

# AL CENTRO DE LA TRAYECTORIA ASISTENCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES: REFLEXIONES SOBRE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS EN EL CONTEXTO DE QUEBEC

MARIE-SOLEIL HARDY, ET AL.

XXXII Congreso Anual de ALASS

La experiencia del paciente: un nuevo paradigma para la salud pública y la asistencia sanitaria

1ero de septiembre 2022



## Asociados



## Colaboradores



## COAUTORES

**Laurie-Ann Bergeron-Drolet**, estudiante de Máster en Salud Pública

**Jean-Baptiste Gartner**, Doctorante, Departamento de Gestión – Facultad de Ciencias Administrativas

**André Côté**, profesor de la Facultad de Ciencias Administrativas

**Marie-Pierre Gagnon**, profesora de la Facultad de Enfermería

**Samira Amil**, profesional de la investigación VITAM

**Maxime Sasseville**, profesor de la Facultad de Enfermería

## AGRADECIMIENTOS

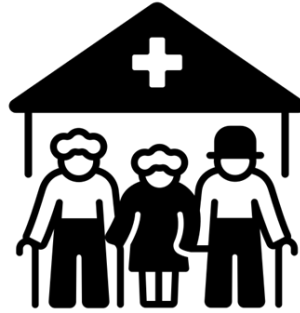
**Denise Corbeil & Isabelle Côté**, ciudadanos-socios

Personas de la tercera edad que dieron generosamente su testimonio.

# INTRODUCCIÓN



La participación de los pacientes-asociados es esencial.



Las personas mayores son grandes usuarios de la asistencia médica y de los servicios de salud.



¡Implicar a las personas mayores en la reflexión sobre cómo mejorar la atención y los servicios sanitarios constituye un reto!

# OBJETIVO



**Exponer la voz de las personas mayores sobre sus trayectorias de salud en el contexto de Quebec y conocer las reacciones de los gestores ante sus comentarios y recomendaciones.**

# CONTEXTO

**ESCUELA DE VERANO - Facultad de Administración de Empresas**  
**Gestión de los servicios sanitarios en un contexto Franco-Quebequense**  
**Del 6 al 10 de junio de 2022**



