

Convertir l'arribada del pacient en una benvinguda

Cegarra Blanca, Hernández Elena (Institut Guttmann); Santamaria Andrea, Fachin Athena (Athenea Solutions)

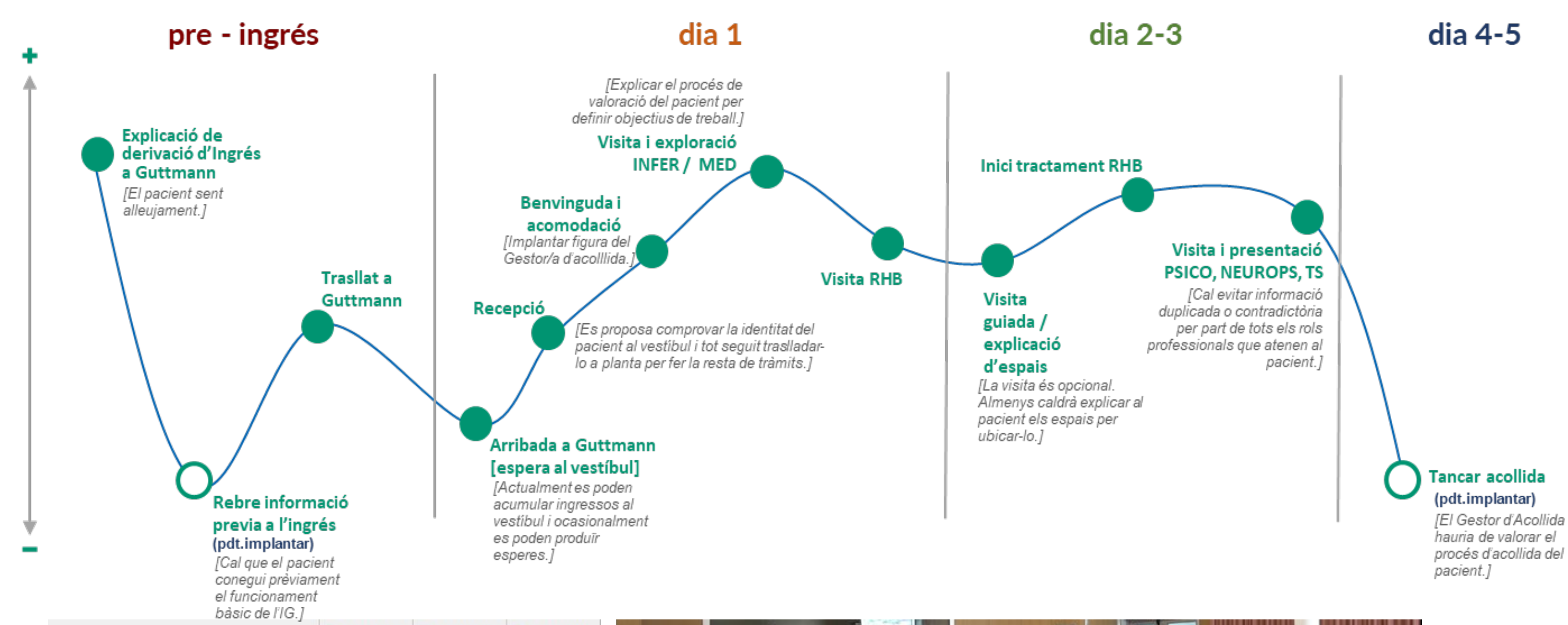
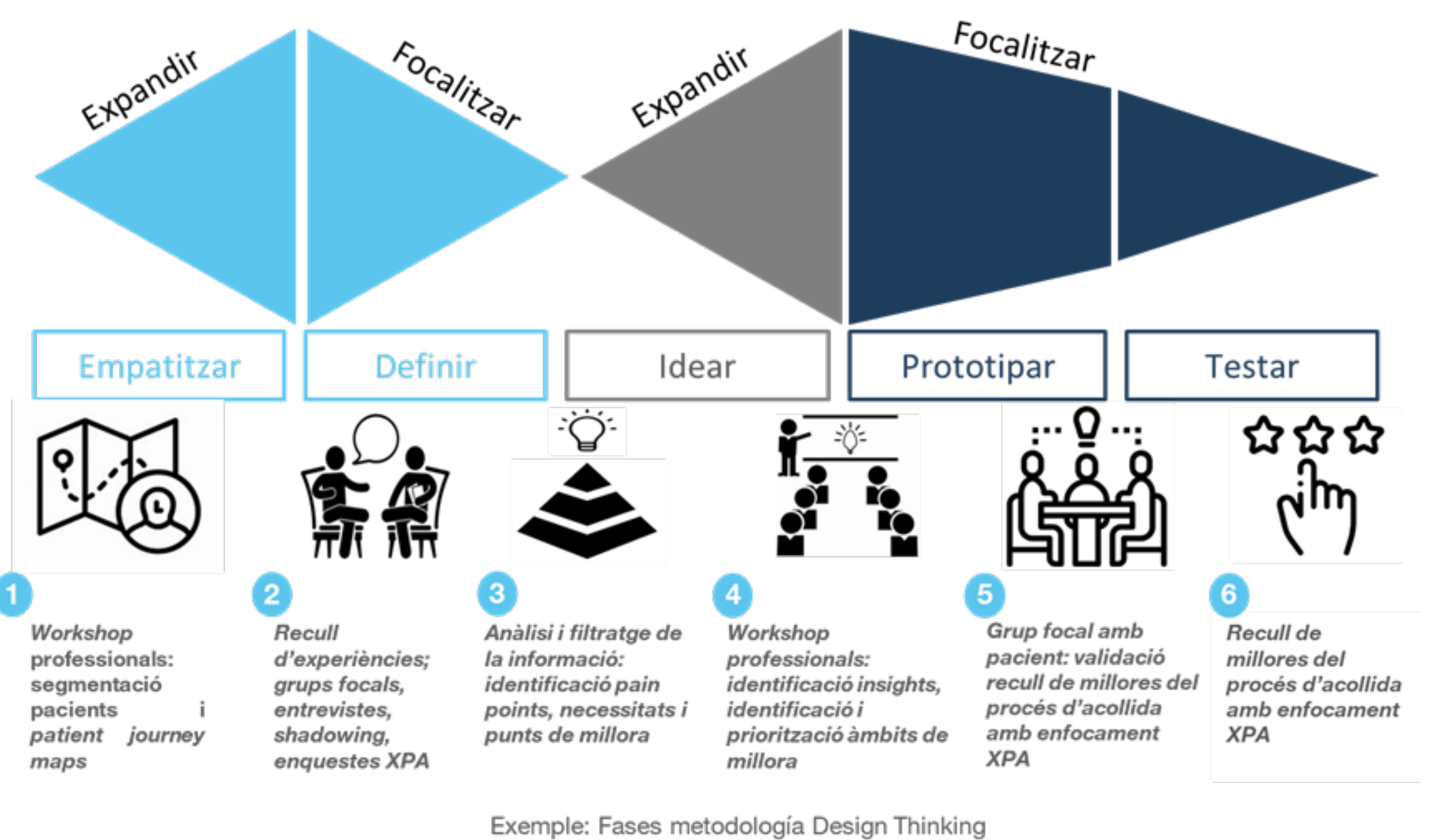
INTRODUCCIÓ I OBJECTIU

