



Mútua Terrassa
ASSISTENCIAL



PARAULES CLAU EN MOMENTS CLAU,

LA COMUNICACIÓ COM A
ELEMENT CLAU DE LA
MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA
DE PACIENT

Dimarts, 16 de setembre de 2025

De 15.00 a 16.30 h



El ***Manual de Paraules Clau en Moment Clau***, va ser promogut des de la Direcció d'Atenció al Pacient i Família de la Fundació Assistencial MútuaTerrassa (FAMT) i dins el seu Pla Estratègic 2024-27. És una aposta innovadora per crear i posar a disposició de tots els professionals una guia de referència per treballar, de forma molt pràctica, en la millora del tracte, l'escolta activa i l'empatia cap a pacients i famílies.

El projecte va sorgir des de la necessitat d'implementar un projecte que ajudés a millorar la difusió de la cultura basada en la millora de l'experiència de pacients de forma transversal a tota l'organització i servís de palanca de canvi.

El Manual s'ha elaborat a partir de l'observació directa de la comunicació entre professionals i pacients en els moments més claus de gestió d'expectatives. Més de 100 professionals observats a consultes, taulells, quiròfans, sales de proves, etc. en tots els àmbits assistencials de l'entitat (Atenció Primària, hospitalària i intermèdia), han acabat donant com a resultat un manual de comunicació efectiva de referència 100% marca FAMT.

Des de principis de juny, emmarcat en el Projecte d'Humanització de l'entitat, prop d'un centenar de professionals ja han dut a terme el programa formatiu del Manual de Paraules Clau. En el transcurs de les sessions -realitzades a través de *role-playing*- s'incideix específicament en el llenguatge que és necessari emprar i en aquelles paraules, frases o conceptes que ajuden a satisfer les necessitats i a millorar l'experiència dels pacients i familiars.



PARAULES CLAU EN MOMENTS CLAU, LA COMUNICACIÓ COM A ELEMENT CLAU DE LA MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA DE PACIENT

Programa

Dimarts, 16 de setembre de 2025

De 15.00 a 16.30 h

1. Benvinguda i Introducció: l'origen del projecte

Natàlia Albà, directora de Serveis Corporatius de Comunicació de MútuaTerrassa: Presentació i moderació de la sessió

Anna Sant, directora d'Atenció a Pacient i Família: Presentació del per què del projecte Manual de Paraules Clau en Moments Clau i evidència sobre comunicació empàtica i millora de l'experiència de pacients.

2. L'anàlisi de necessitats: Les enquestes d'orientació a pacient

Mamen Galindo, cap d'Atenció a Pacient i Família: Presentació dels resultats de dues enquestes (a pacients n=1134 i a professionals n=1165), les quals van ser el punt de partida per detectar les necessitats no cobertes pel projecte del Manual de Paraules Clau.

3. Una eina pràctica: Manual de Paraules Clau en Moments Clau

Anna Sant, directora d'Atenció a Pacient i Família: Presentació del projecte Manual de Paraules Clau en Moments Clau i del procés de creació.

4. La implementació: Entrenament per a professionals

Mamen Nicolás, presidenta de la Comissió d'Humanització: Presentació del Programa formatiu, Comunicació i Paraules Clau, actualment en desplegament i amb més de 100 professionals formats de tots els perfils assistencials.

5. El debat: La comunicació empàtica i efectiva entre professionals sanitaris i pacients, element clau per a la millora de l'experiència de pacients

Moderadora del debat: **Natàlia Albà**

Ponents: **Laura Casas**, Neuropsicòloga. **Anna Martorell**, Infermera d'hospitalització. **Jordi Salvador**, Traumatòleg i cirurgia ortopèdica. **Paula Rodríguez**, Administrativa de salut del CAP Sant Cugat

Torn de preguntes.

Tancament i conclusions

Dimarts,
16 de setembre de 2025
De 15.00 a 16.30 h



Telemàtica mitjançant la
plataforma **Teams**
<https://shorturl.at/Aw710>