# METODOLOGÍA

Equipo de  
coordinación

- Elaboración de guías de entrevista
- Disposiciones técnicas

Cuidador  
asociado

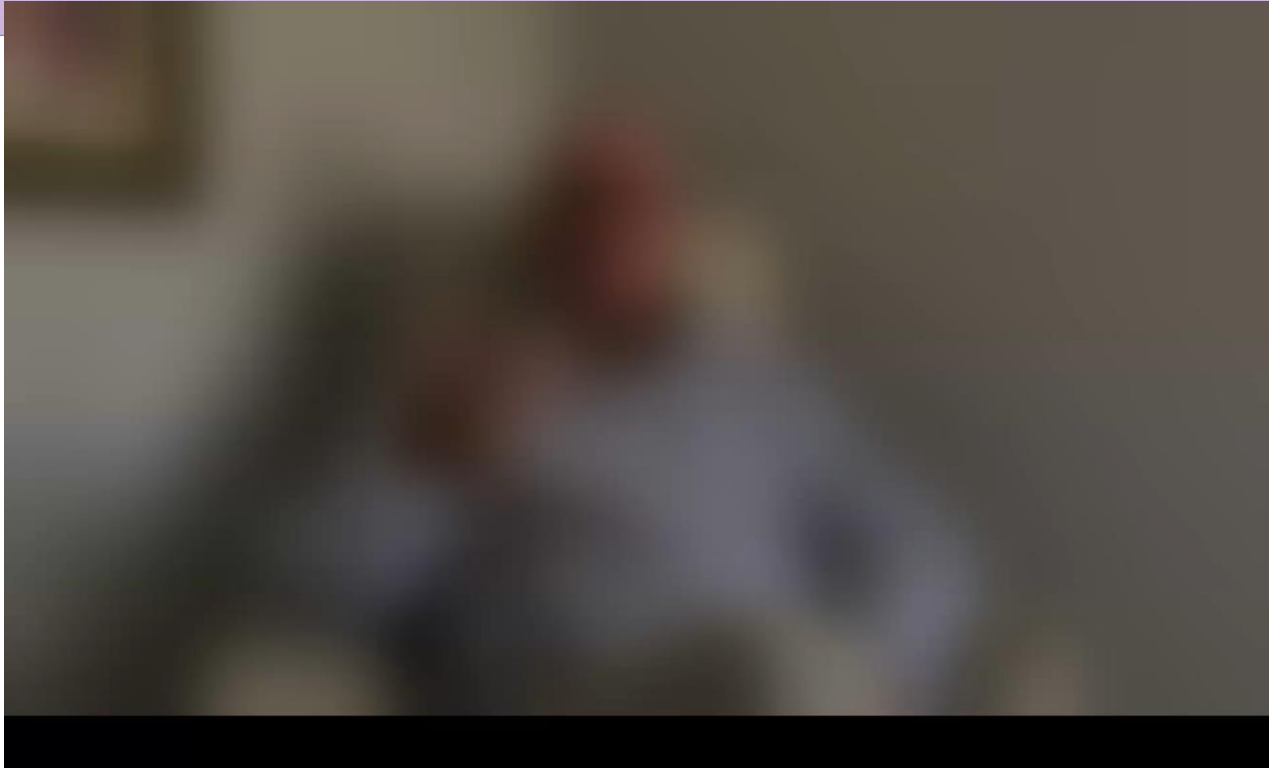
- Estrategia con las personas de la tercera edad
- Cápsulas de video
- Entrevistas semi-dirigidas

9 personas  
mayores  
domiciliadas  
en casa o en  
residencia

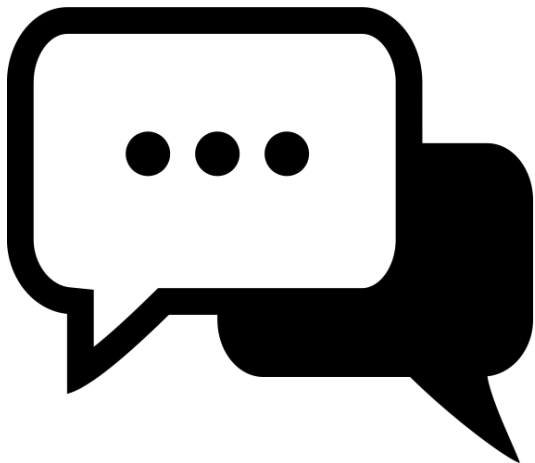
1. Capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas
2. Coordinación y trayectoria de atención, servicios
3. Mejoras sugeridas

## **Cápsula de video 1 :**

**Capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de las personas mayores**



# CÁPSULA 1 : CAPACIDAD PARA SATISFACER LAS NECESIDADES Y LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS MAYORES



