

# Avaluació de l'experiència de pacients: primers passos.

## Dates:

Sessions presencials: 29 març, 5 i 26 d'abril, 3, 10, 17 i 24 de maig de 2022 (de 16:00 a 20:00)

Webinars: 31 de març, 7 d'abril i 12 de maig de 2022 (de 12:00 a 13:00)

## Dirigit a:

Metges/sses i infermeres, fisioterapeutes i nutricionistes d'hospital i d'Atenció Primària  
Professionals de l'àmbit del treball social, administratiu o de l'atenció al pacient/ciutadania

## Inscripcions:

Realització de les inscripcions per mitjà de la web: [www.aulaclinic.com](http://www.aulaclinic.com)

Nombre de places limitat (25 places + 5 places per professionals de l'Hospital Clínic).

## Preu Inscripcions:

Professionals Hospital Clínic	Inscripció gratuïta fins a 5 places (contactar amb l'equip d'experiència de pacients)
Professionals del sistema sanitari públic:	500€
Altres professionals:	1.500€

## Lloc de realització

Escola Eixample Clínic (Barcelona), Aula 3

Recinte Escola Industrial, Comte Urgell 187 Residència Ramon Llull, edifici 05A, 08036 Barcelona

## **Organitza**

Espai d'Intercanvi d'Experiències, Hospital Clínic de Barcelona

## **Acreditació**

Sol·licitada acreditació al “Consell Català De Formació Continuada de les Professions Sanitàries-  
Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud”

## PROGRAMA

### 1er. Mòdul - 29 de març de 2022

#### Per què ens interessa l'experiència de pacient?

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:20		<b>Presentació dels objectius del curs</b> <b>Presentació dels participants &amp; activitat <i>Ice-breaking</i></b>
16:20 – 17:00	Introducció	<b>Valor: canvi de paradigma</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
17:00 – 18:00	Caixa d'eines	<b>Metodologies d'avaluació XPA.</b> <b>Descriptives vs generalitzables</b> <b>Identificació de necessitats</b> <b>Mètriques generals</b> Joan Fernando (EIE - HC) Joan Escarrabill (EIE - HC)
18:00 – 18:15	Descans	
18:15 – 19:00	El món real	<b>Fil a l'agulla:</b> <b>1. Patient journey</b> <b>2. Implicats</b> <b>3. Arquetips de pacients</b> - representació - participació Anne-Sophie Gresle (EIE - HC) Joan Escarrabill (EIE - HC)
19:00 – 19:15	Debat	<b>Satisfacció o experiència</b> Raimon Camps (EIE - HC)
19:15 – 19:45	Racó de pensar	<b>Els 10 manaments</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
19:45 - 20:00	Final	Tasques per la propera sessió. Presentació de l'article de T. Brown sobre Design Thinking <sup>1</sup>

3

<sup>1</sup> Brown T. Design thinking. Harv Bus Rev. 2008 Jun;86(6):84-92, 141. PMID: 18605031

## **1er. Webinar**

**31 de Març de 2022 – 12:00 a 13:00**

### **Comentaris articles M Porter & T Brown**

**Objectius:** Sessió de discussió i debat utilitzant com a base l'article de M. Porter & T. Brown

**Moderació:** Joan Escarrabill + Anne-Sophie Gresle

## 2n. Mòdul – 5 d’Abril de 2022

### Fer de pacient vol dir considerar una visió diferent

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:10		<b>Benvinguda</b> Resum sessió anterior – Preguntes
16:00 – 16:55	Introducció	<b>Una visió diferent</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
16:55 – 17:55	Caixa d’eines	<b>Grups focals / Entrevistes</b> Eva Palou (EIE - HC) <b>Informació disponible</b> Anna Fernández (Atenció ciutadania - HC)
17:55 – 18:10	Descans	
18:10 – 18:55	<b>El món real</b>	<b>XPA a l’Institut Clínic de Nefrologia i Urologia</b> <b>Avaluació de resultats</b> B. Bayés (directora ICNU)
18:45 – 19:15	Debat	<b>Assemblea o autoritat</b> Raimon Camps (EIE - HC)
19:15 – 19:40	<b>Racó de pensar</b>	<b>Perspectiva de gènere</b> Nora Salas (S4C)
19:40 - 20:00	Final	<b>Tasques per la propera sessió</b>  <b>Pensant en el seu projecte XPA</b>

