

Baròmetre La Unió Participació i experiència de la persona i la família

**Presentació de resultats
Gener de 2023**

1. Introducció	pàg. 3
2. Objectius i metodologia	pàg. 4
3. Respostes	pàg. 5
4. Perfil de les entitats	pàg. 6
5. Estratègia de participació	pàg. 7
6. Eines per als professionals	pàg. 10
7. Pràctica assistència	pàg. 12
8. Àrees de millora	pàg. 13
9. Conclusions	pàg. 15
10. Properes passes	pàg. 16
11. Grup d'expertes	pàg. 17

La **participació de les persones** té impacte en diferents àmbits, com en el foment de la presa de decisions compartides i l'apoderament del pacient per fer-se càrrec de la seva salut (nivell micro), en l'organització i la prestació de serveis (nivell meso) i en el disseny, el desenvolupament i l'avaluació de les polítiques públiques (nivell macro).

L'experiència persona i família es refereix a totes les percepcions en tots els contactes amb els dispositius assistencials, en aspectes com la gestió del temps, la qualitat de la informació, l'accessibilitat als professionals, la participació en la presa de decisions o la navegabilitat a través del sistema sanitari i social.

A nivell estratègic, el **Pla de salut de Catalunya 2021-2025**, estableix l'eix 11. Cultura de salut i participació de la ciutadania, amb els objectius 4.11.37. Continuar desenvolupant estratègies i eines per reforçar la presa de decisions compartides, la qualitat de vida i l'empoderament de les persones i l'objectiu 4.11.38. Garantir la participació ciutadana individual i col·lectiva com a motor de canvi.

La Unió vol sensibilitzar a les entitats associades de l'impacte de la participació de les persones i famílies com a element estratègic de canvi transformacional d'un model d'atenció centrat en la persona. En el **Pla estratègic de La Unió 2021-2025**, la Línia estratègica 3. Promoure a les organitzacions una bona governança i una bona gestió transformadora i responsable, estableix la línia d'acció 20. Incorporar la veu i l'experiència de la persona i les famílies en la presa de decisions individuals i organitzatives per contribuir en la transformació en la gestió de les organitzacions.

L'any 2022, La Unió va posar en marxa el **Plenari Experiència Persona i Família** format per les 115 entitats associades, amb l'objectiu de compartir, avaluar i difondre bones pràctiques, generar coneixement i promoure recomanacions. En aquest sentit, s'ha impulsat un **Consell Tècnic Assessor** (CTA), format per 15 professionals per abordar la participació de les persones a la presa de decisions en les organitzacions socials i sanitàries, i un dels seus primers treballs ha estat la realització d'un **Baròmetre d'estat de situació** de les entitats de La Unió per identificar experiències i àmbits de millora.

El **Baròmetre de La Unió** sobre la participació i experiència de la persona i la família és un instrument que serveix per quantificar l'opinió de les entitats associades envers aquest tema.

A continuació es presenten els principals resultats del Baròmetre que s'ha realitzat durant els mesos d'octubre a desembre de 2022.



Objectiu: mapejar la situació, elaborar recomanacions i donar suport al desplegament d'accions relacionades amb la participació i la millora de l'experiència de les persones de les entitats associades a La Unió.



Tècnica d'investigació: Estudi transversal, descriptiu, a partir d'una enquesta. L'enquesta es va aplicar en format online . Va constar de 5 apartats amb un total de 36 preguntes, la major part tancades estructurades.

El disseny de l'enquesta es va realitzar a partir de la revisió de la literatura i d'un grup de 15 experts en el tema de l'estudi que supervisa i valida el procés d'elaboració. L'enquesta final ha estat validada per un conjunt de 10 experts externs al grup de treball en el tema objecte d'estudi i en el disseny i construcció de qüestionaris.



Població d'estudi: L'enquesta s'ha enviat a gerències i referents de participació i experiència d'un total de 115 entitats socials i sanitàries



Anàlisi de dades i presentació de resultats: Es va realitzar una anàlisi descriptiva de les dades mitjançant paquet estadístic i una interpretació de resultats en sessions de treball amb el grup d'experts.



Període: Octubre - Novembre de 2022.

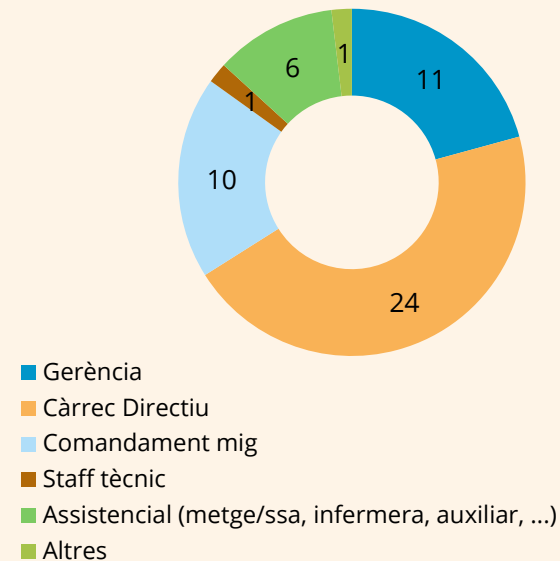


Respostes

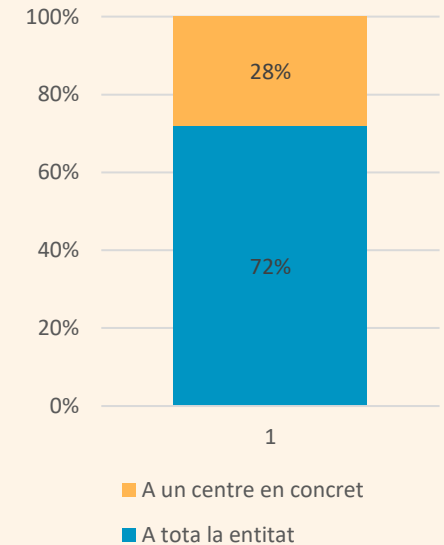
- **Total: 53 respostes**
- **Entitats: 44 entitats**
- **Participació: 38% de les entitats de La Unió (115 en total)**
- **Entitats amb més d'una resposta: 6 entitats**

