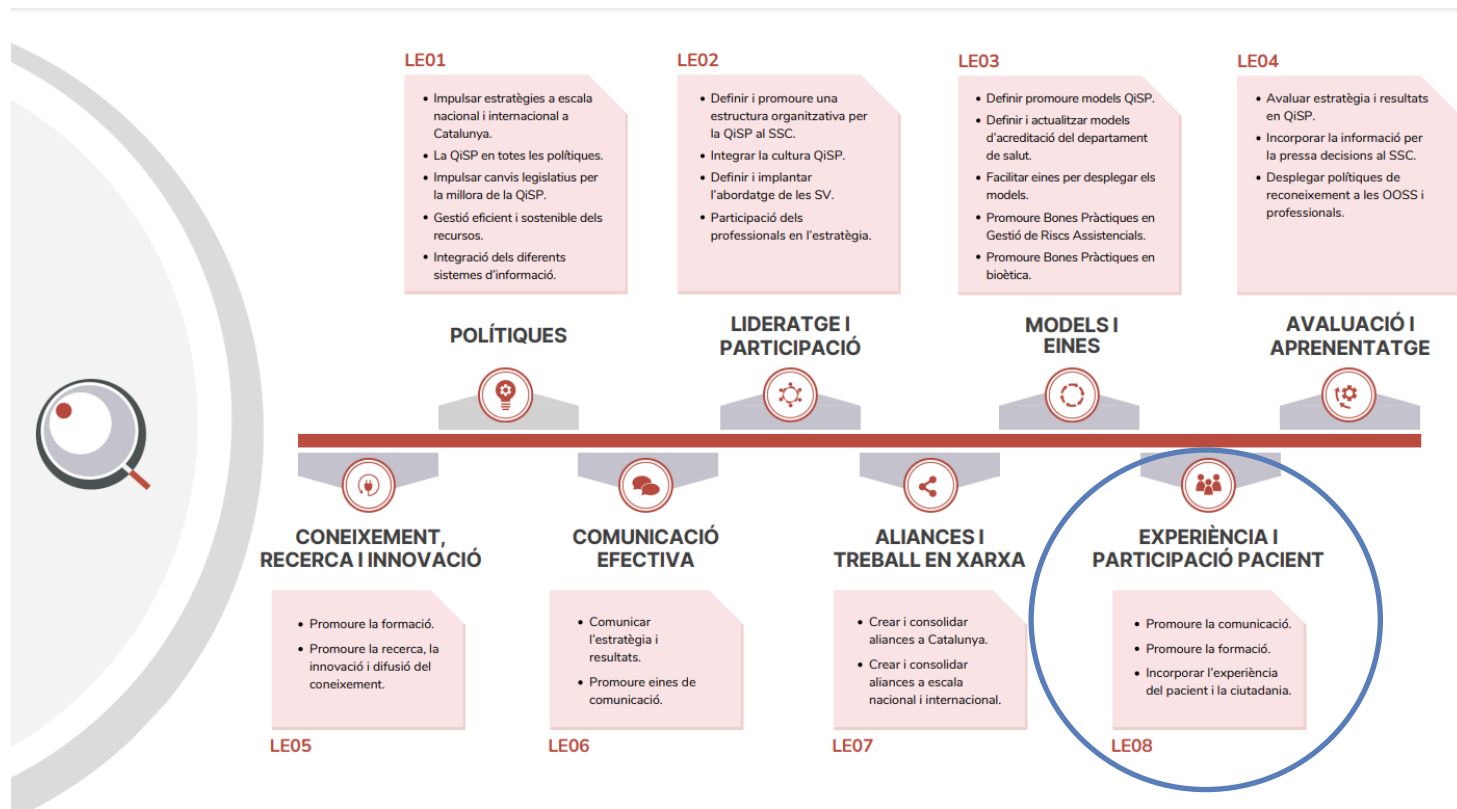
Introducció

El [projecte de millora de l'experiència de pacient de l'ICS](#) es basa en un dels objectius específics de la quarta línia estratègica del Pla de Salut 2021-2025: **la cultura de salut i participació de la ciutadania**.

Així, es busca continuar desenvolupant estratègies i eines per reforçar la presa de decisions compartides, millorar la qualitat de vida i l'apoderament de les persones, i garantir la participació ciutadana, tant individual com col·lectiva, com a **motor de canvi**.



Pla de Qualitat i Seguretat del Pacient a Catalunya 2023-2027



Marc de l'experiència de pacient



Objectiu:

Promoure i impulsar la cultura de l'experiència de pacient en el sistema de salut públic de Catalunya per millorar la qualitat dels serveis i l'atenció.

