Badalona Serveis Assistencials

Escoltar per millorar i innovar: Patient Journey en atenció intermitja

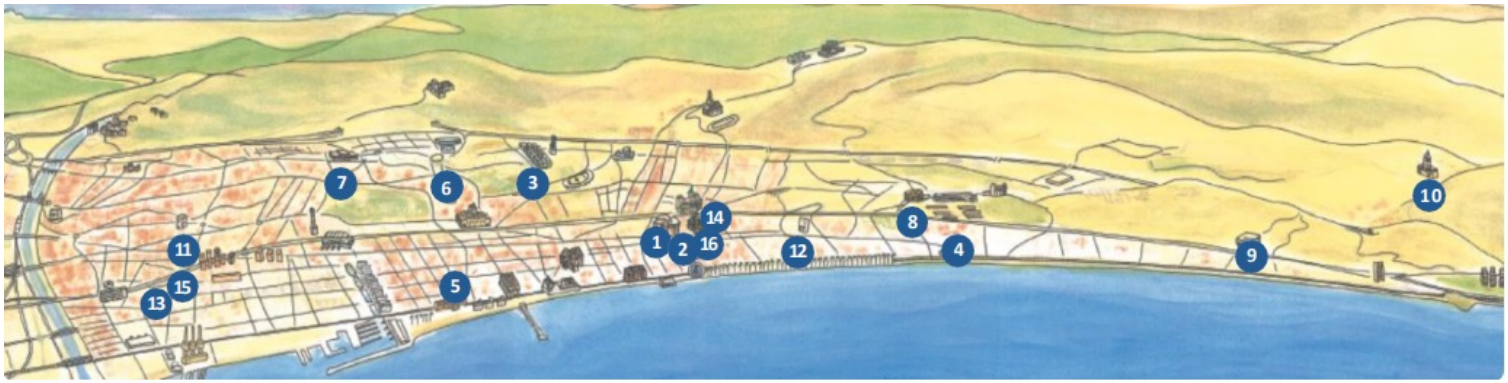
Marta Noguera Güell. Responsables d'Experiència Pacient
Badalona Serveis Assistencials BSA
Badalona, 31 octubre 2023

www.bsa.cat

/Salut

Badalona Serveis Assistencials

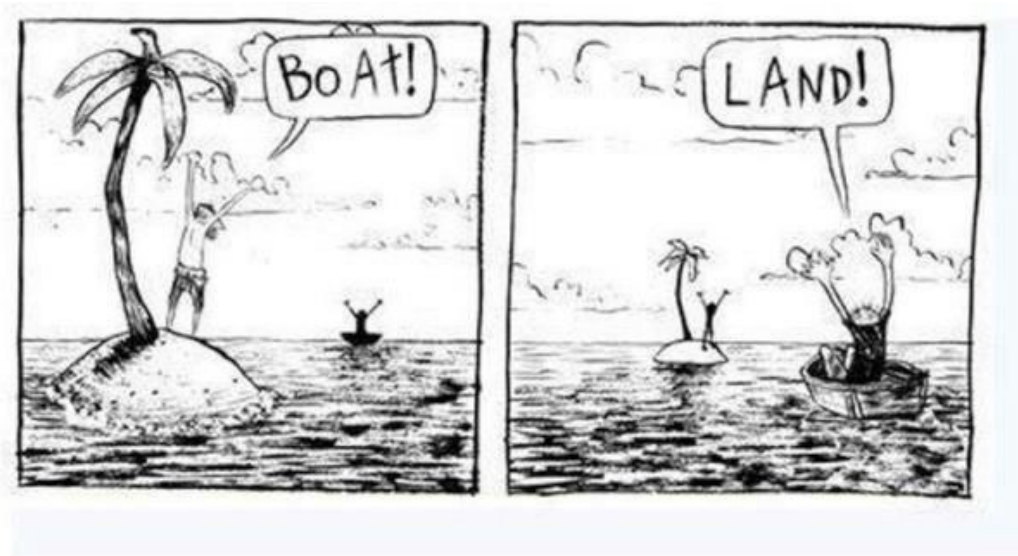
Badalona Serveis Assistencials és una **organització pública, de titularitat municipal, referent en la prestació innovadora de serveis integrats de salut i socials,** que creix amb l'experiència de la ciutadania, els professionals i l'entorn a la població del Barcelonès Nord i al Baix Maresme.