Perfil de les respostes obtingudes

Perfil de la persona que contesta per **lloc de treball**

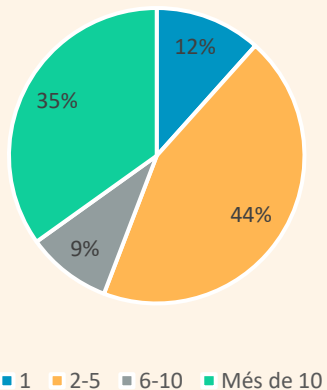


Resposta és per entitat o centre



- S'ha obtingut un nivell de participació del 38% de les entitats enquestades, lleugerament superior a altres Baròmetres de La Unió.
- Tot i que el qüestionari es va dirigir a la gerència de l'entitat, aquesta podia delegar la resposta en el/la professional de l'organització que considerés més oportú. D'aquesta manera, gairebé la meitat corresponen a càrrecs directius i l'altre meitat a gerència i comandaments mig.
- Es donava la possibilitat que les respostes es referissin a tota l'entitat o a un centre (per exemple hospital, centre atenció primària, salut mental, residència, sociosanitari, etc.), i la gran majoria de persones (72%) han escollit que les seves respostes al·ludissin a la totalitat de l'entitat.

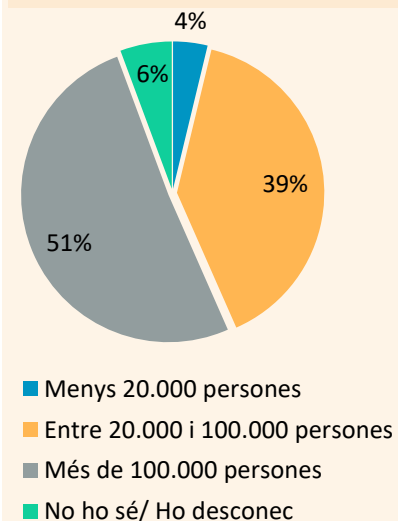
Quants centres té l'entitat



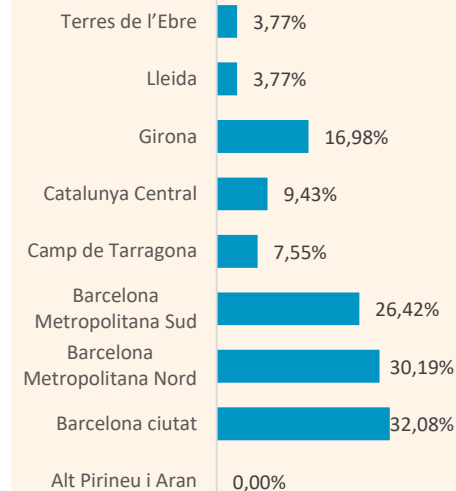
Línies assistencials de les que disposen les entitats



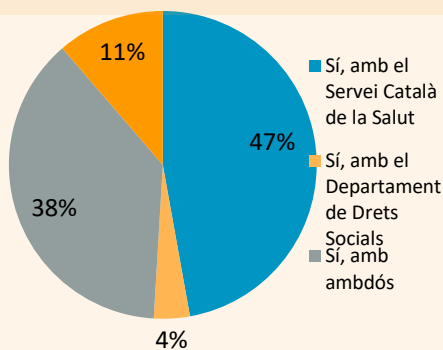
Població de referència del vostre centre o entitat



Regió Sanitària de l'entitat o centres

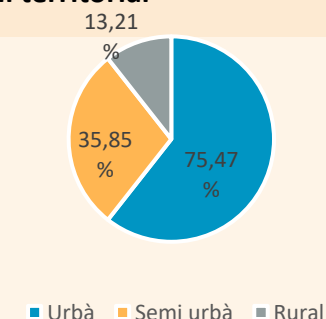


Té concertació amb l'Administració

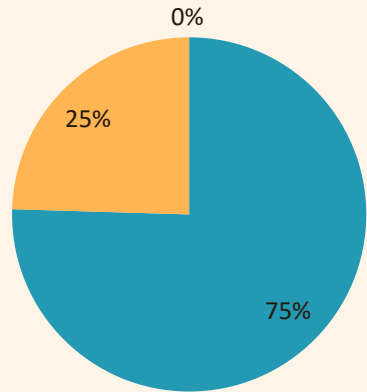


- Les entitats que han respost són de **diverses línies assistencials**. Totes les línies estan representades. La meitat de les entitats tenen serveis d'atenció especialitzada d'aguts i atenció intermèdia. En la que hi ha menys nombre d'entitats és en l'atenció salut mental.
- La meitat de les entitats atenen a una població de més de 100.000 persones.
- Per territori, les **regions** sanitàries de Barcelona són les que acumulen més respostes. Cal tenir en compte que és la regió en la qual es troba la majoria de les entitats associades a La Unió. També la majoria són d'àmbit **urbà**.

