

¿Qué innovaciones podrían mejorar la atención a domicilio en un sistema de salud complejo?

Estudio en el cantón de Vaud en Suiza

*Jocelyne Majo (HES-SO), Caryn Mathy (HES-SO), Joanna Mayet-Gros (HES-SO),
Mikaël Abrezol (HES-SO), David Campisi (HES-SO), Mario Konishi (HES-SO)*

CALASS – 18.09.2021

Las innovaciones que benefician a las personas mayores y la asistencia a domicilio:

- Están en auge, debido a la evolución y envejecimiento de la población y a la progresión de las enfermedades crónicas.
- Proponen:
 - Ayudar a las personas en su vida cotidiana durante la tercera edad.
 - Mejorar el funcionamiento y la coordinación de los actores de este sector.
 - Desarrollar nuevos espacios de vida.
 - Proporcionar medidas preventivas para retrasar el ingreso en hospital o en asilo de ancianos.

Innovaciones
sociales

Innovaciones
tecnológicas

Innovaciones de los
servicios a la
persona

Sin embargo, a parte de algunos cambios incrementales, el desarrollo de verdaderas innovaciones parece progresar lentamente. Dos hipótesis pueden explicarlo:

1. Existe una cisura significativa entre las expectativas y necesidades de los beneficiarios y cuidadores familiares y su identificación por parte de los proveedores del mercado;
2. No es fácil entrar en el mercado del servicio personal y doméstico y los innovadores no comprenden bien su dimensión.

1. Principales preguntas planeadas: serán enfocadas en la noción de **“creación de valor” para el beneficiario de la atención domiciliaria y para sus cuidadores familiares**, afín de identificar las áreas de posible mejora e innovación, así como las oportunidades y los obstáculos.
2. Estudio cualitativo:
 - 8 entrevistas exploratorias realizadas con expertos (compañías de seguros, representantes del cantón de Vaud, redes de salud, organismos de coordinación, asociaciones o fundaciones, instituciones publicas o privadas de atención a domicilio).
 - 27 personas consultadas a través de entrevistas semiestructuradas y grupos de trabajo; 5 fueron consultadas para trabajar específicamente en dos innovaciones seleccionadas como ejemplos.
 - Estudio de algunas experiencias innovadoras realizadas en otros territorios.
 - Creación, con representantes de instituciones públicas y privadas, de un comité de apoyo para el seguimiento del estudio

Nótese que las entrevistas y los grupos de trabajo se realizaron de forma remota cuando la entrevista presencial no pudo realizarse.

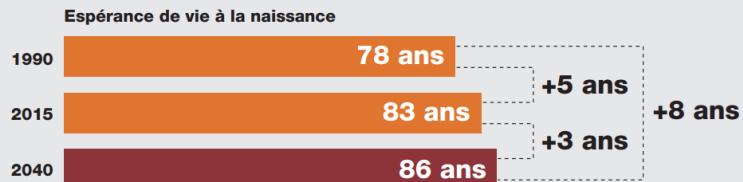
Algunas informaciones sobre el Cantón de Vaud:

- 8% del territorio helvético
- tercero en el ranking de cantones por número de habitantes

La population augmente, surtout la plus âgée

	2015	Scénarios les plus probables en 2040	
		2040 bas	2040 haut
Population	767 500	920 000 +20 %	1 040 000 +36 %
Séniors (personnes de 65 ans et +)	125 800	216 000 +72 %	220 000 +75 %
Dont personnes de 80 ans et +	36 000	70 000 +95 %	71 000 +97 %

Les séniors seront plus nombreux en raison de l'arrivée aux grands âges des générations nombreuses du baby-boom et de l'allongement de la durée de vie.



PERSONNES PRISES EN CHARGE, VAUD, 2019

	Hommes	Femmes	Total
Etablissements médico-sociaux ¹	2 230	4 834	7 064
Accueil temporaire en EMS	1 012	1 850	2 862
Soins à domicile ²	20 722	22 672	43 934

¹ Pensionnaires présents au 31.12. ² Prestations de soins OPAS art. 7.