Elements facilitadors per a la implantació de l'EXP:

1. **Indicadors** per mesurar l'experiència del pacient.
2. **Metodologia** per al desenvolupament d'accions de millora.
3. Estratègia de **bones pràctiques** en EXP.
4. Participació d'**usuaris i pacients**.
5. Sensibilització dels **professionals**.

Què és la qualitat per a les persones usuàries?



En un cop d'ull

 **cuidem
les persones**



53.821

professionals

↑2,5%

augment respecte
de l'any passat



327

centres d'atenció
primària (CAP)

583

consultoris locals



8

hospitals



75,51%

de la població de Catalunya
està assignada a l'atenció primària de l'ICS



290

equips
d'atenció
primària

22

equips
d'atenció
pediàtrica
territorials

10

equips
d'atenció
primària
penitenciaris

ACTIVITAT ASSISTENCIAL



42.775.475

visites d'atenció primària



3.777.885

visites de
consultes externes
hospitalàries



2.803.641

visites en dispositius
d'urgències
d'atenció primària



863.695

urgències ateses
als hospitals



225.736

altes hospitalàries



127.905

intervencions
de cirurgia major

5 línies estratègiques corporatives a l'ICS



1. **Resultats de salut, satisfacció i experiència de la ciutadania** amb els serveis que ofereix la institució.
2. **Promoció de serveis innovadors i de transformació** mitjançant els sistemes d'informació i dades, amb un enfocament orientat **als resultats en els pacients**.
3. **Desenvolupament i la trajectòria dels i de les professionals de l'ICS**.
4. **Impuls dels lideratges interns**, tant en la gestió com en l'àmbit clínic i, amb especial cura a l'atenció primària.
5. **Sostenibilitat dels serveis**, des d'una perspectiva econòmica, ambiental i d'eficiència.

Projecte d'experiència de la persona usuària a l'ICS

Missió:

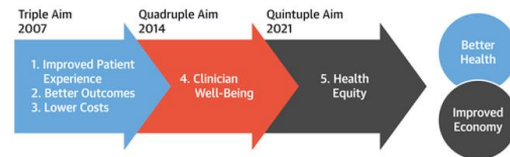
Incorporar la **millora contínua** de l'**experiència de les persones usuàries i pacients atesos** en qualsevol centre com a element inherent a la cultura organitzativa de l'ICS.



Projecte d'experiència persona usuària ICS

Elements clau:

- **Model** de prestació de serveis sanitaris de valor per a la societat (5 AIM).
- **Participació i implicació** dels **professionals** que presten directament els serveis i de la **ciutadania usuària**, individual i col·lectivament.
- Impacte en la **cultura organitzativa** de l'ICS (ADN):
 - ✓ Reconnectar amb l'essència vocacional dels professionals.
 - ✓ Humanitzar i personalitzar l'atenció als usuaris.