Perfil territorial

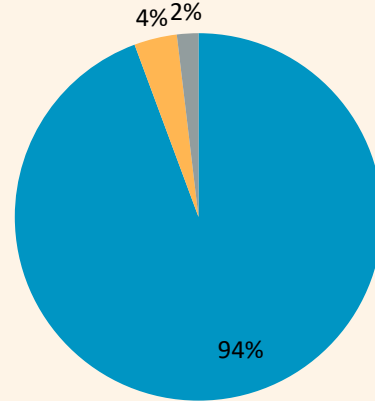


La missió de l'entitat inclou aspectes vinculats amb participació i experiència



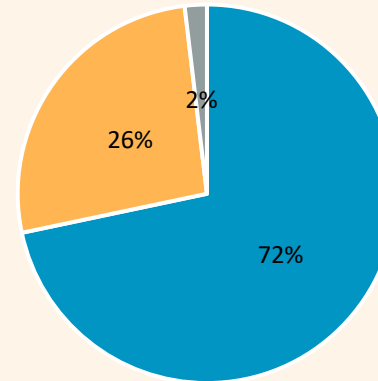
■ Sí ■ No ■ No ho sé/ Ho desconec

Es disposa d'un pla estratègic que amb una línia d'acció relacionada amb la participació i/o l'experiència



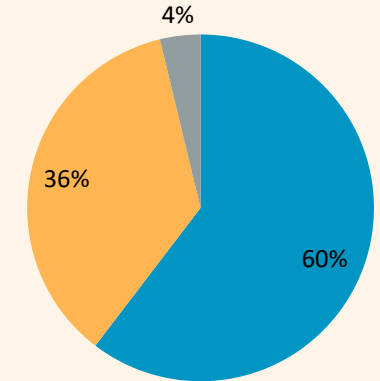
■ Sí ■ No ■ No ho sé/ Ho desconec

S'ha iniciat un programa o pla per millorar participació i/o experiència



■ Sí ■ No ■ No ho sé/ Ho desconec

Es disposa d'una estructura i/o unes funcions específiques

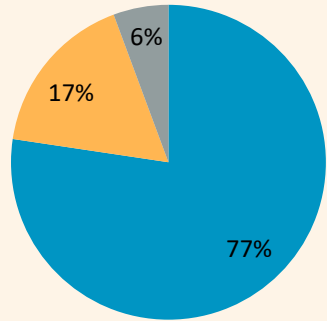


■ Sí ■ No ■ No ho sé/ Ho desconec

- Està àmpliament generalitzat dins l'estratègia de les organitzacions, la incorporació de **línies d'acció** relacionades amb la participació i experiència del pacient.
- Es visualitza un alt grau de **compromís institucional** per desenvolupar estratègies per avançar en la participació.

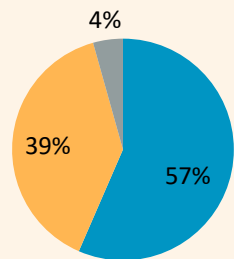
- La gran majoria d'entitats ja han iniciat un **programa o un pla** per implementar mesures per millorar la participació o l'experiència persona.
- S'observa un alt percentatge d'entitats que també estan organitzant **funcionalment** una estructura per poder porta a terme aquestes estratègies.

S'ha designat un responsable per liderar la participació i/o experiència



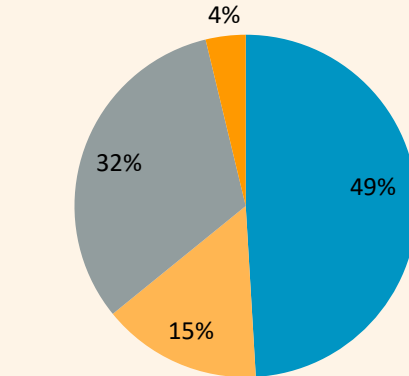
■ Sí ■ No ■ No ho sé/ Ho desconec

El responsable forma part del Comitè de direcció



■ Sí ■ No ■ No ho sé/ Ho desconec

Hi ha coordinació interna entre àrees per abordar aspectes vinculats amb la participació de la persona



■ Sí, es tracten temes de participació dins les funcions d'algun comitè/grup existent
 ■ Sí, s'ha creat un comitè o grup específic per tractar aquestes temes
 ■ No
 ■ No ho sé/ Ho desconec

- Es visualitza un alt interès i s'estan fent coses per tenir un responsable del tema i donar-li reconeixement a dins l'estructura organitzativa.
- Més de la meitat del casos tenen establertes dinàmiques de coordinació interna.

Desplegament d'espais estables, planificació, comunicació, indicadors

Disposa el centre d'un comitè, grup o consell de participació



Es contempla la participació de les persones en el disseny de plans, programes operatius o processos assistencials



Disposa d'un pla de comunicació per donar a conèixer els seus mecanismes de participació



