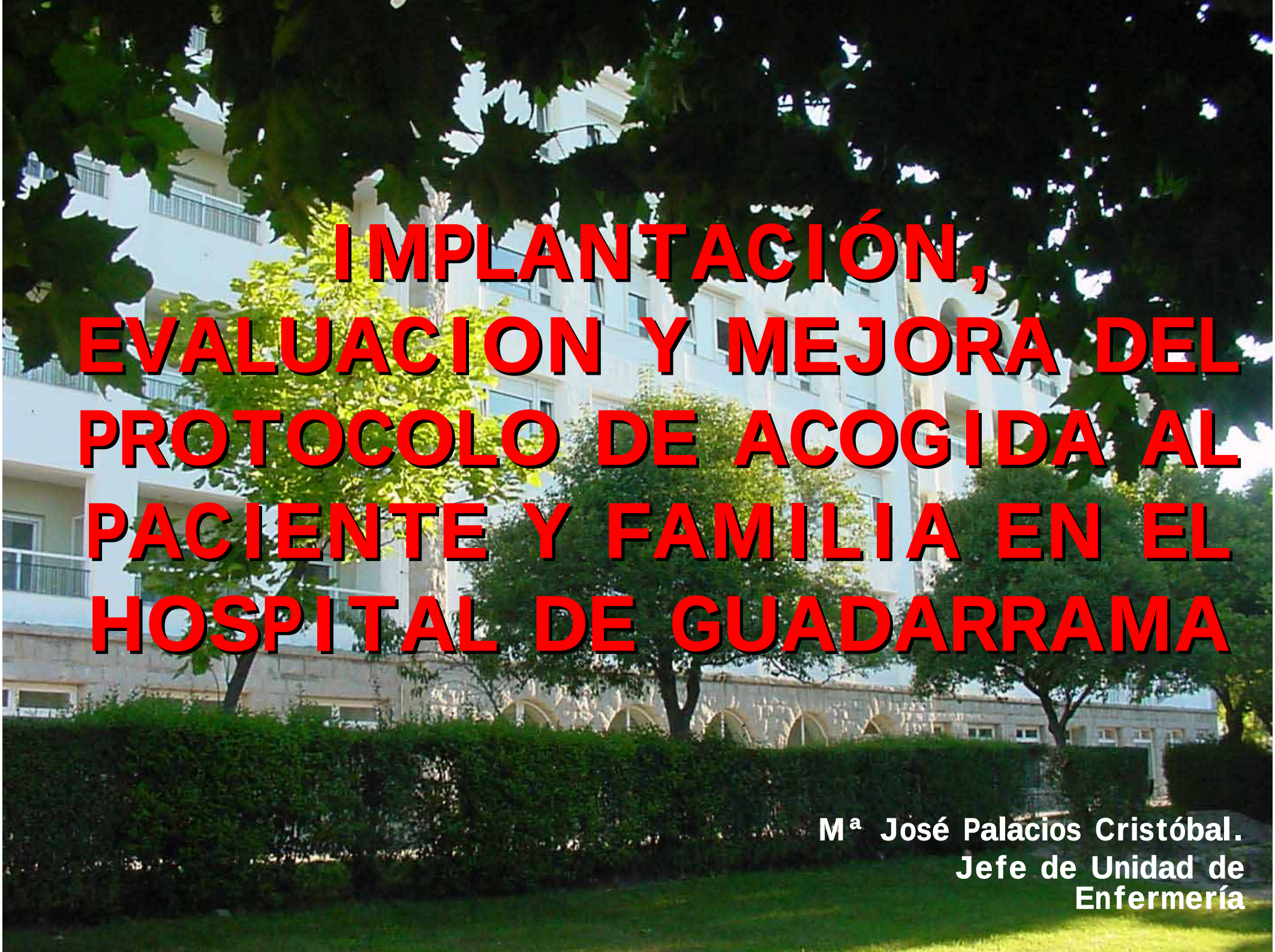


IMPLANTACIÓN, EVALUACION Y MEJORA DEL PROTOCOLO DE ACOGIDA AL PACIENTE Y FAMILIA EN EL HOSPITAL DE GUADARRAMA

Mª José Palacios Cristóbal.
Jefe de Unidad de Enfermería

OBJETIVOS

- Medir la implantación del Protocolo de acogida al paciente y familia.
- Medir el grado de satisfacción en los usuarios.
- Detectar áreas de mejora.

ACOGIDA AL PACIENTE Y FAMILIA EN EL HOSPITAL

- PACIENTE Y FAMILIA: Ruptura con su medio habitual, pérdida de identidad, de intimidad y temor a lo desconocido.