Aquest projecte d'**Experiència Pacient** es centra en l'**acollida del pacient i família al centre hospitalari**, considerant aquest moment de gran rellevància.

L'objectiu principal és la re definició del procés d'acollida incorporant la **veu de pacients**, familiars i professionals.

MATERIAL I MÈTODE

El primer pas del projecte ha estat realitzar una anàlisi de l'estat de l'art, estudiant com es desenvolupava al centre l'acollida, per així detectar possibles **Pain Points** (Punts de dolor) i oportunitats de millora per dissenyar el **nou procés d'acollida incorporant l'experiència del pacient**. Amb aquest objectiu, es va utilitzar la metodologia **Design Thinking**.

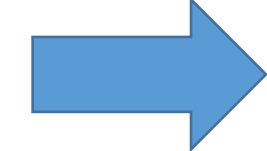


	1	2	3	4	5
1. ACOGIDA	1	2	1	5	
2. EXPECTATIVA INGRESO	1		1	4	
3. INFORMACION PREVIA INGRESO	1	1	4	2	
4. TRASLADO	1	1		2	
5. LLEGADA	1		4	7	
6. PRIMER DIA	1	3	7	4	
7. VISITA ENFERMERIA	1			3	
8. VISITA DOCTOR	3	2		4	
9. VISITA REHABILITACION	3		4	5	
99. OTRAS VISITAS	4			4	