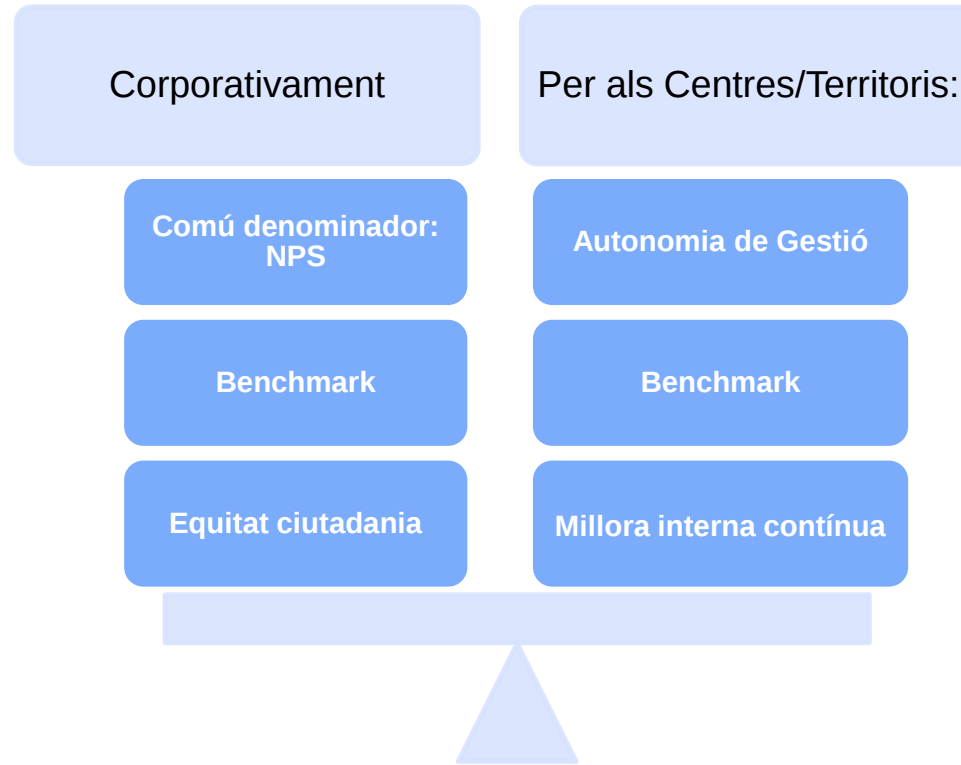
Viewpoint
January 21

The Quintuple Aim for Health Care Improvement

Com? Treball en xarxa



Com? Equilibri intern



Com? Sistema d'interacció amb el pacient



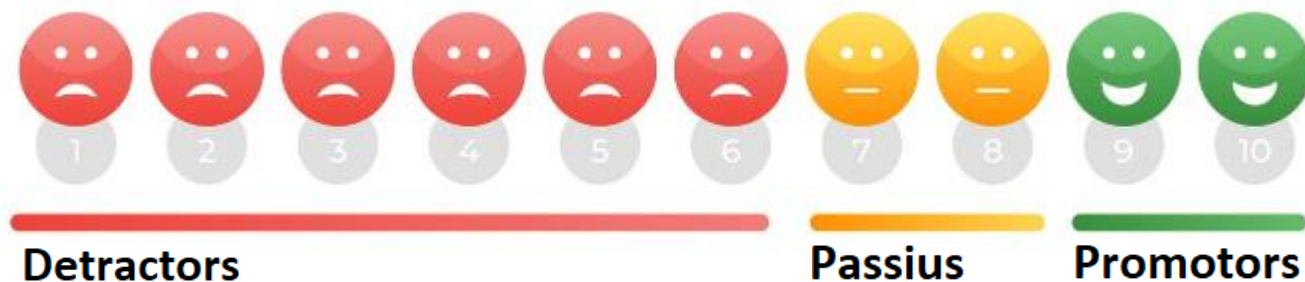
Customer experience
begins with yours

Salut/  Institut Català
de la Salut



Net Promoter Score (NPS)

Recomanaria el nostre servei a un familiar o amic?



Enquesta

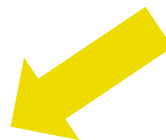


Detractors



**Selecciona quins han estat els
motius de la teva insatisfacció**

Passius



**Què podríem millorar per merèixer
un 10?**

Promotors



**Selecciona què és el que més valores
de l'estada al nostre hospital**

Enquesta detractor Hospital X

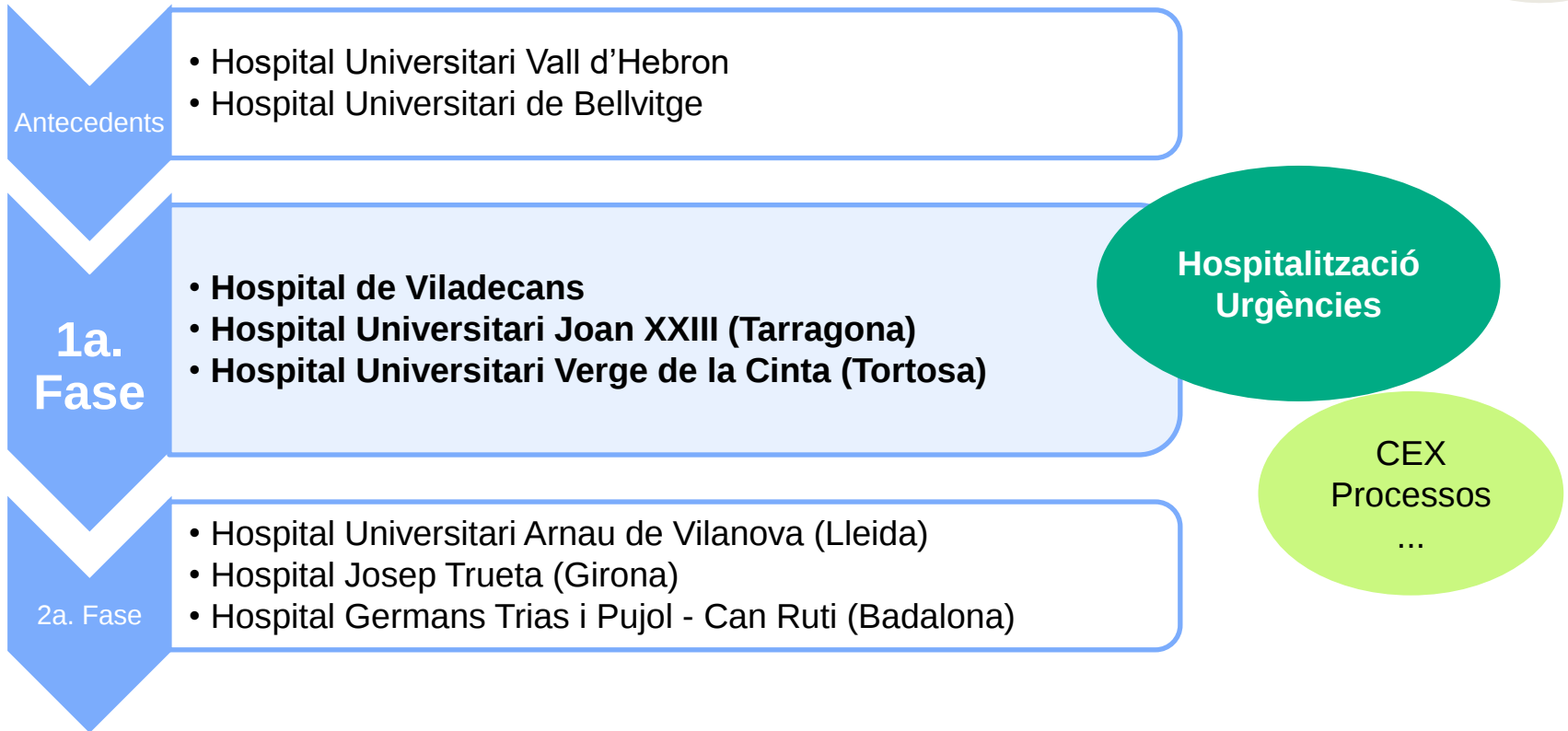
Selecciona quins han estat els
motius de la teva
insatisfacció

