

Relato de experiência

IMPLEMENTAÇÃO DO ESCRITÓRIO DE EXPERIÊNCIA DO PACIENTE NO MAIOR COMPLEXO HOSPITALAR DO NORTE E NORDESTE

Tatiane Michele Batochi

Problema

Necessidade de Aprimoramento das ferramentas disponíveis para gerenciamento da experiência do paciente identificando as premências de implementação de Pesquisas de Satisfação que nos auxiliasse a identificar as melhorias pontuadas pelos pacientes.

Estratégias de melhoria

Implementação de pesquisas de satisfação estruturadas com métricas que permitiram avaliar e acompanhar o nível de recomendação de nossos pacientes após o uso dos serviços, bem como compreensão das necessidades de melhorias pela ótica dos pacientes através do mapeamento dos dados registrados em canais de relacionamento interno. Foram realizadas ações de bem-estar, organização de festividades, sessões de cinema e oficinas de Design Thinking para públicos internos selecionados.

Intervenção

Em relação às pesquisas de satisfação solicitamos relatórios de performance, padronização de endereços eletrônicos e o envolvimento da coordenação das recepções para monitoramento dos erros resultantes de grafia incorreta dos e-mails. Foram definidos indicadores de fidelização para compartilhamento com as equipes e para as ações de bem-estar, foi estabelecido calendário para sistematizar tais ações.

Monitoramento de erros de preenchimento - E-mail