Disposa d'indicadors de seguiment i avaluació de la participació

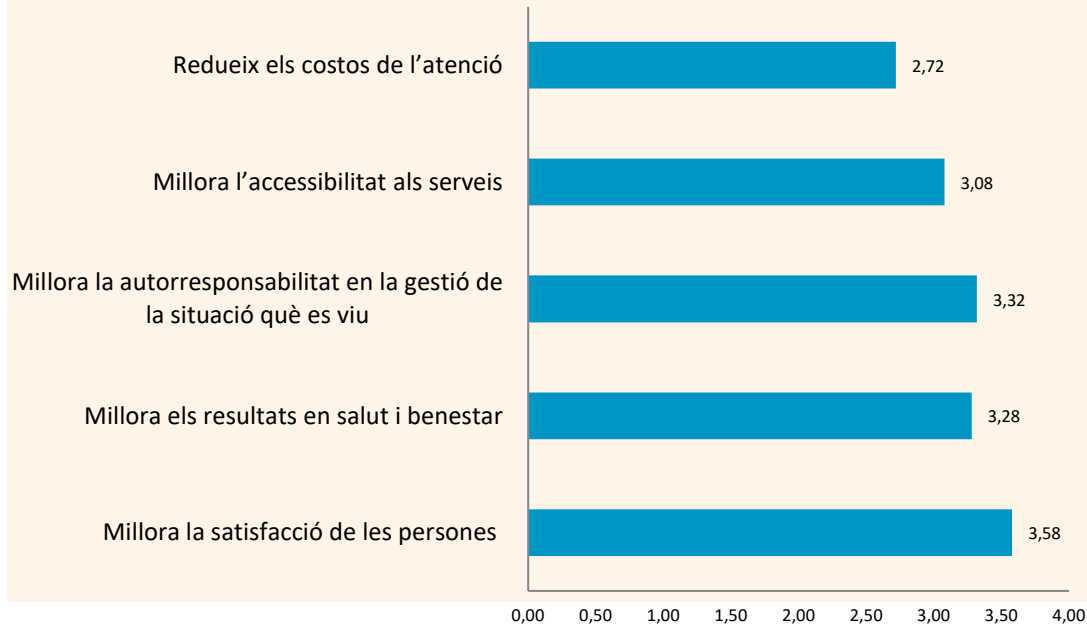


0,00% 20,00% 40,00% 60,00% 80,00% 100,00%

■ Sí ■ No ■ NS/NC

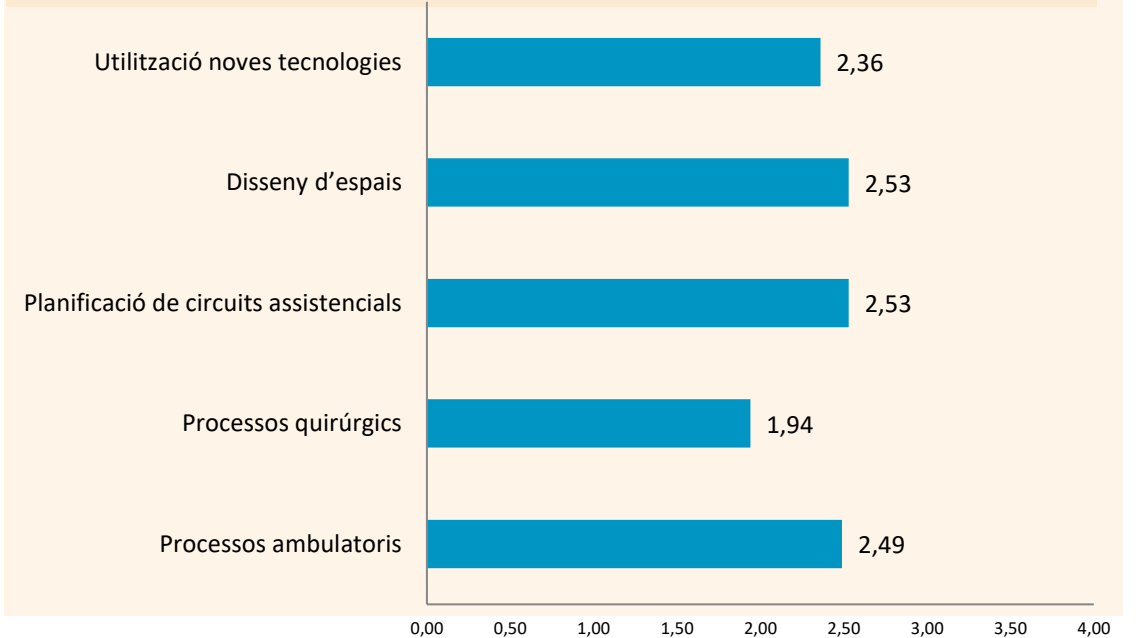
- Existeix una variabilitat en el desplegament d'espais estables de participació, plans de comunicació i indicadors de seguiment.
- Hi ha un elevat nombre de casos on el disseny de programes o processos ha comptat amb la participació de les persones.

Valoració dels beneficis de la participació de la persona (1 Gens 2 Poc 3 Bastant 4 Molt benefici)