## Personas mayores

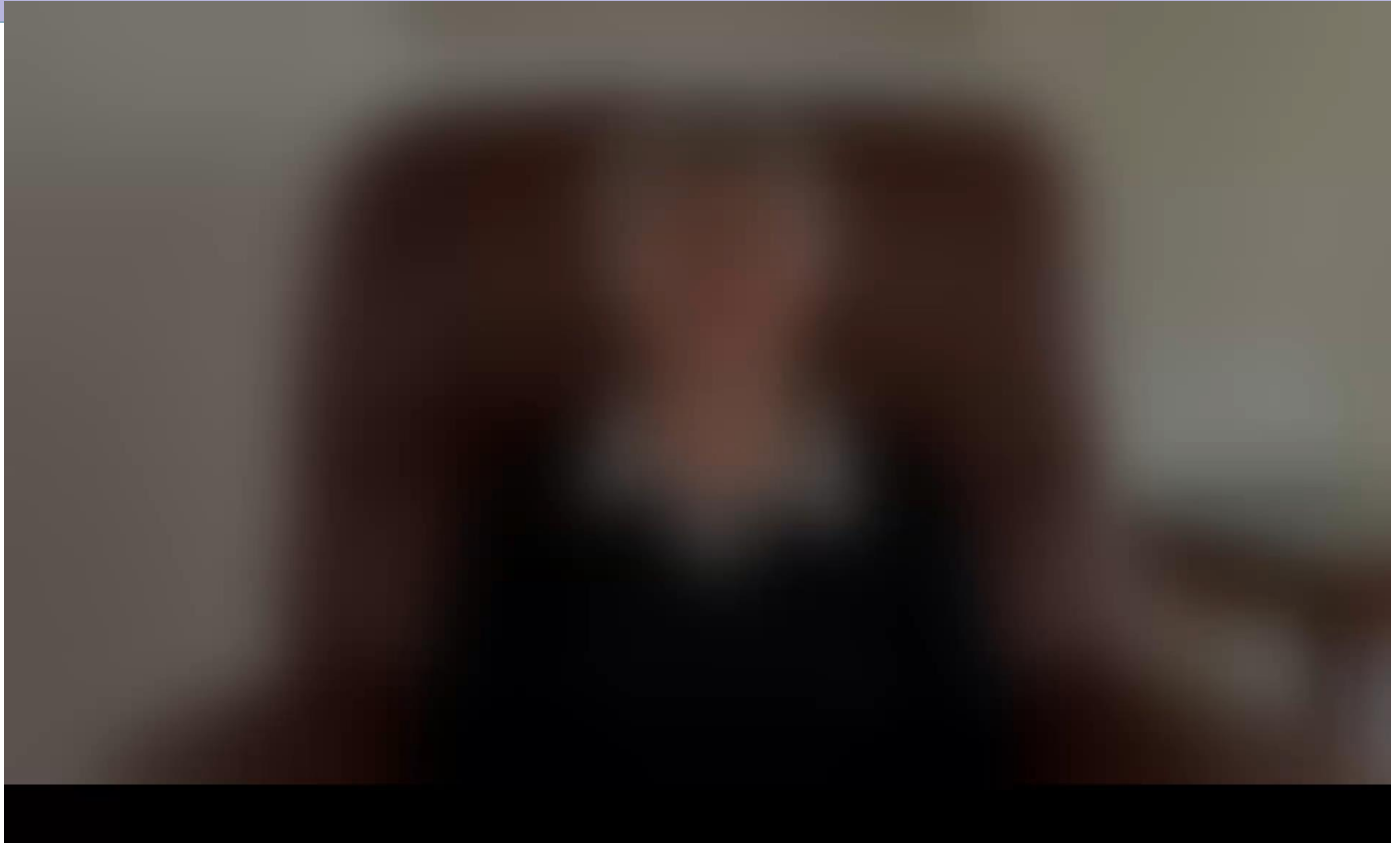
- Falta de atención a sus necesidades;
- Deseo de un enfoque más global;
- Deshumanización de los cuidados;
- Necesidad de acompañamiento y escucha.

## Gestores

- Alejados de las experiencias concretas;
- Importancia de atender las necesidades para comprender, orientar y cuidar mejor de ellos;
- Soluciones difíciles frente a muchos desafíos (escasez de mano de obra y recursos amplificadas por la pandemia);
- Cambio de visión.

