

XXIX Congrès Alass CALASS 2018

LYON

6 - 7 - 8 - Septembre

« Para transformar su
organización, ¡confíe en
los pacientes! »

Amah Kouévi

Jueves 6 de septiembre de 2018



Para un sistema de salud + acogedor, + que escucha, + humano, que cumple plenamente las expectativas de los ciudadanos
experiencepatient.fr

« ¿Cómo combinar innovaciones organizacionales y atención al paciente? »

- *2 nociones antagónicas?*
- *Medio vs objetivo*

« ¿Cómo poner las innovaciones organizacionales al servicio de una mejor atención al paciente? »

existen dos tipos :

- *Las consecuencias organizacionales de una innovación (tecnológica, terapéutica, ...)*
- *Innovaciones en la organización misma*

→ *la introducción de la toma en cuenta de la experiencia del paciente puede considerarse como una innovación en la estructuración de un proceso de mejora de calidad del establecimiento*

« ¡Confíe en los pacientes para guiar sus elecciones en la transformación de sus organizaciones! »

¿ POR QUÉ CONFIAR EN LOS PACIENTES?

Estructurar la toma en cuenta de la experiencia del paciente, implica :

- ➔ *Prevalecer las relaciones con la gente acogida*
- ➔ *Aceptar un cuestionamiento de las prácticas*
- ➔ *Hacer un esfuerzo democrático*

«Hay que hacerlo porque es bueno, pero también debe hacerlo porque funciona.»

BMJ
open

A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness

Cathal Doyle,¹ Laura Lennox,^{1,2} Derek Bell^{1,2}

To cite: Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* 2013;3:e001570. doi:10.1136/bmjopen-2012-001570

► Prepublication history and additional material for this paper are available online. To view these files please visit the journal online (<http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001570>).

Received 18 June 2012
Revised 2 November 2012
Accepted 12 November 2012

This final article is available for use under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial 2.0 Licence; see <http://bmjopen.bmj.com>

ABSTRACT

Objective: To explore evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness outcomes.

Design: Systematic review.

Setting: A wide range of settings within primary and secondary care including hospitals and primary care centres.

Participants: A wide range of demographic groups and age groups.

Primary and secondary outcome measures: A broad range of patient safety and clinical effectiveness outcomes including mortality, physical symptoms, length of stay and adherence to treatment.

Results: This study, summarising evidence from 55 studies, indicates consistent positive associations between patient experience, patient safety and clinical effectiveness for a wide range of disease areas, settings, outcome measures and study designs. It demonstrates positive associations between patient experience and self-rated and objectively measured health outcomes; adherence to recommended clinical practice and medication; preventive care (such as health-promoting behaviour, use of screening services and immunisation); and resource use (such as hospitalisation, length of stay and primary-care visits).

ARTICLE SUMMARY

Article focus

- Should patient experience, as advocated by the Institute of Medicine and the NHS Outcomes Framework, be seen as one of the pillars of quality in healthcare alongside patient safety and clinical effectiveness?
- What aspects of patient experience can be linked to clinical effectiveness and patient safety outcomes?
- What evidence is available on the links between patient experience and clinical effectiveness and patient safety outcomes?

Key messages

- The results show that patient experience is consistently positively associated with patient safety and clinical effectiveness across a wide range of disease areas, study designs, settings, population groups and outcome measures.
- Patient experience is positively associated with self-rated and objectively measured health outcomes; adherence to recommended medication and treatments; preventative care such as use of screening services and immunisations; health-care resource use such as hospitalisation and

*El Instituto Francés de Experiencia del Paciente, una organización sin ánimo de lucro, para ayudar a que la experiencia del paciente sea **una palanca de transformación de nuestro sistema de salud***

- Reforzar el interés de los actores en la actuación haciendo explícitos los beneficios de tomar en cuenta la perspectiva del paciente
(**Attractividad, relación con los usuarios, certificación HAS**)
- Guiar a los profesionales de la salud para modificar sus prácticas individuales y colectivas
- Acompañar las instituciones en la transformación de sus organizaciones hacia una cultura de servicio
- Explorar nuevos canales para involucrar a los pacientes y personas allegadas



EL CONCEPTO DE «EXPERIENCIA DEL PACIENTE»

« El conjunto de las interacciones de un hospital con un paciente (y personas allegadas) que puede cambiar su percepción a lo largo de su trayecto de atención (incluso arriba y abajo de su estancia en el hospital).

