

Título

GESTION POR PROCESOS EN UN SERVICIO DE REHABILITACIÓN

Clasificación

05- Calidad

Palabras clave: REHABILITACION, IMPLANTACION

Autores

ARANTZA ZABALA OLEA; JASONE ARRONDO MENDIOLAGARAI; ESTIBALIZ GARCIA MARTINEZ; MARIA DEL CARMEN ANTON; Areitio Sarria, J. A; Villa Valle, R; Arenaza Gonzalez, N; Gallego Camiña, I.

INTRODUCCION

En el plan estratégico del Hospital Galdakao-Úsansolo 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 METODOS

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, 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. 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 el 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 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