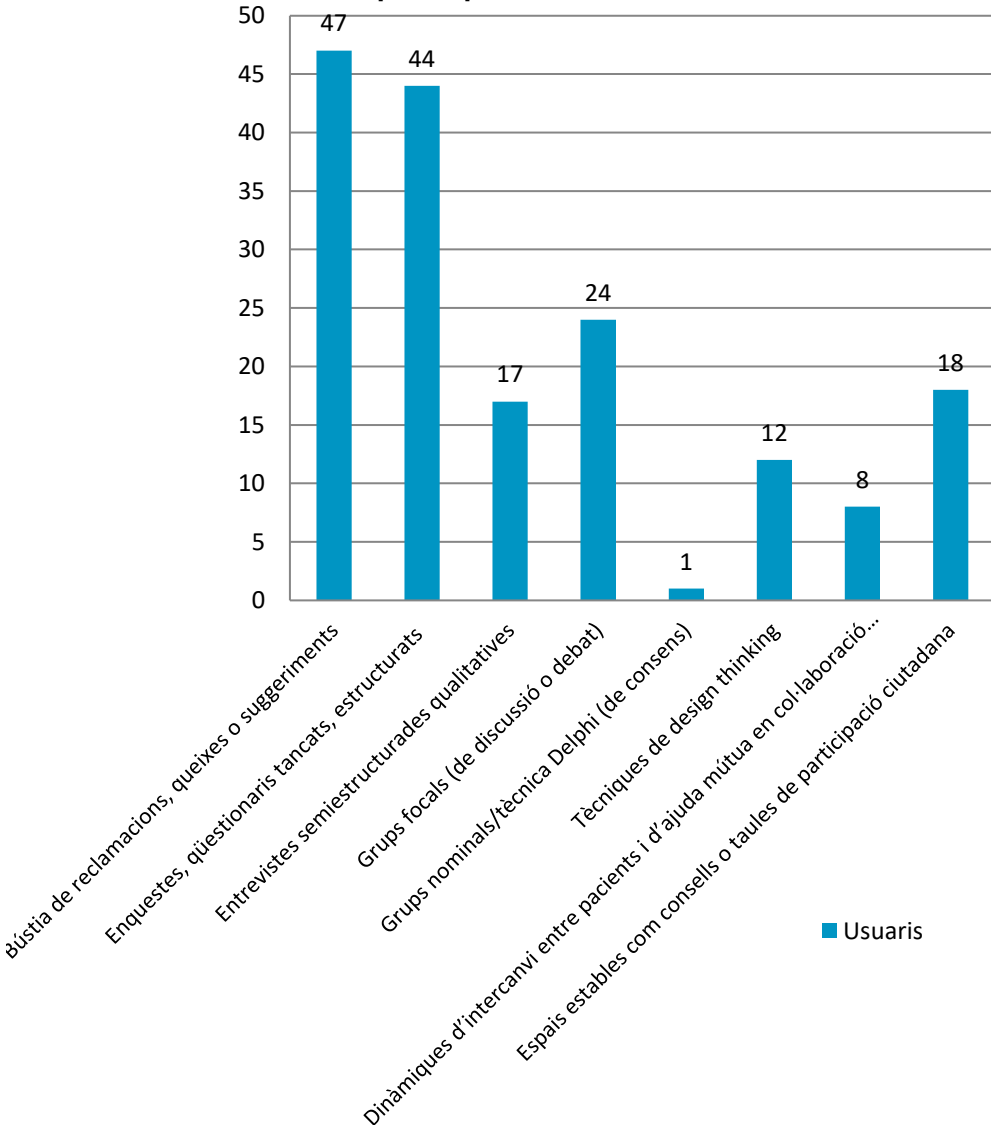
- Els aspectes on la participació de la persona pot aportar més valor són la millora de la **satisfacció** i millors **resultats de salut i l'autoresponsabilitat**, ja sigui pel pacient, professional o organització, en comparació amb models menys deliberatius.

Valoració en quins processos ha avançat més (1 Gens 2 Poc 3 Bastant 4 Molt)

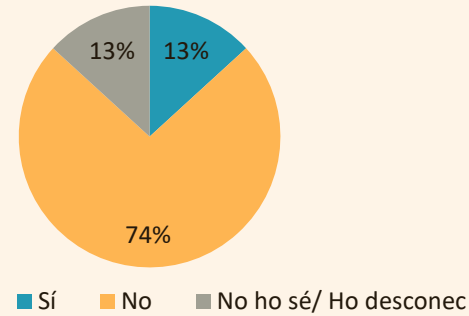


- Els processos assistencials en els quals la participació ha avançat més són bastant semblants i en cap cas arriben a un nivell elevat.
- Es preveu fer un anàlisi en profunditat les diferents experiències per cada àmbit i **identificar bones pràctiques per compartir**.

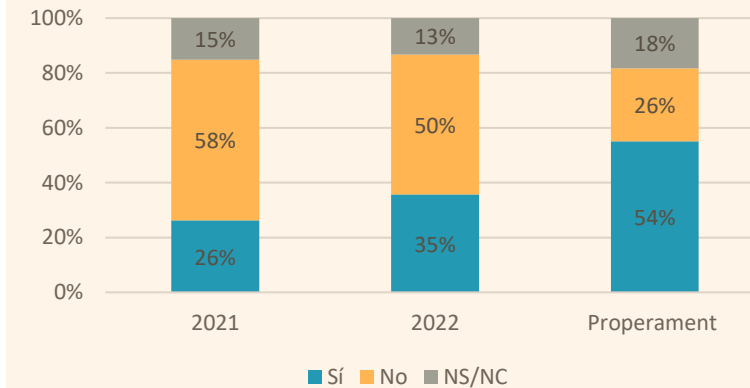
Mecanismes de participació utilitzats els darrers 12 mesos.



Disposa el vostre centre d'un sistema per mesurar el compromís dels professionals en incorporar la participació de la persona