## **2n. Webinar - Pensant en el seu projecte XPA**

**7 d'Abril de 2022 – 12:00 a 13:00**

**Objectius:**

A través de dues diapositives, els participants presentaran als altres participants la ruta d'àrea / clínica a la que volen aplicar un projecte XPA:

- 1- Ruta del context / àrea-clínica en estudi
- 2- Fase de diagnòstic – Metodologies

**Moderació:** Joan Escarrabill + Anne-Sophie Gresle

## 3r. Mòdul - 26 d' Abril de 2022

### Enfocat a l'acció

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:10		<b>Benvinguda i resum sessió anterior</b> Preguntes
16:10 – 16:50	Introducció	<b>Barreres, resistències i oportunitats</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
16:50 – 17:30	Caixa d'eines	<b>Eines per establir prioritats</b> Manuel Armayones (UOC)
17:30 - 17:45	Descans	
17:45 – 18:40	El món real	<b>Formació per a pacients</b> Maelle Lebon (EIE - HC)  <b>Observació a CCEE</b> Anna Voltes (HC) Carme Baños (HC)  <b>XPA i Fractura de maluc</b> Raimon Camps (EIE - HC)
18:40 – 18:50	Debat	<b>Qui té la representació de pacients?</b> Raimon Camps (EIE - HC)
18:50 – 19:50	Racó de pensar	<b>Design thinking</b> Airí Dordas (The Care lab)
19:50 – 20:00	Final	<b>Tasques per la propera sessió</b> Presentació dels articles del Dr. Victor Montori

## 4t. Mòdul – 3 de Maig de 2022

### Coneixement generalitzable

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:10		<b>Benvinguda i resum sessió anterior</b> Preguntes
16:10 – 16:50	Introducció	<b>Participació i recerca</b> Anne-Sophie Gresle (EIE - HC)
16:50 – 17:50	Caixa d'eines	<b>Enquestes</b> Noemí Robles (UOC) Joan Fernando (EIE - HC)
17:50 – 18:10	Descans	
18:10 – 18:45	<b>El món real</b>	<b>Eines de comunicació</b> Maelle Lebon (EIE - HC) Arantza Gross (Comunicació & EIE - HC)
18:45 – 19:15	Debat	<b>Ens podem comparar?</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
19:15 – 19:45	<b>Racó de pensar</b>	<b>Canvi organitzatiu</b> Andrea Santamaria (Athenea)
19:45 - 20:00	Final	<b>Tasques per la propera sessió.</b>



## 5è. Mòdul – 10 de Maig de 2022

### Si no mesurem, la feina només és un *divertimento*

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:10		<b>Benvinguda i resum sessió anterior</b> Preguntes
16:10 – 16:40	Introducció	<b>Per què ens interessa l'experiència de pacient</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
16:40 – 17:45	Caixa d'eines	<b>PREMs</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)  <b>Perspectiva professional</b> Anne-Sophie Gresle (EIE - HC)
17:45 – 18:00	Descans	
18:00 – 18:45	El món real	<b>Decisions compartides</b> Montse Moharra (AQuAS)
18:45 – 19:15	Debat	<b>Quina formació cal?</b> Raimon Camps (EIE - HC)
19:15 – 19:45	Racó de pensar	<b>Xarxes socials</b> Gloria Gálvez (H Vall d'Hebron)
19:45 - 20:00	Final	<b>Discussió al voltant del PREMs y decisions compartides</b>  <b>Objectius de la propera sessió</b>

### **3r. Webinari - Pensant en el seu projecte XPA**

**12 de Maig de 2022 – 12:00 a 13:00**

**Objectius:**

Seguirem treballant i debatent sobre el projecte dels participants. Prepararem dos altres aspectes addicionals a tenir en compte per dur a terme un projecte XPA:

1. Barreres o inconvenients esperables.
2. Possible calendari.

**Moderació:** Joan Escarrabill + Anne-Sophie Gresle

## 6è. Mòdul - 17 de Maig de 2022

### Els pacients fan de mestres

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:10		<b>Benvinguda i resum sessió anterior</b> Preguntes
16:10 – 16:50	Introducció	<b>Quin paper juguen els pacients?</b> Cristina Montané (pacient HC)
16:50 – 17:45	Caixa d'eines	<b><i>Culinary Medicine, un pretext per dialogar d'una manera diferent</i></b> Violeta Moizé (ICMDM - HC) Joan Fernando (EIE - HC) Toni Massanés (Fundació Alicia)
17:45 – 18:00	Descans	
18:00 – 18:45	<b>El món real</b>	<b>Endometriosis</b> Eva Palou (EIE - HC) Maëlle Lebon (EIE - HC) Anne-Sophie Gresle (EIE – HC)  <b>Tenir cura: la perspectiva de l'AP</b> Olga Mas (CAPSBE)
18:45 – 19:15	Debat	<b>Què hem après?</b> Raimon Camps (EIE - HC)
19:15 – 19:45	<b>Racó de pensar</b>	<b>Innovació</b> Josep Maria Monguet (UPC)
19:45 - 20:00	Final	<b>Conclusions generals</b>

## 7è. Mòdul - 24 de Maig de 2022

### Rendiment de comptes

Horari	Contingut	Activitat
16:00 – 16:10		<b>Benvinguda i resum sessió anterior</b> Preguntes
16:10 – 18:10	Presentació de les propostes	<b>Presentacions dels participants</b>
18:10 – 18:25	Descans	
18:25 – 19:10	El món real	<b>Model PIEEX-Clínic</b> <b>Xarxes XPA: XPA-BCN &amp; SPX</b> Joan Escarrabill (EIE - HC)
19:10 – 19:30	Debat	<b>De quina manera dissenyaries el proper curs?</b> Anne-Sophie Gresle (EIE - HC)
19:30 – 20:00	Racó de pensar	<b>Jurat de pacients</b> Un grup de pacients avaluen tot el que s'ha fet durant el curs.
20:00	Final	

# Annex I

## Curs XPA “Experiència de pacients”

### Preparació del treball pràctic

L’objectiu del treball pràctic és preparar una proposta de projecte per a millorar l’experiència de pacients en el seu àmbit de treball. La proposta de millora ha d’incloure aquests apartats:

#### 1. Definició del problema

- a. El problema ha de ser rellevant des de la perspectiva de pacient.
- b. La millora proposada ha de tenir impacte tant en el pacient com en l’organització.
- c. El tipus de problema pot ser, per exemple:
  - i. Molt específic (p. ex. Millorar un programa d’educació terapèutica)
  - ii. Relacionat amb un procés assistencial (p. ex. Trasplantament reno-pancreàtic o reproducció assistida).
  - iii. Reordenació d’un dispositiu assistencial (p. ex. Hospital de dia o Unitat del dolor)
  - iv. Participació de pacients en el disseny d’espais físics d’un hospital.

13

#### 2. Justificació

La justificació ha de plantejar-se des d’una perspectiva local (és un problema per l’hospital) i ha de tenir en compte l’estat del coneixement sobre el tema (revisió bàsica de la literatura).

#### 3. Hipòtesi de treball

Punt de partida que defineix les expectatives o els objectius del projecte.

#### 4. Metodologies.

Ha de descriure la metodologia que faran servir:

- Identificar als implicats en el procés.

- Criteris de selecció dels grups de pacients a estudiar.
- Identificar las necessitats no cobertes dels pacients.
- Tractar la informació recollida.
- Analitzar els resultats.

#### **5. Barreres o inconvenients esperables**

#### **6. Possible calendari**

- a. Estimació del temps necessari per fer el treball de camp.
- b. Anàlisi de dades.
- c. Presentació de resultats.
- d. Pla d'implementació.

### Realització del treball

El treball es pot fer de manera individual o en col·laboració amb altres alumnes (màxim de 3 persones per cada projecte)

14

### Presentació

En la setena sessió del curs es presentaran els treballs.

Temps de presentació: 10' per treball

Temps de discussió: 5' per treball.

Format: Màxim 10 diapositives.

Diapositiva 1: Definició del problema.

Diapositiva 2-3: Justificació.

Diapositiva 4: Hipòtesis de treball.

Diapositiva 5-6: Metodologia.

Diapositiva 7: Barreres i inconvenients.

Diapositiva 8: Resultats esperables.

Diapositiva 9: Calendari.

Diapositiva 10: Conclusions.

### Document

Un mes abans de la finalització del curs s'ha de presentar un document resum de la proposta de treball (3-5 pàgines). La presentació d'aquest document és imprescindible per poder acreditar el curs.