

## PRIMER CONTACTO DEL CELADOR CON PACIENTES Y USUARIOS

### OBJETIVOS

- ✓ Comunicarse adecuadamente.
- ✓ No alterar emocionalmente al paciente.
- ✓ Ayudar en la resolución de dudas o inquietudes.
- ✓ Generar un estado de confianza entre el usuario y nosotros.



### METODOLOGÍA

- ✓ Elaboración de un díptico a modo de manual de estilo.
- ✓ Difusión a toda la plantilla (entrega en mano, correo electrónico, Intranet).
- ✓ Inclusión de contenidos y role-play en acciones formativas



### RESULTADOS

- ✓ Disminución de las reclamaciones:
  - ✓ **2017: 10 por trato; 32% de 31 reclamaciones recibidas.**
  - ✓ **2018: 4 por trato; 21% de 19 reclamaciones recibidas.**
- ✓ Aumento de las felicitaciones por parte de los usuarios (2017: 49; 2018: 55).
- ✓ Mejora de las relaciones con otros estamentos por contribuir a crear un clima de confianza hacia los usuarios. (recepción de cartas de agradecimiento por parte de diferentes responsables asistenciales).
- ✓ Se ha posibilitado una correcta comunicación entre usuarios y personal no especialmente dotado para ello, a través de la asistencia a cursos, cuya eficacia queda patente en los datos anteriores.

### CONCLUSIONES

- ✓ Está mejorando la percepción de pacientes hacia nuestro colectivo, lo que influye positivamente en su bienestar.
- ✓ Esta iniciativa ha puesto en práctica la filosofía de buenas prácticas del SERMAS de forma específica para el colectivo de celadores, siendo a su vez una referencia útil para otros colectivos, pues se encuentra a disposición de todo el personal.