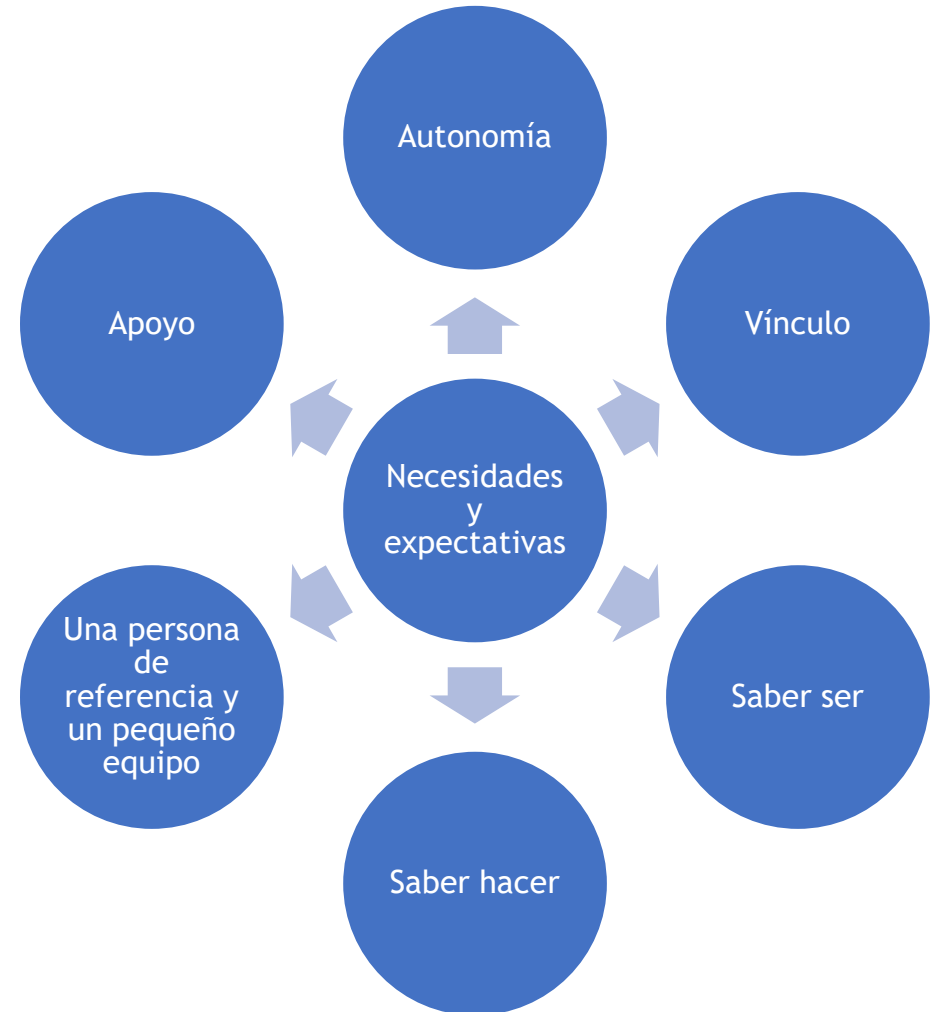
Resultados

Sin sorpresas con respecto a las necesidades de los beneficiarios y cuidadores familiares

Y

NO HAY GAP en cuanto a su identificación por parte de los proveedores del mercado