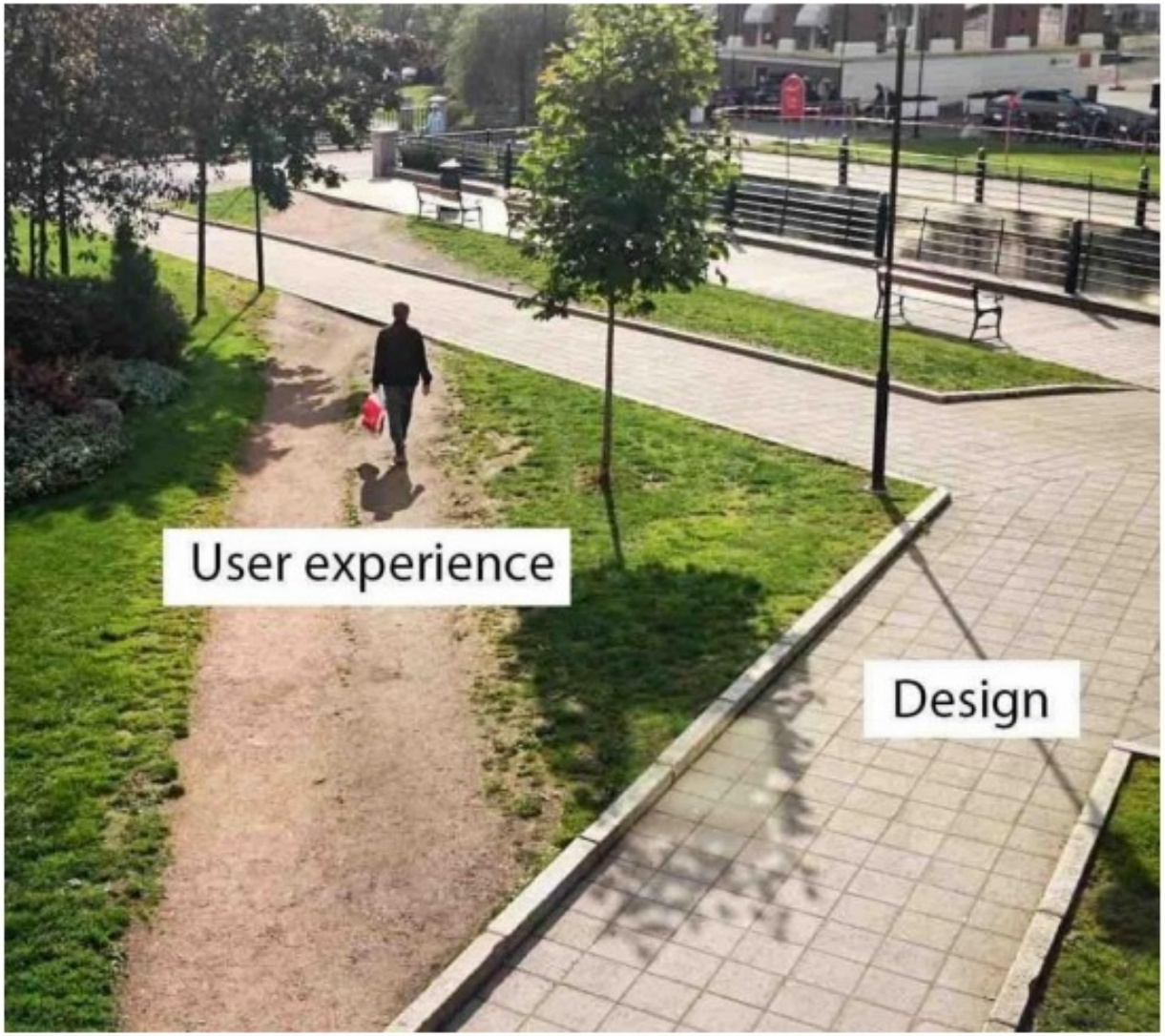
1. Hospital Municipal de Badalona
2. Centre d'Especialitats Sant Anastasi
3. Centre Sociosanitari El Carme
4. Centre d'Atenció Primària Martí i Julià
5. Centre d'Atenció Primària Progrés - Raval
6. Centre d'Atenció Primària Nova Lloreda
7. Centre d'Atenció Primària Apenins - Montigalà
8. Centre d'Atenció Primària Morera - Pomar
9. Centre d'Atenció Primària Montgat - Dr. Jardí
10. Consultori Local de Tiana
11. Atenció a la Salut Sexual i Reproductiva (ASSIR)
12. Centre de Salut Mental d'Adults Badalona 1
13. Centre de Salut Mental d'Adults Badalona 2
14. Centre Delta
15. Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil Creu Verda
16. Unitat Polivalent de Salut Mental (Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil Badalona 1, Servei de Rehabilitació Comunitària Badalona i Hospital de Dia de Salut Mental d'Adults)