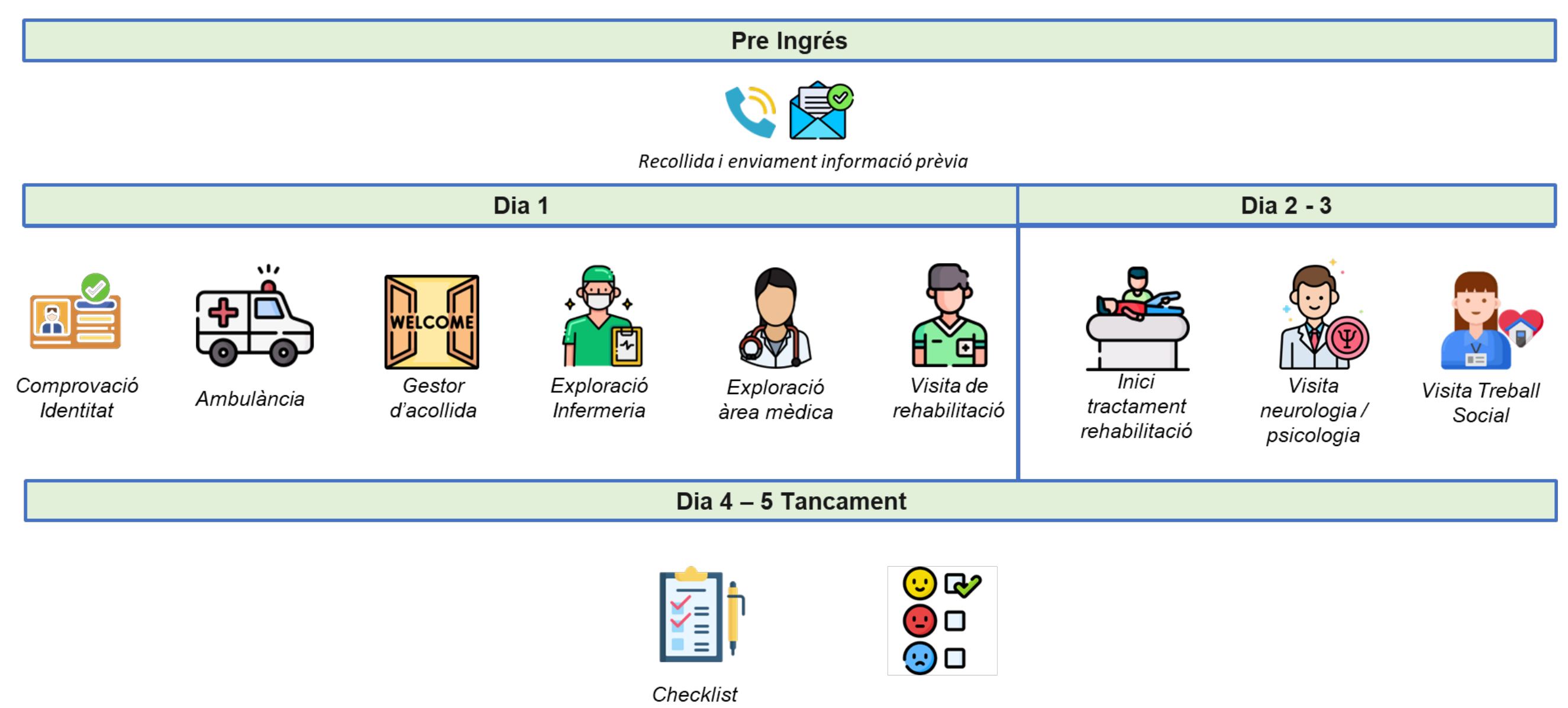


- 1 **Workshops** amb professionals per definir el procés i el **Patient Journey Map**.
- 2 **Fitxes** de recollida d'informació per àrea i reunions de consens amb professionals.
- 3 Activitats per recollir l'experiència de pacients i familiars:
 - **4 Grups Focals** amb 10 pacients i 10 familiars.
 - **Enquestes** de recollida de **PREMS**.
 - **Sessions d'observació (Shadowing)**.
- 4 Posada en marxa del nou protocol i avaluació pilot.

RESULTATS



- 1) **Comunicació de Benvinguda:** Documentació prèvia al ingrés (nou dossier de benvinguda, pàgina web del centre, etc.)
- 2) **Agilitat dels tràmits administratius**
- 3) **Gestor d'acollida**
- 4) **Estandarització del calendari de visites dels professionals**



CONCLUSIONS

Actualment, el nou protocol d'acollida està en funcionament i s'està avaluant de forma continuada mitjançant:

- ✓ Sessions de **shadowing** al llarg de l'any observant el **primer, segon dia de l'acollida** i el dia de **tancament**.
- ✓ **Grups focals** amb pacients i familiars per conèixer la seva experiència amb l'acollida al centre.
- ✓ **Monitoreig** i seguiment d'**indicadors** a l'acollida.