Pocas o ninguna solicitud de aspectos tecnológicos

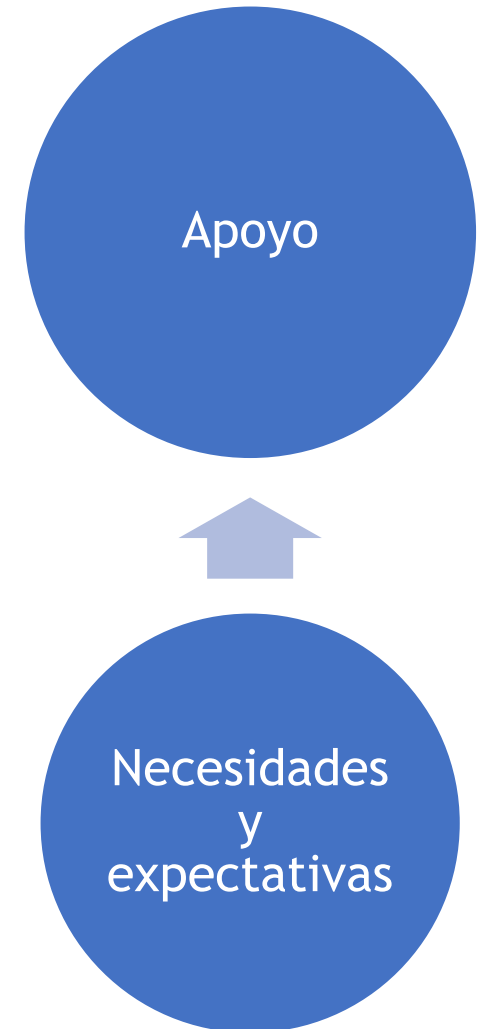


Centrarse en la necesidad de apoyo

1. **Asimetría de la información** entre los clientes (beneficiarios y cuidadores familiares) y las instituciones de salud (proveedores y coordinadores de la administración de cuidados). En particular:

- Mala salud;
- Situación de urgencia;
- Mala comunicación de la parte de los proveedores e instituciones;
- Falta de transparencia o parcialidad en las posibles ofertas.

2. **Carga mental y tiempo de información y coordinación** que pesan en la vida diaria, en la parte asistencial, y que impiden una apreciación correcta global de la asistencia en domicilio.



Innovación en dos niveles:

1. Nivel 1 : a nivel de la **prevención**, antes de que la persona en casa recurra a servicios de atención a domicilio o para personas con un bajo nivel de dependencia,
 - Coaching / apoyo a las personas en materia de salud, vivienda, actividad física, nutrición, apoyo social, finanzas, etc.
2. Nivel 2 : una vez que la persona necesita cuidados y asistencia, especialmente para **los casos mas complejos**,
 - Coordinador de cuidados generalista

En Suiza, este tipo de oferta está empezando a llegar "al mercado" ... pero ...

Ejemplos en Francia



Veiller sur
mes parents

On se sent plus libre
lorsqu'on est bien entouré

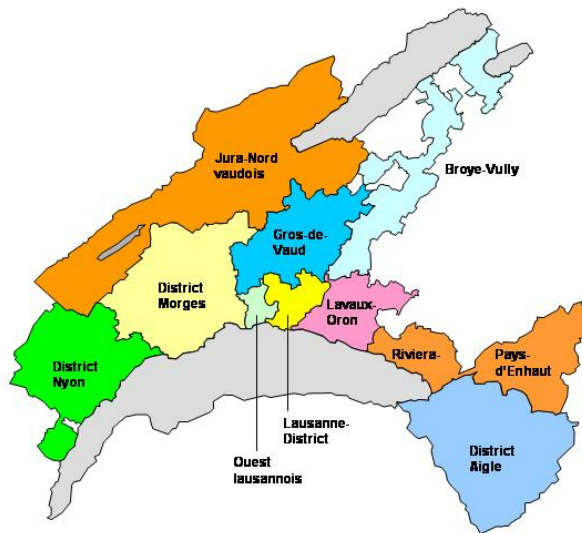


MAIA

L'intégration des acteurs
pour l'autonomie
des personnes âgées

La complejidad de este sector es la fuente de estas necesidades y expectativas, pero también un obstáculo

1. El perímetro de los cuidados a domicilio y del apoyo integral.
2. La organización territorial Suiza:
Confederación / 26 Cantones (sin contar las regiones)/comunidades...