- ☐ La dificultat en els processos administratius.
- ☐ El tracte rebut.
- ☐ La informació rebuda no ha estat adequada.
- ☐ Informació insuficient respecte el meu problema de salut.
- ☐ La comunicació amb l'equip d'Infermeria.
- ☐ El respecte de la meva intimitat.
- ☐ La privacitat amb les meves dades personals.
- ☐ **El menjar.**
- ☐ El confort.
- ☐ Altres millores (si us plau, especifiqueu-les als comentaris).

El menjar (Selecciona
una o més opcions de la
llista*)

- ☐ Quantitat
- ☐ Qualitat
- ☐ Varietat
- ☐ Temperatura

Hospitals ICS: primera fase



Atenció Primària ICS: Primera fase



Gestió de la informació qualitativa



Intel·ligència artificial

Repte i oportunitat!

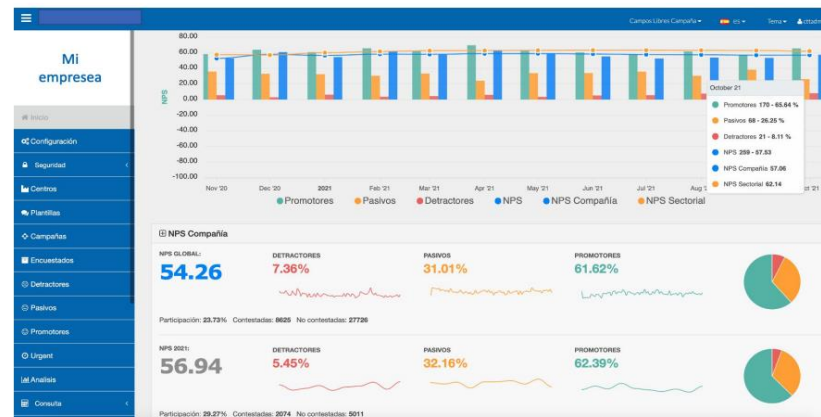
Recopilar respostes per aprendre i actuar en conseqüència:

- Gestió dels detractors.
- Desenvolupar solucions que donin resposta a problemes reiteratius.
- Maximitzar els beneficis de les bones pràctiques.

Sistema d'anàlisi de resultats

Plataforma de *Business Intelligence* Opinat:

- Analítica numèrica i gràfica dels resultats en temps real.
- Opció d'extracció de dades en format XLS.
- Quadre de comandament personalitzat: *informació desagregada i filtres que permeten una cerca més detallada i adequada als diferents nivells de l'organització.*



- ✓ Informació integrada a BI ICS.
- ✓ Usuaris amb accés segons el seu perfil.
- ✓ Usuaris receptors d'informes periòdics estandarditzats.



Moltes gràcies

Salut/  Institut Català
de la Salut

 Generalitat
de Catalunya