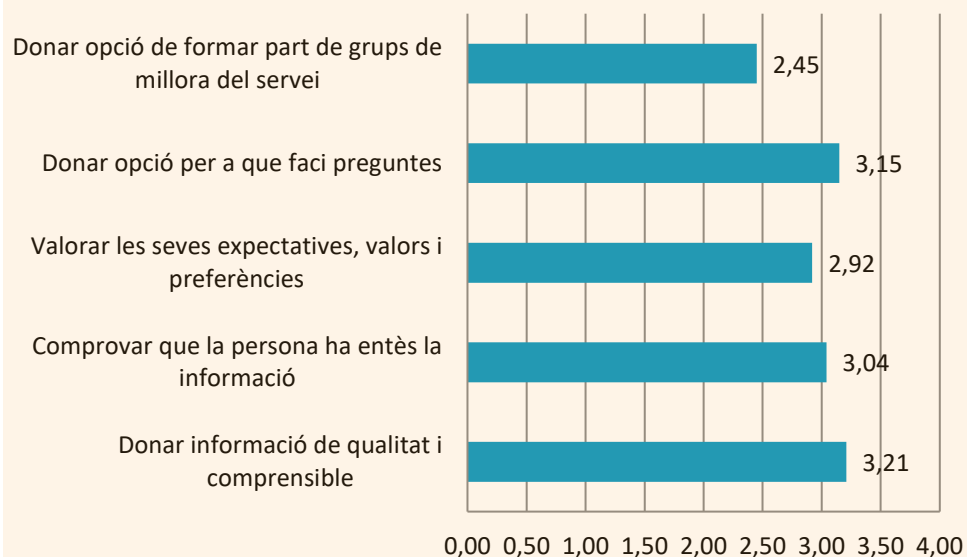


Es disposa d'un pla de formació per als professionals en participació o en noves eines per a la participació



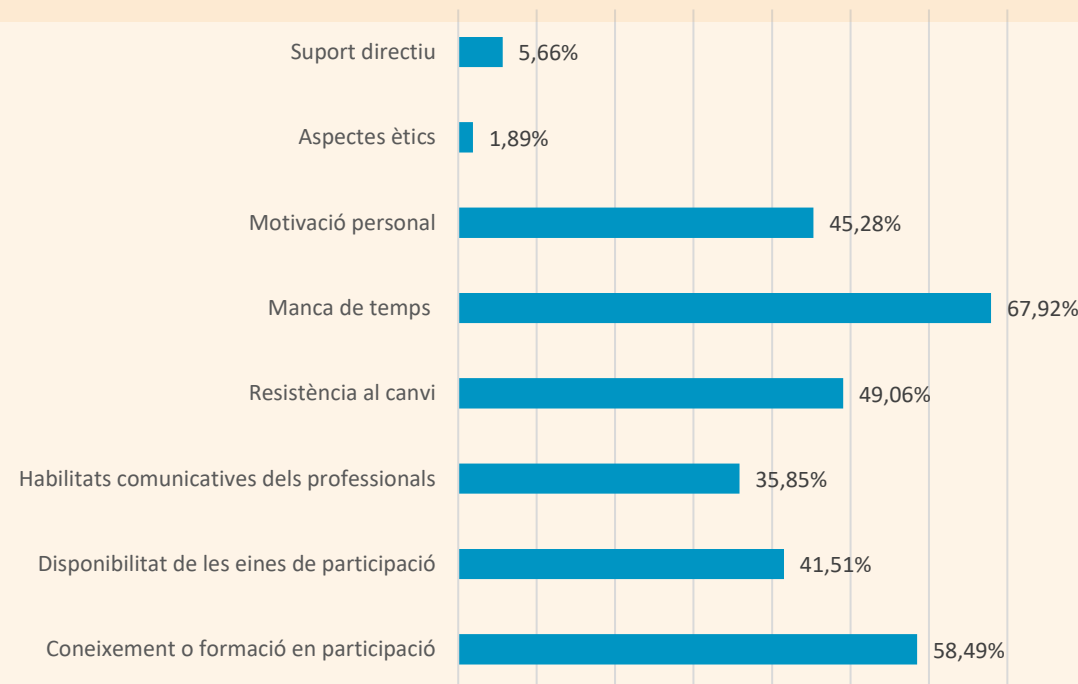
- Les bústies de reclamacions o queixes estan implantades en gairebé tots els centres. Però s'observa un menor grau de desenvolupament de **mecanismes de participació** i d'escolta **activa bidireccional**.
- Recollir les diferents experiències concretes ajudarà a compartir **bones pràctiques** que poden ser aplicables en altres centres.
- Es detecta la necessitat de conèixer possibles **indicadors** per mesurar el compromís dels professionals i així augmentar el nombre d'entitats que ho apliquen.
- La **formació** als professionals és un aspecte clau que s'ha impulsant o es preveu impulsar en la majoria d'entitats.

Quin creus és el grau d'habilitats dels professionals del vostre centre per incorporar la participació de la persona? (1 Gens 2 Poc 3 Bastant 4 Molt)



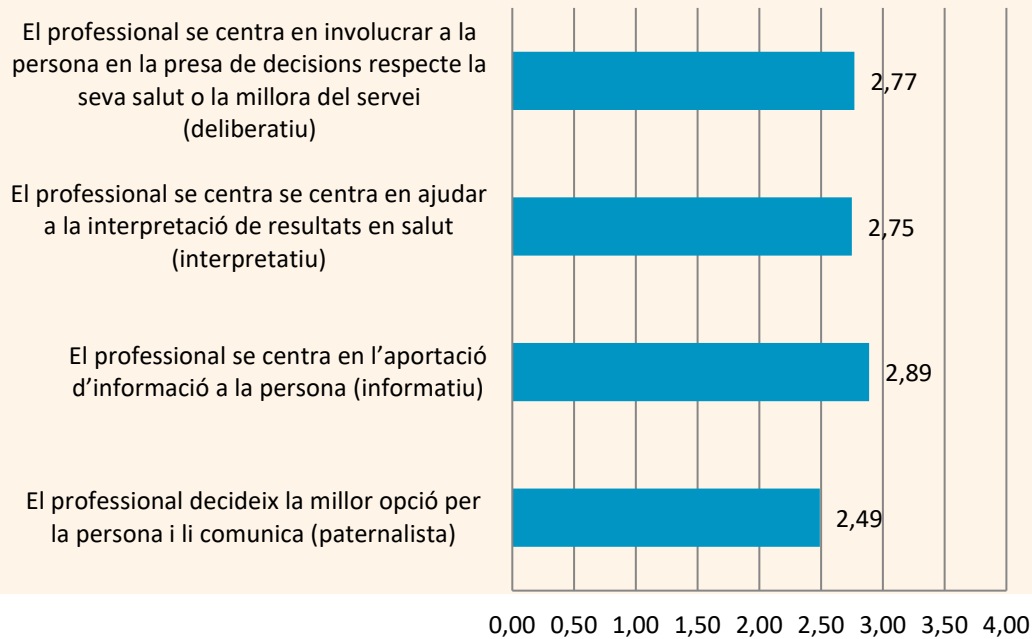
- Donar informació de qualitat i donar opció per fer preguntes són les habilitats millor puntuades dels professionals.
- Per contra, donar opció a participar en grups i valorar les expectatives de les persones són les habilitats menys desenvolupades.