Dichas interacciones se conforman tanto a través de la política de del hospital como a través de la historia y la cultura de cada paciente.

() : Definición inspirada en la del Beryl Institute, Bedford.Texas.*

Para un primer acercamiento del análisis de la experiencia, 5 pasos :

- Identificar las actividades favorables
- Formar plantilla
- Organizar la colección ante los pacientes
- Analizar en equipo
- Hacer evolucionar las prácticas



¿ CÓMO ENCONTRAR A PACIENTES ?

- Hacer simple, no centrarse en la representatividad
- Elejir si es posible un referente cercano de la dirección para coordinar esta interacción (calidad / relación con los usuarios), atención al servicio post-venta
- Hacerlo en coordinación con los RU del establecimiento
- Con la ayuda de los médicos, para construir una base de datos gradualmente

¿ Convencerlos ?

Destacarse de la recopilación de satisfacción « nos gustaría intercambiar con usted para comprender mejor cómo ha vivido su hospitalización », « simplemente se le pedirá que nos diga cómo se llevaron a cabo las principales etapas de su hospitalización », « no habrá preguntas específicas, sino una escucha cuidadosa de nuestra parte para extraer lecciones y mejorar nuestro funcionamiento a favor de todos nuestros pacientes »

¿ CÓMO PREPARARSE ?

- Cambiar su postura = no cuestionar al paciente, pero intentar aprender de él
- Mostrar disponibilidad, objetividad, apertura y empatía
- Escuchar, no justificarse
- Solo hacer comentarios fácticos que no contengan «juicio de valor»
- No tener miedo de los juicios severos de los pacientes, ni los elogios

¿ CÚALES SON LOS RESULTADOS ?

- Una percepción positiva de los pacientes hacia esta enfoque
- Un interés, una movilización de los profesionales en interdisciplinariedad
- Un ajuste de las prácticas individuales (sin juicio, con benevolencia y empatía,...) y colectivas (reequilibrio de las prioridades de la organización; limitaciones internas / necesidades del paciente, un mejor intercambio de información para una mejor coordinación de los profesionales, una mejor gestión de los tiempos flojos de los pacientes

¿ CÚALES SON LOS RESULTADOS ?

- Propuestas de mejoramiento consensuales para integrar la mejora de calidad del establecimiento (protocolo de bienvenida para nuevos empleados, explicitación de las modalidades prácticas del trayecto de los pacientes y roles respectivos de los interventores,...)
- Proyectos cuya legitimidad se ve reforzada por la participación de los pacientes y la verificación de su adecuación con sus expectativas
- Una actualización de las informaciones útiles que entregar al paciente (llavero que predecir, qué son las actividades posibles, visita de los lugares)
- Una perpetuación de la recolección regular de la experiencia del paciente por los equipos

INICIAR, INNOVAR Y COMPARTIR !



https://twitter.com/xp_france
https://twitter.com/xpr_patient

L'EXPERIENCE PATIENT NOTRE MISSION ACTUALITÉ QUI SOMMES NOUS ? NOUS CONTACTER



— Pour un système de santé —

+ accueillant, + à l'écoute, + humain,
...qui répond pleinement aux attentes des citoyens.

DÉCOUVREZ L'INSTITUT FRANÇAIS DE L'EXPERIENCE PATIENT



AMÉLIORER
L'EXPERIENCE
PATIENT



ET DANS VOTRE
ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ?



IMPLIQUEZ-VOUS

www.experiencepatient.fr



Institut
français
expérience
patient

Para un sistema de salud + acogedor, + escuchar, + humano, que cumple plenamente las expectativas de los ciudadanos
experiencepatient.fr