



ESTÀNDARDS PER DEFINIR UN SERVEI DEDICAT A L'EXPERIÈNCIA PERSONA I FAMÍLIA

Carles Oliete i Consell Assessor Experiència Persona i Família de La Unió

Introducció

Situació del sector (dades Baròmetre de La Unió)

- El 75% dels centres han designat un responsable per liderar l'experiència de les persones.
- El 77% dels referents d'experiència persona es senten recolzats per part de la Direcció/Gerència
- Només un 15% dels professionals saben que existeix la figura i les funcions del referent d'experiència persona.

Objectius

- Establir estàndards per a un Servei d'Experiència i Participació de la Persona.
- Clarificar el rol i la posició dins de l'organització d'aquests serveis.
- Millorar el coneixement i reconeixement del servei entre els professionals.
- Promoure la participació activa dels pacients i famílies en la presa de decisions.

Resultats

Elements clau que ha de tenir un servei d'experiència persona en organitzacions sanitàries i socials.

1. Contingut

Missió: fer que la persona sigui present en tota l'activitat, assistencial i no assistencial

Funcions

- Recollida de necessitats i expectatives.
- Foment de la cultura d'experiència de persona.
- Avaluació, generació i difusió de coneixement.
- Comunicació i alfabetització en persones
- Formació a professionals.
- Incorporació de les persones en la presa de decisions.
- Impuls de projectes d'innovació amb mirada persona.

2. Posicionament intern

- **Dependència estratègica:** Dependència de direcció per assegurar el rol transversal del servei.
- **Participació en comitès:** Integració en comitès clau per influir en l'estratègia.
- **Estructura:** equip interdisciplinari amb un referent i creació de consells participatius (ciutadania, famílies...).
- **Nomenclatura:** "Àrea o Servei d'Experiència Pacient" o "Persona", amb visió estratègica i operativa.

3. Recursos

- **Pressupost:** estructural i per objectius anuals per cobrir les activitats participatives.
- **Professionals:** equip multidisciplinari amb formació en ciències socials o salut, comunicació i metodologies participatives.
- **Eines i tecnologia:** gestió d'enquestes, indicadors i dades, i presència en xarxes socials.
- **Retorn de la inversió (ROI):** Impacte en el prestigi, satisfacció i reputació institucional.

4. Xarxa externa

- **Persones:** borsa de persones voluntaris, comitès d'associacions i consells de persones i famílies
- **Comunitat:** mapa d'agents clau (stakeholders) locals, col·laboració amb l'administració i treball amb col·lectius específics com escoles i centres cívics.
- **Sector:** col·laboració amb altres entitats, participar en projectes intercentres i presentar projectes en congressos.
- **Sistema:** representació en espais de treball de la Generalitat, societats científiques i presència en mitjans.

Conclusions i valor que aporta

La professionalització i el reconeixement dels serveis d'experiència de persona i família han de ser una prioritat clau per a les organitzacions sanitàries i socials.

Aquest projecte és únic i promogut des de les pròpies organitzacions per integrar la veu de les persones i famílies en l'atenció, establint uns estàndards de participació i experiència que transformaran la qualitat i la humanització dels serveis.