- PROFESIONALES: proporcionar un primer contacto personalizado, disminuir la ansiedad y fomentar la confianza .

OBJETIVO PRINCIPAL DEL PROTOCOLO

- Proporcionar al paciente un primer contacto adecuado con el hospital, estableciendo las condiciones idóneas para recibir la atención sanitaria y los cuidados que el paciente precise.

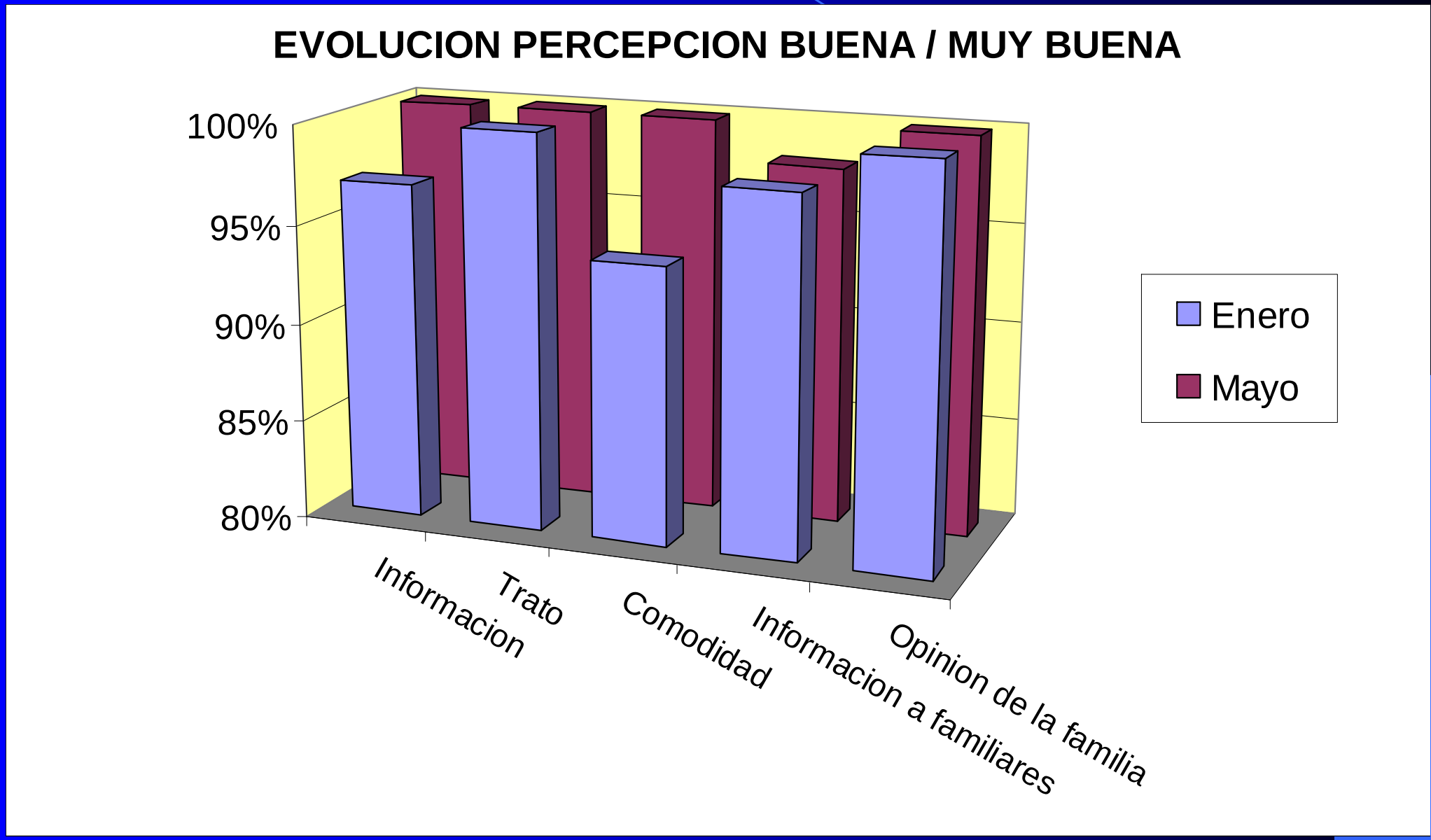
METODOLOGIA

- La herramienta empleada ha sido la rueda de Deming o ciclo PDCA:
  - P: Planificar, elaborar la encuesta.
  - D: 1ª encuesta,analizar resultados y comunicar áreas de mejora.
  - C: 2ª encuesta,comparar resultados.
  - A: Divulgar e implantar medidas correctoras.

