



**01** Objetivo y marco del proyecto

**02** Metodología

**03** Nuevo protocolo i principales cambios

**04** Metodología de evaluación

# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA



- Evaluación del piloto a todos los pacientes dados de alta durante 3 meses.
- Checklist de cumplimiento de aspectos clave – Gestor/a de acogida.
  - ✓ Conoce el entorno y tiene claros los servicios del centro.
  - ✓ Sabe como contactar con todos los profesionales.
  - ✓ Conocimiento del circuito para la explicación de los objetivos terapéuticos.
  - ✓ Conoce la agenda y el plan de trabajo.
- Encuesta para recoger la experiencia de los pacientes.
- Evaluación del cumplimiento de las visitas de los profesionales en los días establecidos.
- Observaciones complementarias.



# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA



- **Evaluación del piloto a todos los pacientes dados de alta durante 3 meses.**

**N** = 84





- **Checklist de cumplimiento de aspectos clave – Gestor/a de acogida.**
  - ✓ Conoce el entorno y tiene claros los servicios del centro.
  - ✓ Sabe como contactar con todos los profesionales.
  - ✓ Conocimiento del circuito para la explicación de los objetivos terapéuticos.
  - ✓ Conoce la agenda y el plan de trabajo.

# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CO

## Pla d'acollida

### • Checklist de cumplimiento de aspectos clave – Gestor/a de ac

- ✓ Conoce el entorno y tiene claros los servicios del centro.
- ✓ Sabe como contactar con todos los profesionales.
- ✓ Conocimiento del circuito para la explicación de los objet
- ✓ Conoce la agenda y el plan de trabajo.

1. Checklist – aspectes clau que ha de conèixer el pacient/ família durant l'acollida (marcar amb un "sí" els aspectes assolits). Lliurar el document al pacient per tal que el respongui per si mateix.

1	<i>Coneix l'entorn i sap moure's per l'hospital (coneix les diferents àrees, espais, ...)?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan es troba ubicat dins l'hospital, ha fet la visita pel centre o se li ha explicat el plànol.</i>		
2	<i>Té clars els principals serveis de l'hospital?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan coneix, per exemple, en quina planta està i on es troben els principals serveis (espais de rehabilitació, diagnòstic i consultes, rehabilitació neuropsicològica, cafeteria i restaurant, espais de lleure, etc.)</i>		
3	<i>Sap com contactar a tots els professionals que l'atendran durant la seva estada a l'hospital?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan coneix els canals i maneres de contactar amb cada un dels professionals i no té dubtes al respecte.</i>		
4	<i>Ha iniciat el tractament de rehabilitació?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan ha tingut la primera sessió de rehabilitació.</i>		
5	<i>Coneix que la proposta d'objectius se li comunicarà un cop realitzada la valoració conjunta de tots els professionals (entre els 10 i 15 dies d'estada)?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan és conscient de que els primers dies al centre són de valoració i passats 10 - 15 dies d'estada tindrà una reunió on se li comunicaran formalment els objectius terapèutics.</i>		
6	<i>Té clara la seva agenda i comprèn el contingut i pla de treball?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan manifesta no tenir cap dubte sobre el contingut de l'agenda i espais i pla de treball.</i>		
7	<i>Ha llegit i entès les mesures clau per mantenir i participar en la seva seguretat?</i>	<i>sí</i>	<i>no</i>
	<i>Es considera un SI quan el pacient ha llegit les mesures clau per mantenir i participar en al seva seguretat i assegura no tenir cap dubte (pàg. 24 del dossier informatiu).</i>		

8. Té algun dubte, comentari o pregunta addicional? Hi ha alguna cosa que no li hagi quedat clara?

# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA



Conoce el entorno y sabe moverse por el hospital **93%**

Tiene claros los principales Servicios del hospital **92%**

Sabe como contactar con todos los profesionales que lo atenderán durante su estancia **79%**

Ha empezado el tratamiento de rehabilitación **95%**

Conoce que la propuesta de objetivos se le comunicará una vez realizada la valoración **56%**

Tiene clara su agenda y conoce su plan de trabajo **94%**

Ha leído y entendido las medidas clave para mantener su seguridad **58%**

Media de cumplimiento:  
**81%**

## RESULTADOS

# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA



- Encuesta para recoger la experiencia de los pacientes.



# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES

- Encuesta para recoger la experiencia de los pacientes.