Vaud: 10 distritos administrativos



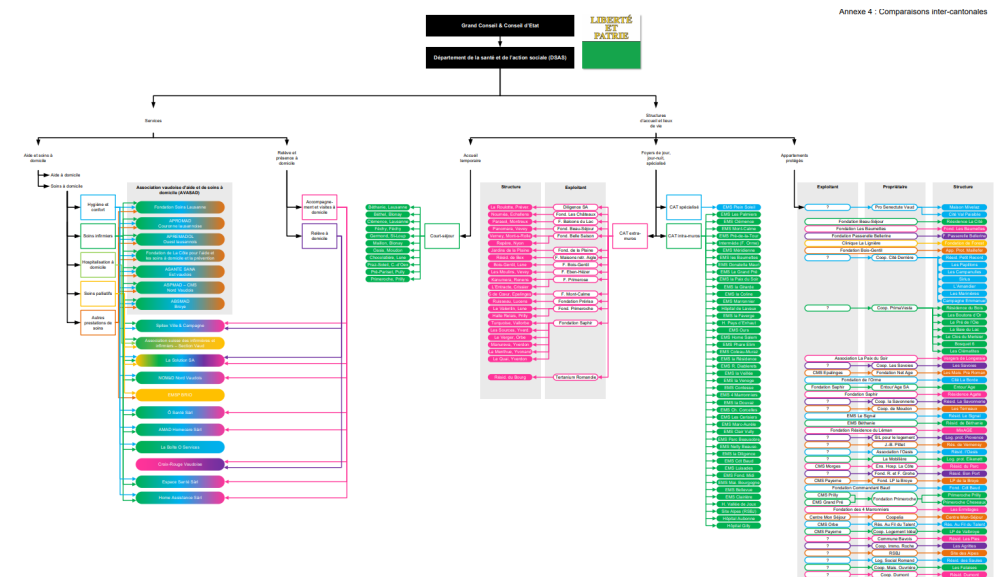
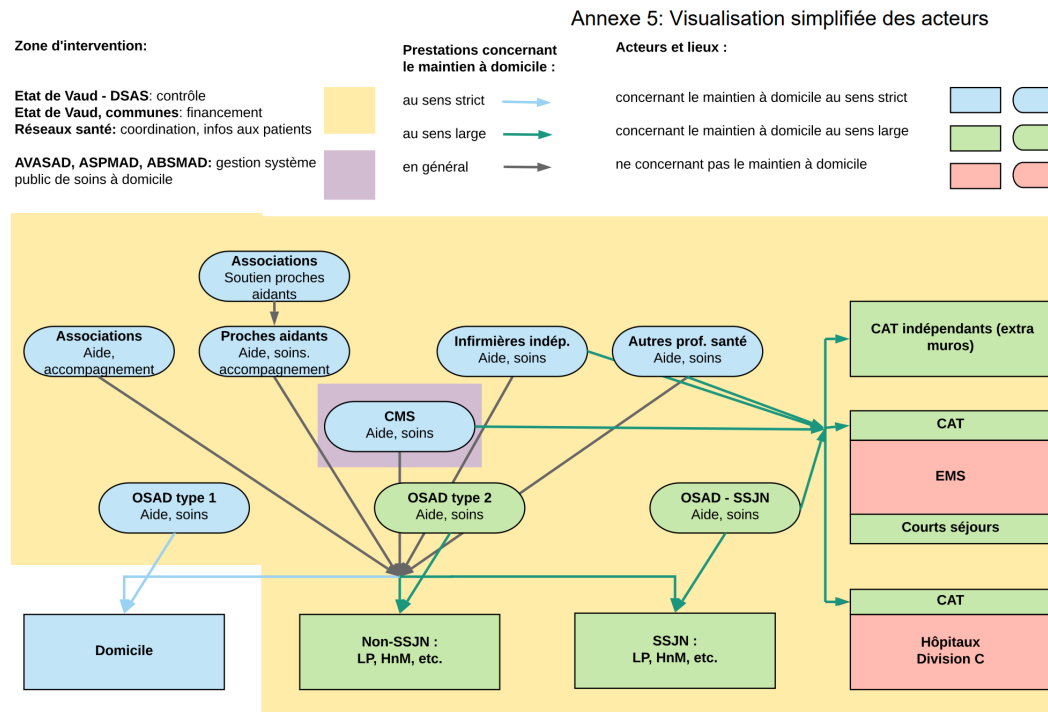
Vaud: 4 regiones de salud