* Personal equivalent a jornada completa i ingressos 2022

BJA



Perspective...


User experience
Design

BSA

Badalona Serveis Assistencials

PROFESSIONALS

Missió i Valors

Qualitat i seguretat

Responsabilitat social

Assistència centrada en la persona

EXPERIÈNCIA DE PACIENT

1

Experiència del pacient

Més enllà de la satisfacció, a BSA vetllem per tots els aspectes del procés que defineix l'experiència de les persones ateses i, per tant, per totes les interacciones que es donen entre la persona usuària i l'organització.

1.1. Humanització

Sumar a l'assistència de qualitat, segura i efectiva, la perspectiva de les persones ateses garantint el millor tracte i el respecte al valor de les persones, gràcies a la incorporació d'elements d'humanització en les directrius de gestió, adequant l'entorn i la formació necessària perquè sigui una realitat.

1.2. Control del dolor

Assegurar un bon control del dolor és un dels quatre elements que més influeixen en la satisfacció dels pacients, i és també un requeriment universal i imprescindible en l'atenció sanitària.

1.3. Accessibilitat

Vetllar per fer accessible als usuaris l'organització, amb tots els canals d'accés –presencials, telefònics, telemàtics– així com als seus professionals de referència.

1.4. Participació i presa de decisions

Les eines d'ajuda a la presa de decisions compartides promouen el diàleg i augmenten el discurs deliberatiu entre pacients, familiars i professionals de la salut. Són instruments que faciliten al pacient informació i respostes a preguntes clau sobre què ha de fer o què ha de saber per acabar prenent una decisió.

L'experiència del pacient és cosa de tots.

BSA

Professionals + Pacients

Dimensions de l'ExP:

Gestió del temps
Informació
Qualitat de la visita o contacte
Participació en presa decisions
Acessibilitat
Navegabilitat en el sistema
Atenció durant les transicions
Adherència al tractament
Entorn físic
Control del dolor
Suport emocional i tracte
Respecte valors, diversitat
Etc

Eines (PREMs)

Enquestes
Focus group
Entrevistes
Queixes/reclamacions
Agraïments
Patient journeys
Eines participatives
Eines per repensar processos
Etc

Escoltar per millorar i innovar: Patient Journey en atenció intermitja

Centre sociosanitari El Carme

Recursos estructurals

209 llits d'hospitalització
46 places d'hospital de dia
8 consultes externes

- Unitat de Llarga Estada
- Unitat de Psicogeriatria
- Unitat de Subaguts
- Unitat de Cures Pal·liatives

- Hospital de dia
- Unitat d'Avaluació Geriàtrica Integral Ambulatòria en Geriatria i Cures
- Programa d'Atenció Domiciliària – Equip de Suport (PADES)
- Unitat Funcional Interdisciplinària Sociosanitària (UFISS)
- Unitat d'Avaluació Integral Ambulatòria de Trastorns Cognitius (EAIA-TC)
- Neuropsicologia Clínica