## **Cápsula de video 2 :**

### **Coordinación y trayectoria de cuidados de salud**



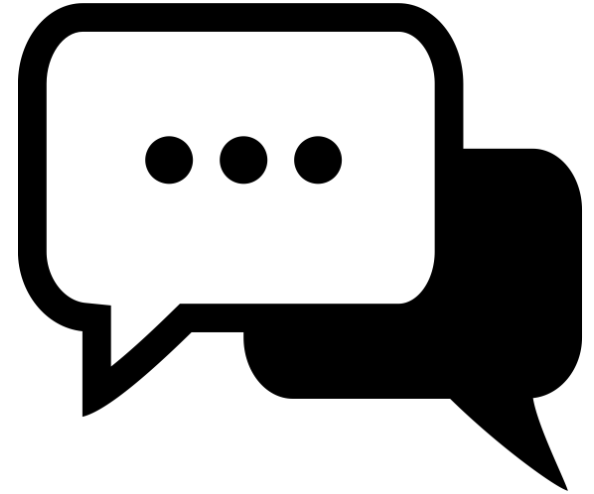
# CÁPSULA 2: COORDINACIÓN Y TRAYECTORIA DE CUIDADOS DE SALUD

## Personas mayores

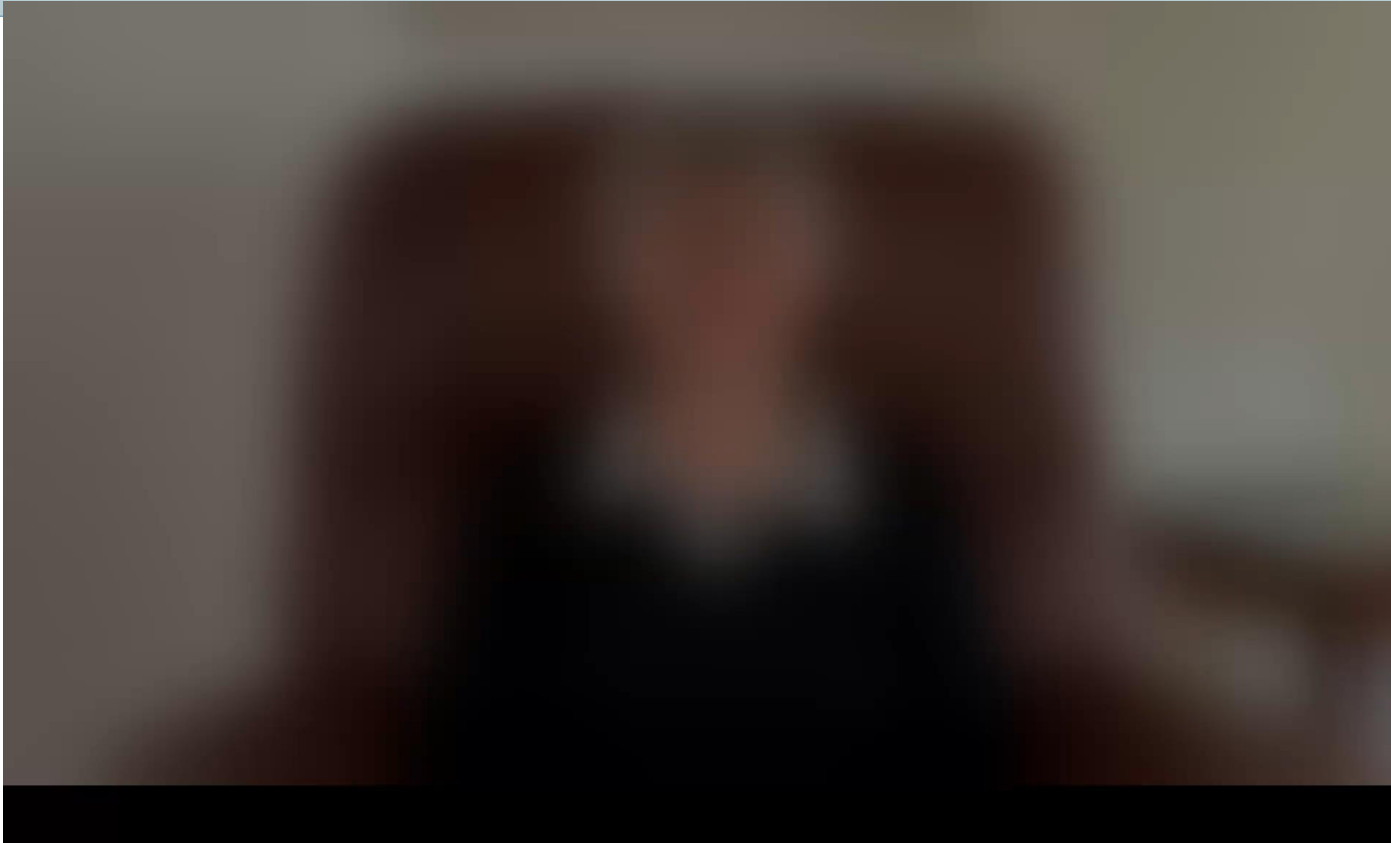
- Confusión sobre el acceso a la atención médica;
- La importancia de sentirse acompañado;
- La importancia del seguimiento médico y la obtención de respuestas;
- Fragmentación de la asistencia médica;
- El profesional adecuado en el momento adecuado.