Quins són els principals problemes o dificultats que es troben els professionals per fer participar les persones?



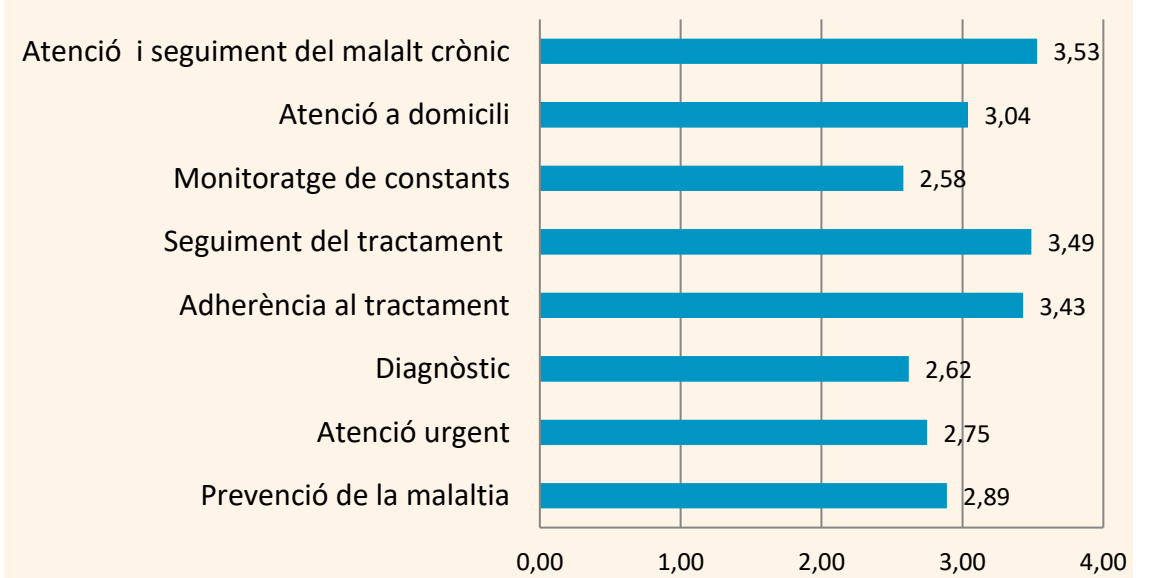
- Gairebé el 70% dels enquestats creuen que manca de temps és la principal barrera. El coneixement i la formació dels professionals en participació, les resistències al canvi i la motivació que també tenen puntuacions entre el 45% i el 60% de respostes.

Quin és el model de relació amb la persona atesa que tenen majoritàriament els professionals del vostre centre? (1 Mai 2 Poc 3 Bastant 4 Sempre)



- Els resultats mostren valors semblants en el tipus de model d'atenció que s'ofereix, tot i que el model paternalista és el que té una puntuació més baixa.

En quins àmbits pot aportar més valor per a la persona la participació i/o experiència al vostre centre? (1 Gens 2 Poc 3 Bastant 4 Molt)



- L'atenció al malalt crònic i el seguiment adherència al tractament són els àmbits on es creu que pot aportar més valor la participació de la persona.
- La variabilitat en els resultats mostra que la participació es pot incorporar en tots els àmbits.

Aportacions sobre aspectes necessaris per a desenvolupar la participació de les persones a les organitzacions

1. Estratègia

- Compromís de la màxima autoritat de l'organització.
- Orientació a la persona, entendre i assumir proactivament una atenció centrada en la persona com la raó de ser de les organitzacions.
- Conscienciar als professionals de la importància de la participació de les persones en la planificació i millora de processos, programes i plans.
- incloure la participació pacient dins les estratègies corporatives, desenvolupament d'estructures de participació amb suport de Direcció i crear comissions experiència pacient

2. Estructura

- L'experiència del pacient ha de tenir presència permanent i constant en l'Equip Directiu, a través d'un representant.
- crear unitats d'experiència del pacient amb lideratge i participació als C de Direcció.
- Disposar d'un referent i un equip amb temps real per poder donar suport als professionals.
- Crear espais formals de participació.