Pla d'acollida

Moment de l'ingrés / Momento del ingreso:

1. Un cop a l'habitació, què li van semblar les explicacions sobre el funcionament de l'hospital? (Per exemple, com trucar a la infermera, els horaris, etc.) / Una vez en la habitación, ¿qué le parecieron las explicaciones sobre el funcionamiento del hospital? (Por ejemplo, como llamar a la enfermera, los horarios, etc.)					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC

Tracte i amabilitat per part dels professionals / Trato y amabilidad por parte de los profesionales:

2. Com valora el tracte personal (amabilitat i respecte) que van tenir amb vostè els següents professionals?/¿Cómo valora el trato personal (amabilidad y respeto) que tuvieron con usted los siguientes profesionales?					
Infermeria / enfermería					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC
Metges / médicos					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC
Fisioterapeutes-Terapeutes ocupacionals / Fisioterapeutas -Terapeutas ocupacionales					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC
Psicòlegs-Neuropsicòlegs/Psicòlogos-Neuropsicòlogos					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC
Treballadors socials/Trabajadores sociales					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC
Personal administratiu/Personal administrativo					
Perfecte / Perfecto	Molt bé / Muy bien	Bé / Bien	Regular / Regular	Malament / Mal	No sap, no contesta / NSNC



# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA

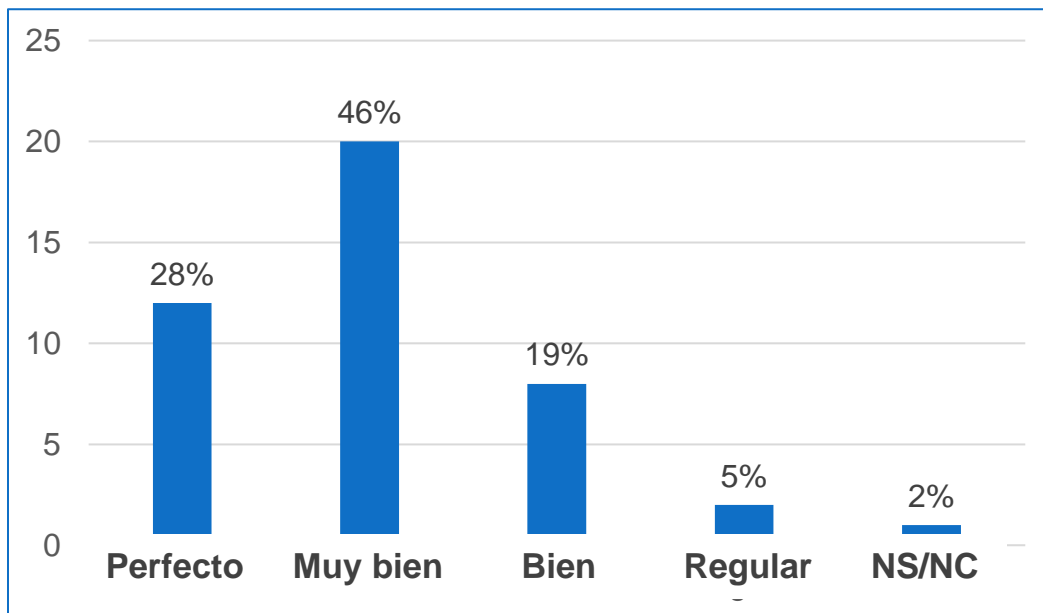


- Encuesta para recoger la experiencia de los pacientes.

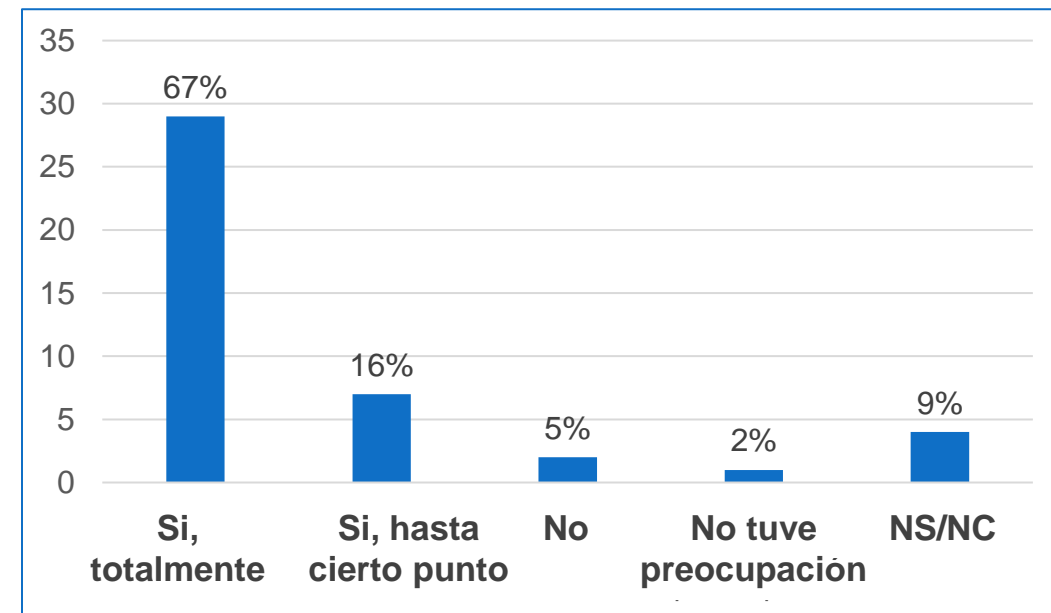
Experiencia  
global acogida:

**9, 2**

Explicaciones sobre el funcionamiento del hospital



Compartir inquietudes



## ALGUNOS EJEMPLOS

# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA



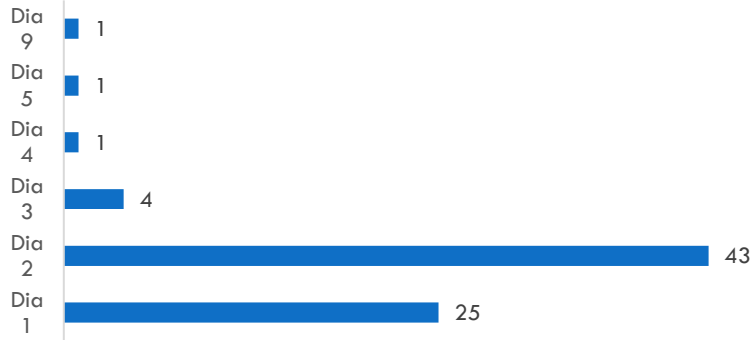
- **Evaluación del cumplimiento de las visitas de los profesionales en los días establecidos.**



# PLAN DE ACOGIDA DE LOS PACIENTES CON ENFOQUE XPA



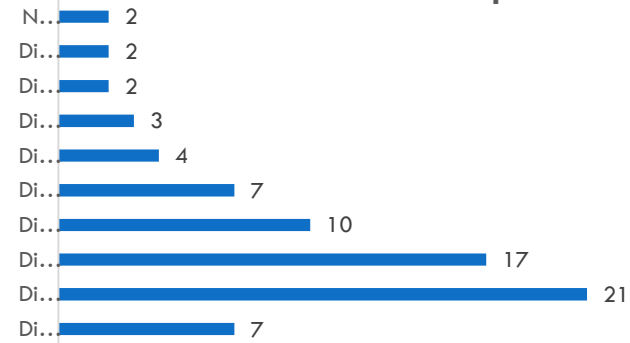
Visita de Rehabilitación



Media = 1,88

Protocolo día 1

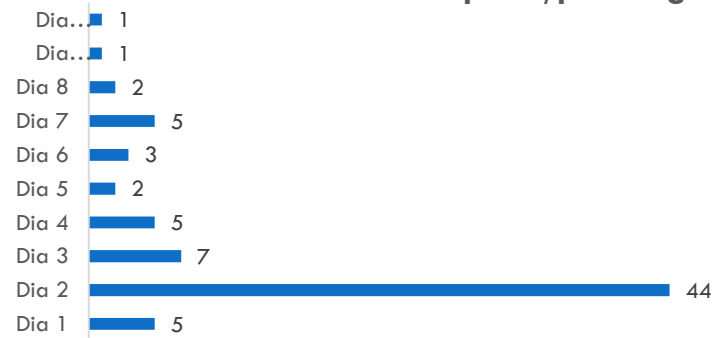
Visitas de Trabajo Social



Media = 3,56

Protocolo día 2-3

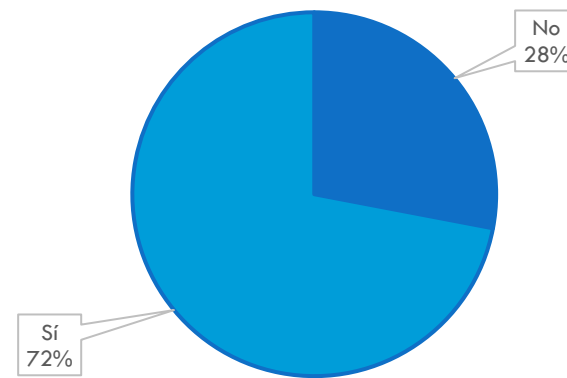
Visitas de neuropsico/psicología



Media = 3,15

Protocolo día 2-5

Cierre Acogida realizado



Media = 10,7

Protocolo día 5

Área médica y enfermería: cumplimiento exhaustivo día 1.



*“Esta entrevista me refuerza la idea que este centro está dedicado al paciente, que quieren mejorar.*

*No solamente que quieren quedar bien o tener una buena imagen, sino que realmente son persona que se preocupan por ti (...) que tienen la intención de enfocar sus ideas al paciente, mejorar para él.”*

*“Tengo la sensación que están cuidando de mi y que se preocupan, que no eres tú que tienes que preocuparte por preguntar todo, si no que están para ti.”*

