

Evaluación de la experiencia del paciente y mejora del proceso de acogida en el Institut Guttmann

Elena Hernández Pena



Introducción

- Evaluación continua experiencia paciente
- Nuevos canales – mayor información
- Mejorar los procesos de atención y seguridad
- Mejorar satisfacción paciente/familia
- Enmarcado dentro del Plan de Humanización
- 2020: centrado mejora proceso acogida

Acciones desarrolladas

- Grupo Trabajo con profesionales
- Grupos focales pacientes-familias
- Observación/seguimiento directos
- Encuestas de calidad y satisfacción
- Buzón quejas y sugerencias

Conclusiones

- Demasiada información primeros días de ingreso
- Crear un referente de acogida
- Fraccionar información de cada profesional
- Alargar acogida – facilitaría procesamiento información

Gracias por vuestra atención



Gi Institut
Guttmann
HOSPITAL DE NEUROREHABILITACIÓ
Institut Universitari adscrit a la **UBB**

X PATIENT
BARCELONA
CONGRESS