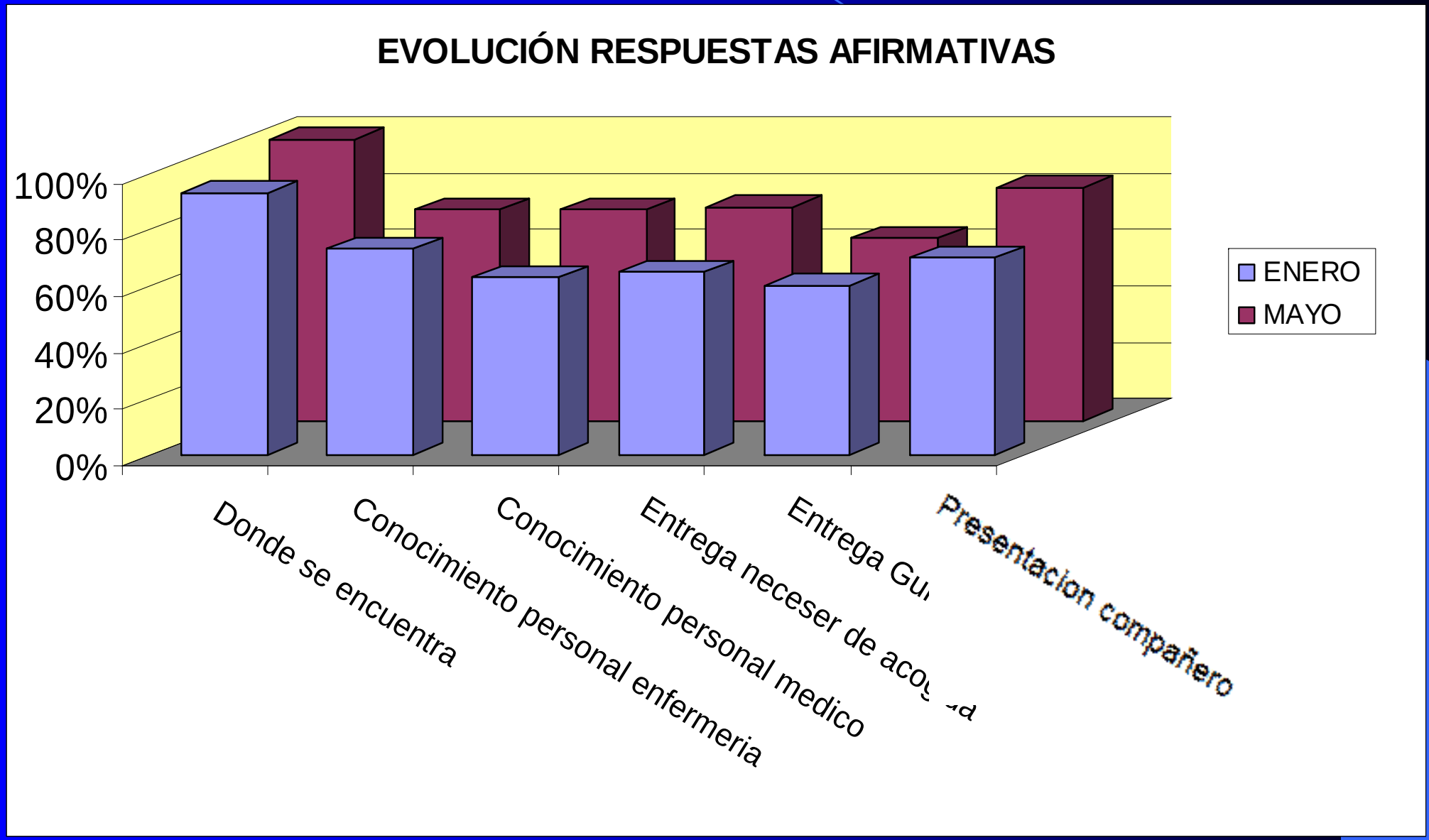
CRONOGRAMA

ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
1ª ENCUESTA
ANALISIS / EVALUACION RESULTADOS
SESION DIVULGATIVA PROTOCOLO
SESIONES EN PLANTA
IMPLANTACION
2ª ENCUESTA
DIVULGACION RESULTADOS / MEJORAS

COMPARACION DE RESULTADOS



COMPARACION DE RESULTADOS



CONCLUSIONES

- El protocolo de acogida está altamente implantado entre el personal sanitario.
- Áreas de mejora: identificación del personal sanitario, entregar neceser de acogida y guía hospitalaria.
- Los pacientes y familia manifiestan un alto grado de satisfacción en su ingreso y acogida.

Gracias por su atención