## Gestores

- Un problema generalizado;
- Un reto adicional para las personas mayores;
- Facilitar información;
- Valorar la voz de las personas mayores;
- Promover su contribución a la mejora de las trayectorias de atención médica.



**Cápsula de vídeo 3 :**  
**Servicios de ayuda a domicilio**



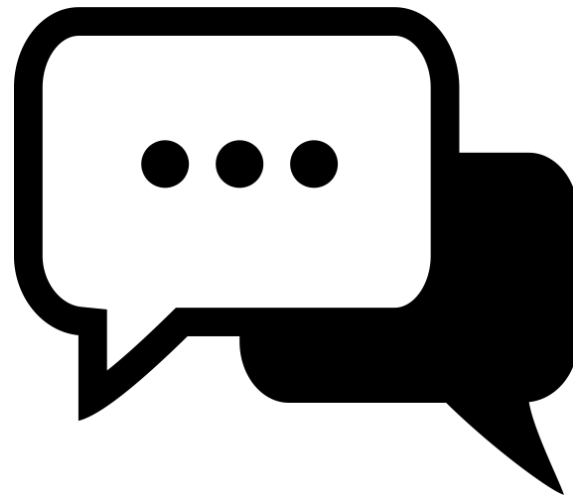
# CÁPSULA 3: SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