3. Metodologies i tècniques de participació

- Establir una sistemàtica comuna que es pugui aplicar a cada equip i cada territori, observant les particularitats.
- Estructurar mètriques per seguir la seva implantació
- Crear borsa de pacients experts prèviament formats per poder-hi contactar.
- Fomentar mecanismes per implicar a les persones en el seu procés de salut i disposar de temps per implementar-ho.
- Disposar de llistat de perfil de pacients experts necessaris a cada centre per que s'hi puguin inscriure directament

4. Eines pels professionals i ciutadania

- Més cultura de la participació de les persones tant per part dels pacients com dels professionals i més motivació per desconeixement en molts casos dels beneficis.
- Formació, tallers i digitalització de eines.
- Més formació, sensibilització dels professionals.
- Elaboració de materials per ajudar a la presa de decisions
- Formar i sensibilitzar als professionals i a la ciutadania.
- Formació en millores comunicatives,
- Nous circuits posar-se en el lloc dels usuaris i tenir en compte la seva opinió
- Definir la participació a totes les organitzacions, crear el consell de participació a totes les edats amb usuaris i les seves famílies i fer formació i avaluar la participació.

De les respostes es detecten alguns recomanacions que es poden fer a nivell d'organitzacions i sistemes.

En les organitzacions sanitàries i socials

- Compromís i estratègia institucional.
- Formalitzar funcions i estructura dins l'equip directiu.
- Crear espais formals de participació com consell de participació a totes les edats amb persones i les seves famílies Crear comissions de coordinació interna .
- Incorporar la participació en el disseny de processos assistencials
- Fer formació, tallers i potenciar les eines digitals.
- Conscienciar als professionals de la importància de la participació explicant projectes on s'estigui aplicant i comunicant l'avaluació de resultats.
- Disposar d'un registre de persones.

A nivell de sistema

- Consensuar una metodologia d'implementació comuna que es pugui aplicar a cada equip i cada territori, observant les particularitats.
- Elaboració d'indicadors d'avaluació.
- Sensibilització a la ciutadania.
- Participació ciutadana en circuits assistencials integrats.
- Avaluar i incentivar als centres per resultats i indicadors assistencials d'experiència persona.
- Elaboració de materials per ajudar a la presa de decisions.
- Identificar i difondre bones pràctiques.

Limitacions del Baròmetre

- Les respostes representen el 40% de les entitats, per tant les accions de millora no es poden generalitzar,
- Es necessita segmentar les respostes segons perfils o característiques de les entitats per identificar diferències.

- La participació en el Baròmetre ha estat elevada arribant al 40% de les entitats enquestades i això permet fer un diagnòstic aproximat de l'estat actual de la participació a les entitats associades a La Unió.
- Destaca l'alt nivell de desplegament d'estratègies i compromís institucional per implementar plans i programes de participació, i també l'alt nombre d'entitats que compten amb funcions i estructura dedicada a aquest àmbit.
- Existeix una variabilitat en el desplegament d'espais estables de participació com consells de participació ciutadana i diferents graus de desenvolupament de mecanismes o dinàmiques d'escolta activa bidireccional.
- Els processos assistencials en els quals la participació ha avançat més són bastant semblants i en cap cas arriben a un nivell alt de desenvolupament.
- Hi ha un elevat nombre de casos on el disseny de programes o processos assistencial ha comptat amb la participació de les persones però analitzar en profunditat les diferents experiències existents i identificar bones pràctiques per compartir criteris, eines i operativitat.
- Els principals problemes que es manifesta que cal solucionar són el temps i les habilitats professionals per incorporar la participació de les persones en el procés assistencial i la formació es detecta com el tema essencial per aconseguir que el professional s'involucri i participi.
- Cal avançar en la definició d'indicadors d'avaluació de la participació i experiència persona ja que el seu desplegament és baix.
- Es necessita aprofundir en la situació de la incorporació de les persones en el seu procés assistencial a nivell micro, i per això caldria fer una altra enquesta amb preguntes específiques dirigides a professionals assistencials i a les pròpies persones.



- *Recollir opinions d'entitats que no han contestat al baròmetre*



- *Taller per elaborar un recull d'accions bàsiques per poder aplicar on inclogui exemples, pautes i eines.*



- Socialització i difusió de les recomanacions per a la implementació a les Entitats de La Unió



- Traslladar propostes a les Administracions



- Sessions de benchmarking amb resultats per entitats

Per l'elaboració d'aquest baròmetre s'ha comptat amb la col·laboració d'un grup d'expertes en el disseny del qüestionari, la valoració de les respostes i les primeres reflexions a partir dels resultats.

Membres del Consell Tècnic Assessor:

- ACEBA, EAP Vallcarca-Sant Gervasi, Rosario Jiménez
- ACEBA, EAP Dreta Eixample , Esther Parra
- Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa, Montse Soler i Antònia Raich
- CONSORCI HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA, Anna Fernandez i Marta Barahona
- CONSORCI SANITARI ALT PENEDES I GARRAF, Rosa Simón Pérez
- CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ, Pilar Doretto
- FUNDACIÓ ASSISTENCIAL MÚTUA DE TERRASSA F.P.C., Mamen Nicolás
- FUNDACIÓ HOSPITAL DE PALAMÓS – SSIBE, Cristina Fernández Darnés
- FUNDACIÓ HOSPITAL DE SANT PAU I SANTA TECLA, Marta Peña
- FUNDACIÓ HOSPITAL SANT CELONI, Sandra Ortigosa (fins desembre 2022), Berta Lopez
- FUNDACIÓ PRIVADA HOSPITAL ASIL DE GRANOLLERS, Carme Ferrer
- GESTIÓ DE SERVEIS SANITARIS, Maria Bonjorn Joval
- HOSPITAL SANT JOAN DE DEU, Maria Dolors Navarro
- PARC SANITARI SANT JOAN DE DÉU, Cristina García Fortea
- QUIRÓNSALUD, Gloria Sanmartin
- LA UNIÓN, Carles Oliete

Baròmetre La Unió Participació i experiència de la persona i la família

Gener de 2023