



## NOTA DE PREMSA

### L'ACES llança la certificació d'Experiència del Pacient (PaEx360°)

Barcelona, 7 d'abril de 2025- **L'Associació Catalana d'Entitats de Salut (ACES) com a iniciativa del seu grup de treball d'Experiència del Pacient i conjuntament amb Athenea Solutions, ICDQ (entitat certificadora) i Opinat han creat el model PaEx360° que té com a finalitat estandarditzar els àmbits que conformen l'experiència del pacient tenint en compte l'estratègia, el lideratge i la cultura de l'experiència del pacient a les organitzacions.**

L'aplicació i certificació de la **PaEx360°** pretén assegurar l'existència de canals i iniciatives enfocades a captar la veu dels pacients, fomentar-ne la participació, i proporcionant eines que garanteixen la integració de la seva perspectiva en els processos assistencials. Així mateix, el procés avalua el procés, amb un enfocament qualitatiu i quantitatiu.

El model es divideix en **6 àmbits i 48 subàmbits**. Els quatre primers àmbits se centren en la gestió de l'experiència de pacient dins de l'organització, i inclouen: estratègia, lideratge i cultura, estructura participativa i processos. El cinquè àmbit està orientat a la implementació del model i s'encarrega d'identificar els aspectes clau en cadascun dels processos. Finalment, el sisè àmbit mesura l'impacte mitjançant l'anàlisi qualitativa i quantitativa, assegurant l'avaluació i el seguiment dels objectius establerts.

Per a Anna Zarzosa, directora general de l'ACES **“Aquesta és la única certificació en l'àmbit de l'experiència del pacient, tant en el sector privat com públic, avaluada per una entitat certificadora. És una eina important ja que es posa en valor l'experiència del pacient com a eix central de l'atenció sanitària i social i es promou una cultura organitzacional que realment integra la perspectiva del pacient en tots els nivells i processos”**.

Tots els centres sanitaris i socials de Catalunya i de qualsevol autonomia poden realitzar el procés de certificació que té una validesa de 2 anys i consta de 5 fases: informació, *kick-off*, autoavaluació, auditoria i certificació i millora. La certificació es renova cada 2 anys seguint el programa d'avaluació establert.

## **SOBRE ACES**

És la patronal més representativa de les **empreses privades proveïdores de serveis sanitaris i socials a Catalunya** i una de les més rellevants en l'àmbit espanyol. La patronal catalana, amb 48 anys de trajectòria, actualment representa a **314 empreses amb 569 centres** del sector sanitari, sociosanitari i social. A les empreses associades a l'ACES hi treballen **20.000 professionals de la salut i 7.000 metges**. Es disposen de **3.119 llits** en hospitals d'aguts (19,56% dels llits totals), i **2.180 llits** en centres d'atenció intermèdia (33,91% dels llits totals).



D'esquerra a dreta: Nacho Ruiz (OPINAT), Damià Pujol (Athenea Solutions), Anna Zarzosa (ACES) i David Galeote (ICDQ)

## **COMUNICACIÓ ACES**

---