## Personas mayores

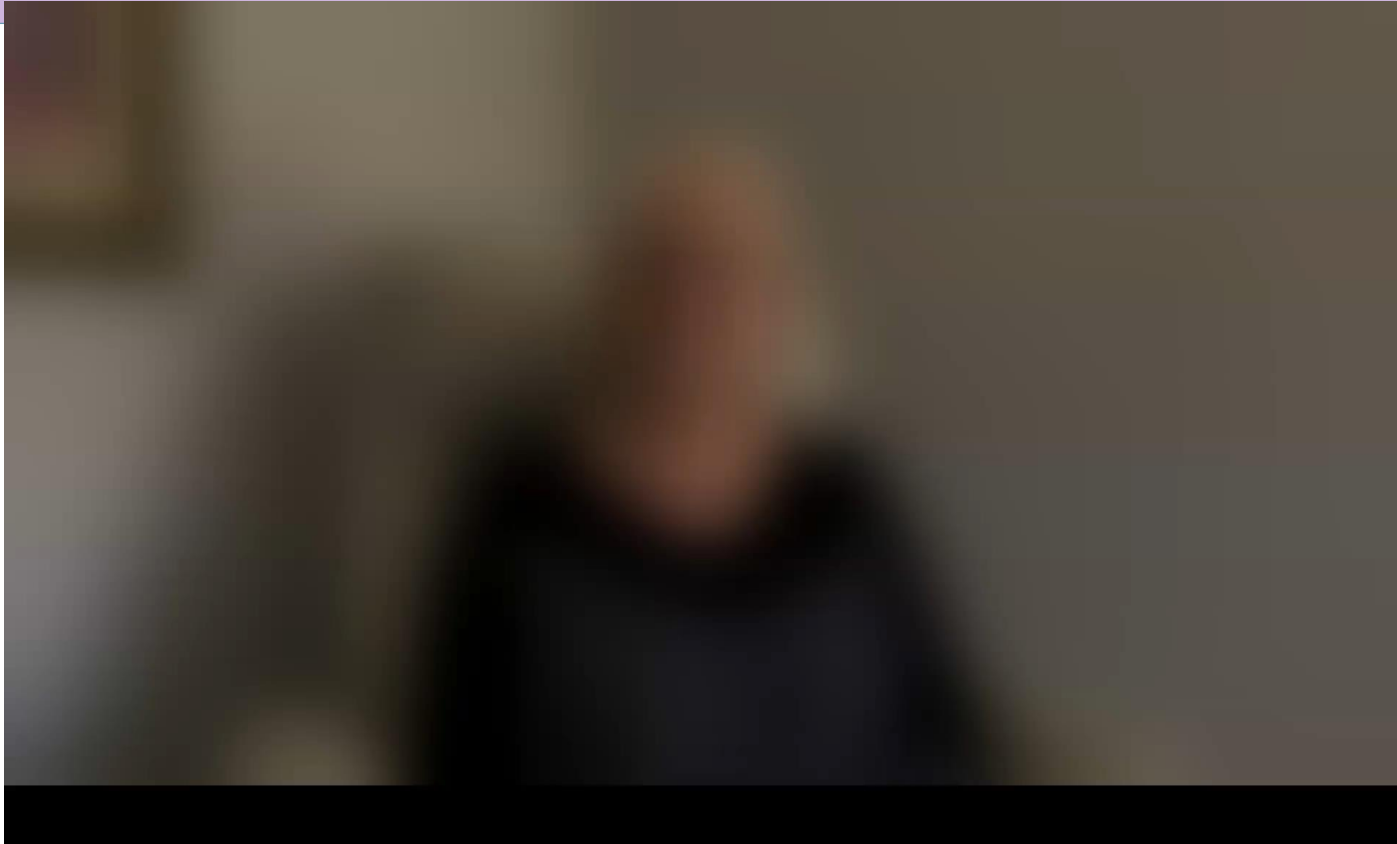
- Necesidad de autodeterminación, de independencia;
- Deseo de permanecer en casa;
- Necesidad de asistencia física, para los desplazamientos
- Complejidad de la búsqueda de ayuda.

## Gestores

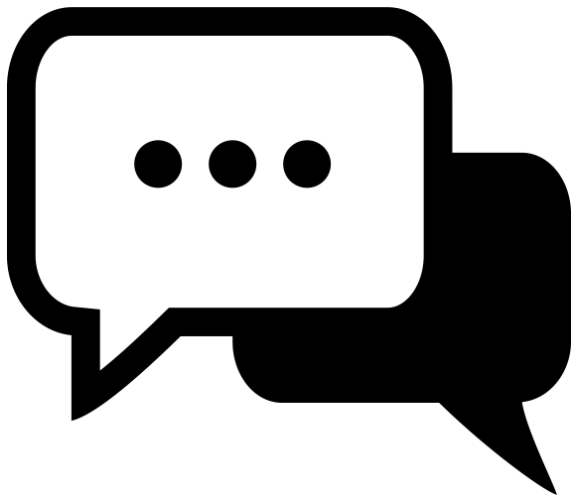
- Diversificación de servicios;
- Desconocimiento de los servicios existentes;
- Desafíos en la coordinación y la implementación de los servicios en el momento adecuado
- Necesidad de apoyo en la gestión y coordinación.



**Cápsula de vídeo 4 :**  
**Mejoras propuestas por los ancianos.**



# CÁPSULA 4: MEJORAS PROPUESTAS POR LOS ANCIANOS



## **Personas mayores**

- Mejorar la coordinación de la atención médica;
- Proporcionar apoyo moral y físico;
- Un modo de proceder más humano.