Sessions d'observació d'activitat
15 hores

Anàlisi de documentació

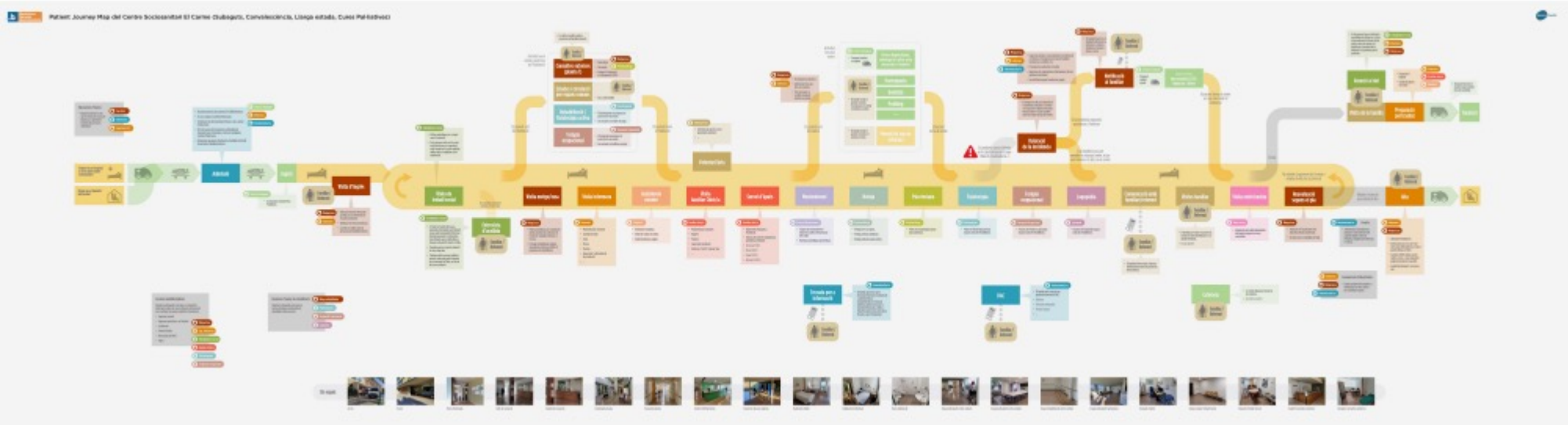
Tallers amb professionals
2 tallers, 17 participants

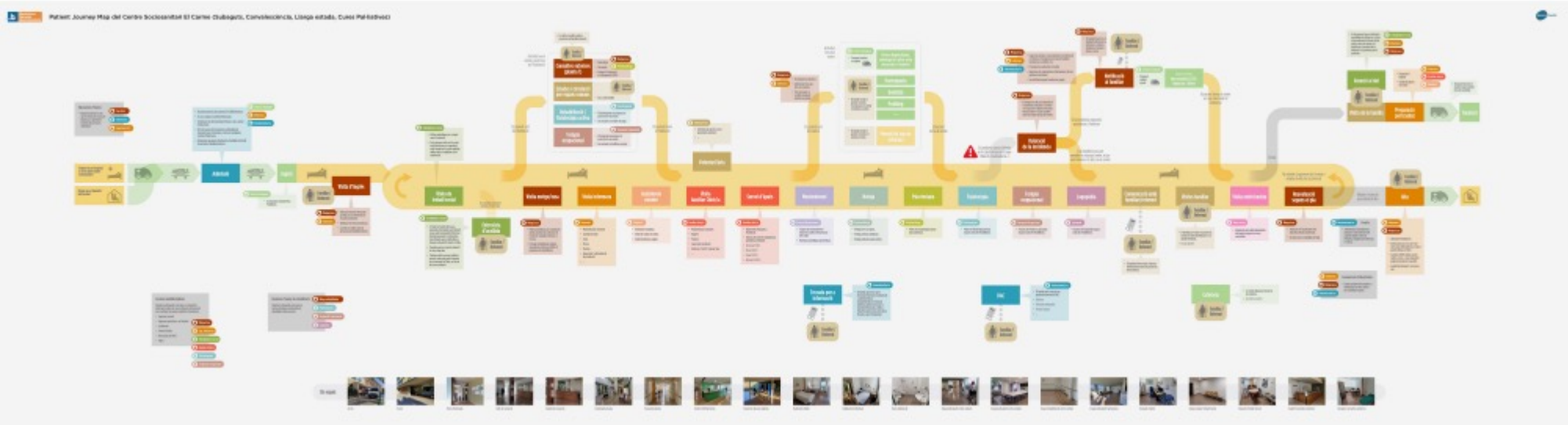
Entrevistes amb equip directiu
7

Reunions amb comandaments
16

Focus groups amb pacients i familiars
4 sessions, 15 participants

Edició d'un Patient Journey Map





Observacions segons les àrees clau de l'experiència del pacient

Escoltar per millorar i innovar: Treballar conjuntament per donar el millor servei

Gràcies
per la vostra atenció