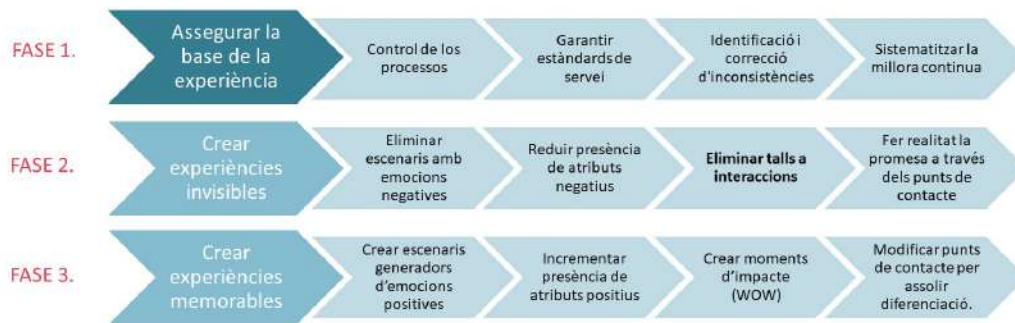


GESTIÓ PRIORITZANT L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT I LA SEVA REPERCUSSIÓ ALS INDICADORS DE FIDELITZACIÓ
PROJECTE DE MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA DEL PACIENT HOSPITALITZAT

OBJECTIUS



PLA D'ACCIÓ

FASE 1.

2022-2023

ANÀLISI DE SITUACIÓ
(anàlisi processos clau vinculats a pacient, registres e indicadors)

- Revisió documental – identificació objectius, pautes i estàndards.
- Revisió sistema documental – esborrany de dibuix inicial visió processos.
- Identificació d'actors vinculats (propis i partners)
- Presa de dades de partida. (Entrevistes inicials agents vinculats als processos d'hospitalització)
- Visualització dels processos (shadowing)/ esborrany fluxgrames
- Dibuix diagrames procés (fluxgrames) e identificació desconexions.
- Detall de processos i revisió d'estàndards i necessitats pacient.
- Identificació d'estàndards o necessitats no cobertes.
- Revisió indicadors (anàlisi funció en base a objectius, composició, sistemàtica de anàlisis...)
- Identificació inconsistències en sistemàtica control processos.
- Revisió anàlisi de situació i validació (Reunió/taller con representativitat de tots els agents implicats).
- Conclusions i Propostes de Millora.

PLA D'ACCIÓ PER LA MILLORA DELS
PROCESSOS CLAU D'HOSPITALITZACIÓ

- Validació de propostes de millora (propietaris processos).
- Planificació posta en marxa Accions validades.
- Implementació de millores



RESULTATS

Definició de processos millorada
21 propostes de millora
12 propostes implementades



FASE 2

2023

IDENTIFICACIÓ DEL RECORREGUT DEL PACIENT, NECESSITATS, PUNTS DE CONTACTE I VALOR

- Focus group Equip interdisciplinar.
- Focus group pacients.
- Revisió continuada d'indicadors quantitius i qualitius.

DEFINICIÓ DE JOURNEY MAP



DEFINICIÓ DE MAPA DE VALOR



Visió holística de l'experiència, contemplant totes les transicions

Reforç cultura experiència pacient.
Incentivació de la millora en touchpoints:

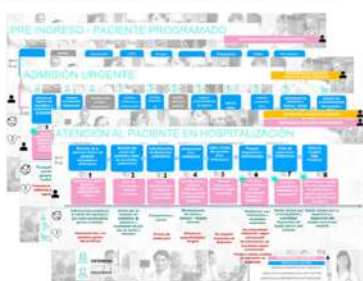


26 Accions de millora directes a Hospitalització
19 Accions de millora indirectes
Autoavaluació respecte als àmbits de gestió de l'experiència del pacient i família.

FASE 3.

2024

- Treball de laboratori en segregació d'informació per procés/acció i moment del journey/comportament.
- Focus group Equip interdisciplinar.
- Revisió continuada d'indicadors quantitius i qualitius.

DEFINICIÓ DE MAPA COMBINAT: PROCÉS-
JOURNEY PACIENT-EMOCIÓ/VALOR

ALWAYS EVENTS



PAUTES DE TRACTAMENT



Línies de treball en cadascun dels àmbits de gestió de l'experiència del pacient i família.

Micro-anàlisi del Journey segregant pacient programat i pacient urgent i Projecte de millora experiència de pacient urgent

Projecte diferenciació de producte hospitalització segons tipologia de pacient

Incentivació de la millora : (1er Trimestre)
9 Accions de millora directes a Hospitalització
11 Accions de millora indirectes

Incidència a l'indicador de recomanació NPS