## **Gestores**

- La esperanza;
- Reconocimiento de la veracidad del discurso de las personas mayores;
- Necesidad de escuchar, de abrirse a las percepciones de las personas mayores;
- Colaboradores fundamentales.

# CONCLUSIÓN



- Dar voz a los ancianos, salir a su encuentro;
- Testimonios conmovedores;
- Soluciones concretas, marcadas por la humanidad y la eficacia.

¡ GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN !

MARIE-SOLEIL HARDY  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
UNIVERSIDAD LAVAL  
MARIE-SOLEIL.HARDY@FSI.ULAVAL.CA

# REFERENCIAS

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., Griffiths, P., Busse, R., Diomidous, M., Kinnunen, J., Kozka, M., Lesaffre, E., McHugh, M. D., Moreno-Casbas, M. T., Rafferty, A. M., Schwendimann, R., Scott, P. A., Tishelman, C., van Achterberg, T., Sermeus, W., & for the RN4CAST consortium, RN4CAST Consortium & RN4CAST consortium. (2014). Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: a retrospective observational study. *The Lancet (British edition)*, 383(9931), 1824–1830. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)62631-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)62631-8)
- Bagnasco, A., Dasso, N., Rossi, S., Galanti, C., Varone, G., Catania, G., Zanini, M., Aleo, G., Watson, R., Hayter, M., & Sasso, L. (2019). Unmet nursing care needs on medical and surgical wards: A scoping review of patients' perspectives. *Journal of Clinical Nursing*, 29(3–4), 347–369. <https://doi.org/10.1111/jocn.15089>
- Blackman, I., Henderson, J., Weger, K., & Willis, E. (2020). Causal links associated with missed residential aged care. *Journal of Nursing Management*, 28, 1909–1917. <https://doi.org/10.1111/jonm.12889>
- Cunha, A. I. L., Veronese, N., de Melo Borges, S., & Ricci, N. A. (2019). Frailty as a predictor of adverse outcomes in hospitalized older adults: A systematic review and meta-analysis. *Ageing Research Reviews*, 56, 100960. <https://doi.org/10.1016/j.arr.2019.100960>
- Keeble, E., Roberts, H. C., Williams, C. D., Van Oppen, J., & Conroy, S. P. (2019). Outcomes of hospital admissions among frail older people: A 2-year cohort study. *British Journal of General Practice*, 69(685), e555–e560. <https://doi.org/10.3399/bjgp19X704621>
- Imison, C., Poteliakhoff, E. & Thompson, J. (2012). Older people and emergency bed use: Exploring variation. [https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/field/field\\_publication\\_file/older\\_people\\_and-emergency-bed-use-aug-2012.pdf](https://www.kingsfund.org.uk/sites/default/files/field/field_publication_file/older_people_and-emergency-bed-use-aug-2012.pdf)
- Nguyen QD, Goulden R, Zhang S. Rapport épidémiologique en soutien aux travaux de la Commissaire à la santé et au bien-être du Québec sur l'évaluation de la performance des soins et des services dans les milieux de vie pour aînés lors de la première vague de la COVID-19 [En ligne]. Québec: Québec BeAnd; Janvier 2022 2021. [cité le 29 Mars 2022] Disponible: [https://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/Rapportpr%C3%A9liminaire\\_Mandat/CSBE-Rapport\\_pr%C3%A9liminaire\\_MandatSp%C3%A9cial.pdf](https://www.csbe.gouv.qc.ca/fileadmin/www/2021/Rapportpr%C3%A9liminaire_Mandat/CSBE-Rapport_pr%C3%A9liminaire_MandatSp%C3%A9cial.pdf)
- The Health Foundation. (2018). Emergency hospital admissions in England. Which may be avoidable and how? <https://www.health.org.uk/publications/emergency-hospital-admissions-in-england-which-may-be-avoidable-and-how>