



El Clínic aposta per grups focals per millorar l'experiència del pacient

M.B.
Barcelona

La Universitat de Vic juntament amb la Universitat de Catalunya van organitzar la jornada anual UVic Health Meeting. Una jornada que pretén teixir xarxes per reforçar la relació entre els professionals, l'empresa i el món acadèmic amb l'objectiu d'enfortir el sector sanitari.

La jornada va celebrar la seva tercera edició, una edició centrada en l'experiència del pacient. El fet de saber quina és l'experiència del pacient amb els serveis sanitaris rebuts és una de les qüestions que els professionals mèdics prioritzen. Joan Escarrabill, director del programa d'Atenció a la Cronicitat de l'Hospital Clínic, va reconèixer que el fet d'avaluar l'experiència del pacient és "un problema general", ja que, segons aquest

expert, l'abordatge que es fa actualment és limitat. "Les enquestes de satisfacció són el mètode utilitzat per avaluar l'experiència del pacient. A la pràctica aquest mètode té alguna limitació, en el sentit que la satisfacció està molt relacionada amb les experiències que un té i que, a vegades no tenen molt a veure amb la qualitat o no del servei mèdic". Segons Escarrabill, amb aquest mètode "costa trobar elements per passar a l'acció i veure com es pot millorar el servei".

Grups focals

Els professionals de l'Hospital Clínic treballen en diferents mètodes que engloben un camp més ampli i complementari que l'enquesta de satisfacció. Aquest és el nou món que es coneix com a "experiència del pacient". Un dels



Joan Escarrabill, director del programa d'Atenció a la Cronicitat de l'Hospital Clínic de Barcelona.

mètodes que utilitza el Clínic actualment per aproximar-se al pacient és la creació de grups focals. "Hem fet reunions amb deu o dotze pacients i familiars. Dirigides per algú que no tingui relació directa amb aquests pacients. Generalment és un psicòleg, metge o infermera. A partir d'aquests grups focals identifiquem oportunitats de millora". les noves

tecnologies també juguen un paper important a l'hora d'avaluar l'experiència del pacient. "Quan parlem de malalties cròniques no podem separar pacients de cuidadors. Potser el pacient no fa un ús de les noves tecnologies però sí el seu cuidador. Això vol dir que, indirectament està beneficiant el pacient", va dir Escarrabill.