

Per què és important la sensibilització i difusió de la cultura de l’EXP entre els professionals?¹

Per què és important la sensibilització i difusió de la cultura de l’EXP entre els professionals?

No es pot parlar d’experiència de pacient sense millorar l’experiència del professional. Els professionals, tant assistencials com no assistencials, són el punt de connexió directe amb els pacients i, per tant, la seva implicació i satisfacció són fonamentals per garantir una experiència de pacient òptima. En aquest sentit, quan parlem d’EXP hem de tenir clar que integra l’experiència del professional, ja que la seva experiència (positiva o negativa) influeix en l’EXP.

Per tot això, és important vincular tots els professionals, assistencials i no assistencials, a la cultura i l’estratègia de l’EXP. La comunicació i la sensibilització ajuden a establir la cultura de l’EXP i a motivar els professionals a involucrar-se activament en les iniciatives d’EXP.

Propostes d’accions per sensibilització i difusió de la cultura de l’EXP entre els professionals

A continuació, s’indiquen una sèrie d’accions que cal dur a terme que podrien ajudar en la sensibilitació i la difusió de la cultura d’EXP en les organitzacions.

¹Els continguts d’aquest document formen part de les conclusions del Grup de Treball d’Indicadors d’Avaluació de l’EXP del Marc d’experiència de pacient al sistema de salut de Catalunya

Acció

Com desplegar l’acció

Aspectes a tenir en compte

#1

Memòries resumides de projectes d’EXP

- Edició d’una memòria resumida que reculli projectes EXP realitzats, incloent-hi:
- la metodologia emprada,
 - les persones participants,
 - els indicadors utilitzats,
 - els resultats del projecte,
 - el nombre i els àmbits de les propostes de millora que s’han generat a partir del projecte.

- Disposar d’una plantilla gràfica estandarditzada que sigui senzilla d’emplenar per als responsables del projecte.
- Les memòries resum han de tenir una orientació molt visual i destacar les dades rellevants del projecte.
- Fer difusió de les memòries a través dels diferents canals de comunicació corporatius.
- Anualment, es pot fer una memòria que reculli el conjunt de fitxes de projectes.

#2

Vídeos testimoni de professionals i pacients sobre la participació en projectes EXP

- Incorporar, dintre la metodologia de treball de Projectes d’EXP, la realització de fotografies o gravació de vídeos que mostrin les diferents activitats que s’han dut a terme durant el projecte (Focus Groups, Shadowings, entrevistes, etc.).
- Incloure testimonials/testimonis dels protagonistes dels projectes (pacients i professionals) que resumeixin la seva participació.

- Els protagonistes són pacients/familiars i els professionals.
- Fer divulgació de la mateixa organització a les xarxes i a les pantalles de les sales d’espera.
- Demandar autorització per escrit del dret a la imatge de les persones participants.
- Incorporar també un full de signatura de confidencialitat.
- Disposar d’una fitxa de realització que reculli tots els passos que cal seguir per fer els enregistraments.

#3

Vídeos testimoni sobre diferents aspectes relacionats amb l’experiència del pacient

- Elaboració de vídeos curts, que abastin temàtiques diferents segons moments i punts de contacte en el recorregut del pacient (moment de l’ingrés/acollida, durant l’ingrés i en el moment previ i posterior a l’alta).

#4

Espais perquè els professionals puguin difondre els seus projectes d’EXP

- Fomentar la participació en espais virtuals o presencials per tal que els professionals i els pacients i les famílies puguin explicar la seva participació en projectes vinculats a l’EXP.
- Difondre les activitats dels professionals en activitats externes vinculades a l’EXP:
- Presentació de comunicacions en jornades i congressos, tant interns com externs.
 - Articles en revistes de l’àmbit sanitari. Jornades i taules rodones d’EXP.
 - Presentacions en reunions de serveis i/o de comandaments.

- Crear un grup de professionals sensibles al tema, que disposin d’un espai físic i de temps (dins el seu horari de treball, o bé que sigui dins DPO o carrera professional), per organitzar-ho i fer-ne difusió.
- Orientar aquestes accions al reconeixement de la participació en projectes d’EXP (professionals i pacients).
- És imprescindible incloure en les experiències la metodologia utilitzada i els resultats obtinguts.
- Incloure informació d’aquests espais en l’acollida de nous professionals.
- Fomentar la participació dels pacients i professionals més implicats en l’experiència.

Per què és important la sensibilització i difusió de la cultura de l'EXP entre els professionals?¹



Acció	Com desplegar l'acció	Aspectes a tenir en compte
#5 Formació sobre EXP: directius, comandaments i professionals	Formació en escala per aconseguir sensibilitat i coneixements específics sobre l'EXP: • Primer nivell: directius. • Segon Nivell: comandaments i líders de processos (grup motor: persones que poden impulsar internament el canvi); formació específica per als professionals que han de liderar l'EXP dintre l'organització. • Tercer nivell: professionals de l'organització (a través d'un cas pràctic). • Eines de microlearning (tipus Snackson) per difondre coneixements bàsics d'EXP a tota l'organització.	• Multidisciplinarietat del grup motor i del grup de professionals. • Periodicitat i continuïtat de la formació en el grup de professionals per estendre el coneixement i la sensibilització. Per exemple: curs anual i jornades de seguiment el segon any. • Incloure el desenvolupament de projectes d'EXP en un entorn real en la formació. • Es recomana que la formació sigui obligatòria si volem que impacti en tota l'organització i no només en els professionals ja sensibilitzats.
#6 Creació d'una xarxa de referents interns en EXP	S'identifiquen dues estratègies per implementar l'acció: 1. Equip de referents voluntaris: equip de professionals com a referents interns dins dels serveis i departaments de l'organització. • Format per professionals que ja han participat o liderat projectes d'EXP. • Aquests referents actuen com a consultors, orientant iniciatives, liderant/acompanyant en la implantació de projectes d'EXP i garantint la visualització posterior dels seus resultats entre els professionals. 2. Equip de referents a cada servei: disposar d'un professional referent d'EXP en cada servei i que s'informi el pacient o la família de la seva existència. • Les seves funcions serien internes (liderar i impulsar projectes d'EXP, analitzar resultats dels indicadors d'EXP del servei, etc.) i també externes, de cara al pacient i les famílies (anàlisi de reclamacions i felicitacions, etc.). • Pot ser rotatori, per fomentar la implicació de tots els professionals, i que estigui reconegut com a carrera professional o DPO/any. • Hi ha de constar la informació d'acollida, amb el nom de la persona referent i el contacte.	• Aquesta acció ens ajuda a tenir identificades i vinculades les persones que comparteixen i impulsen la cultura de l'EXP dins de l'organització. • Per planificar l'acció, cal que prèviament elaborem un mapa de l'organització identificant professionals i departaments ja sensibilitzats amb l'EXP. • Es pot buscar un espai virtual que ajudi a fer visibles les actuacions dels membres de la xarxa de referents i que permeti compartir resultats, així com consultes metodològiques o d'altres. • També ha de ser un espai que permeti difondre activitats relacionades amb l'EXP fora de l'entitat proveïdora (formacions, congressos, etc.). • La xarxa de referents també es pot relacionar amb la formació interna de temes relacionats amb l'EXP. • És imprescindible compartir coneixement i formació i donar-se suport mútuament.