

1.ª MEJOR COMUNICACIÓN

X Jornadas de Gestión y evaluación de Costes Sanitarios. Palma de Mallorca

Gestión por procesos en un Servicio de Rehabilitación

Zabala Olea A, Arrondo Mendiolagarai J, García Martínez E, Antón MC, Areito Sarria JA, Villa Valle R, Arenaza González N, Gallego Camiña I, Ortigosa de la Hoz M
Hospital Galdakao-Usansolo. Usansolo



De izquierda a derecha, de pie, Natividad Arenaza, Carmen Antón, Estibaliz García e Inés Gallego. De izquierda a derecha, sentadas, Mercedes Ortigosa, Arantza Zabala y Jasone Arrondo.

Clasificación:

05 Calidad.

Palabras clave:

Rehabilitación, Implantación.

Introducción

En el plan estratégico del Hospital Galdakao-Usansolo 2005-2009, una de las líneas estratégicas es "Desarrollar el principio de mejora continua como cambio cultural en la gestión y el funcionamiento del hospital". En el año 2003, para impulsar esta línea estratégica, la Dirección decidió implantar un Sistema de Gestión basado en la Gestión por procesos. En el año 2008 comenzamos a diseñar el Proceso para la Gestión de la Rehabilitación, con el objetivo de mejorar la gestión y organizar las actividades realizadas en Rehabilitación. En este mismo año conseguimos la certificación ISO 9001-2008.

Material y métodos

Mediante técnicas cualitativas de consenso formamos un grupo de trabajo compuesto por facultativos del Servicio, la supervisora, fisioterapeutas, auxiliares de Enfermería, celador, y la Unidad de Calidad.

Conclusiones

Resultados: Hemos diseñado el Proceso de Rehabilitación identificando las interacciones, evaluándolas mediante las incidencias notificadas a través de una base de datos creada específicamente para ello. Hemos identificado clientes, grupos de interés, requisitos normativos, científico-técnicos y expectativas de paciente, y hemos descrito las actividades, sus responsables y registros, definiendo indicadores para medir la eficacia del proceso.

La trazabilidad de la atención se asegura mediante la cumplimentación del evolutivo de fisioterapia, lo que facilita a su vez la comunicación con los demás profesionales. Este registro

se evalúa semestralmente, y en la última evaluación ha alcanzado un 80,73% de cumplimentación, siendo el ítem que peor porcentaje alcanza el de la información emitida, con un 21,82% de cumplimentación; lo que nos muestra un área de mejora. Para medir la eficacia de los tratamientos hemos elegido comenzar con algunas patologías, a las que aplicamos escalas de medición (medidas de extremidades, balance articular y muscular, índice de Barthel).

Mediante los indicadores recogidos en el cuadro de mando, constatamos una disminución de la estancia en aquellas patologías en las cuales medimos la eficacia.

Hemos consensado diferentes protocolos de actuación internos, y con Servicios del Hospital (Traumatología, Neurología).

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes, se diseñó una encuesta de satisfacción específica, cumplimentada por el 10% de los pacientes atendidos en nuestro Servicio durante 2009. Los resultados obtenidos en las áreas de trato, información y confort han superado el 90% de valoración positiva

Conclusiones

1. Las encuestas de satisfacción nos han ayudado a identificar áreas de actuación.
2. Asimismo, los indicadores y las incidencias nos muestran los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.
3. Utilizamos un lenguaje común con otros procesos, la Dirección y el resto del Hospital Galdakao-Usansolo.

4. La certificación ISO 9001-2008 nos ha servido de reconocimiento a las personas que componen nuestro Servicio aumentando su sentido de pertenencia.
5. La Metodología de la Gestión por procesos esta permitiendo mejorar la eficiencia y la satisfacción del paciente.