Vaud: 7 régions de ayuda y cuidados en domicilio (AVASAD)

La complejidad de este sector es la fuente de estas necesidades y expectativas, pero también un obstáculo

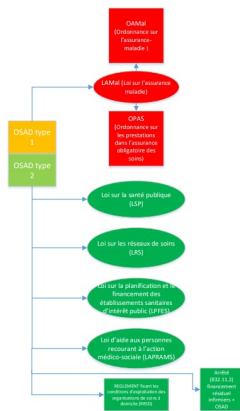
3. La multitud de actores: prestaciones (ayudas y cuidados a domicilio, establecimientos residenciales temporarios, medicales o no) / ayuda / financiación/ gestión de proyecto



Vaud : Proveedores de servicio

La complejidad de este sector es la fuente de estas necesidades y expectativas, pero también un obstáculo

4. Un marco legal repleto de leyes, ordenanzas, reglamentos o directivas, además de convenciones federales y cantonales



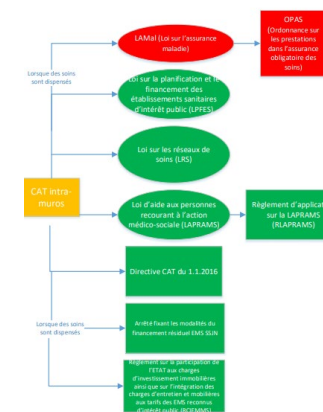
Annexe 7 : Cadre légal

1



Annexe 7 : Cadre légal

2



Annexe 7 : Cadre légal

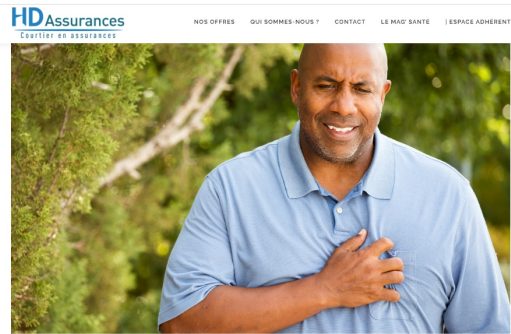
5

5. Modalidades de ayuda financiera para cuidados en el hogar

6. Numerosos gastos que quedan a cargo del paciente y posibilidades de apoyo

La complejidad de este sector es la fuente de estas necesidades y expectativas, pero también un obstáculo

7. Un «cliente» difícil de identificar: Anciano... Cuidador familiar... Cuidador familiar anciano...





L'œdème pulmonaire chez les personnes âgées



8. Necesidad de legitimidad y universalidad

9. Objetivación de la propuesta de valor

Dos hipótesis propuestas:

1. Existe una cisura significativa entre las expectativas y necesidades de los beneficiarios y cuidadores familiares y su identificación por parte de los proveedores del mercado; 
2. No es fácil entrar en el mercado del servicio personal y doméstico y los innovadores no comprenden bien su dimensión. 

+ La complejidad de este sector es la fuente de estas necesidades y expectativas, pero también un obstáculo

Se puede legítimamente plantear la cuestión :

- ¿Deben desarrollarse nuevas profesiones en torno a la gestión de cuidados, a riesgo de complicar aún más el sector y aumentar el número de ofertas ... ?

O...

- ¿Deben buscarse una simplificación y una mejor coordinación de la atención a domicilio?

