



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

Servicio Andaluz de Salud

**Plan de Mejora y Humanización de la
Atención en la Unidad de Neonatología
Hospital Universitario Poniente**

Contenido

1.- INTRODUCCION /JUSTIFICACION	3
2.- PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA.....	4
3.- DESARROLLO Y EJECUCIÓN	11
4.- DESPLIEGUE	15
5.-RESULTADOS.....	21
6.-EVALUACIÓN Y REVISIÓN.....	22

1.- INTRODUCCION /JUSTIFICACION

1.1 Marco general

Una Unidad Asistencial de Neonatología se define como, una organización de profesionales sanitarios, ubicada en el hospital, que ofrece asistencia multidisciplinar, cumpliendo unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos, de forma que garantiza las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia adecuadas para atender las necesidades sanitarias asistenciales de los neonatos, en el marco de trabajo¹.

Varios estudios han valorado el nivel de satisfacción de los profesionales tras la implantación de los CCD/NIDCAP en su unidad. En todos los estudios, los profesionales se sienten satisfechos y perciben la implantación del NIDCAP como algo positivo tanto para los niños, como para los padres y para ellos mismos. Los profesionales se sienten más competentes y con más recursos para ayudar al niño en su desarrollo y para apoyar a la familia³.

En el Hospital Universitario Poniente, desde el año 2018, se iniciaron líneas de trabajo en el grupo de microambiente (tetanalgesia, piel con piel, posicionamiento del recién nacido, banco de leche y método madre canguro), siendo la línea estrella desde hace años la apuesta de lactancia materna exclusiva al alta; para poder seguir avanzando en el grupo de medidas relacionadas con el macroambiente se hace necesario seguir avanzando en la adecuación de los espacios y cobra aún más sentido la implantación de este plan de mejora.

1.2 Objetivo

El presente plan de mejora tiene como objetivo principal, diseñar un plan de mejora para la Unidad de Neonatología del Hospital Universitario Poniente, en consonancia con la política del Plan de Humanización del SSPA⁴ impulsado actualmente desde la Consejería de Salud y Familias.

La Unidad de neonatos actual del Hospital Universitario Poniente se inauguró hace 25 años, con la apertura del Hospital; a pesar de que se encuentra en buen estado de conservación, resulta evidente que se ha quedado obsoleta y con falta de espacio debido al incremento de población y a la tasa de natalidad a lo largo de los años.

La Unidad incorpora, desde el año 2008, la política de puertas abiertas, pero sin posibilidad de pernoctar; el Hospital fomenta y potencia la lactancia materna exclusiva al alta, ofreciendo a las madres la posibilidad de estancia en un área denominado Hotel de madres pero que se encuentra ubicada en un ala diferente a la de Pediatría, concretamente en la Unidad de Puérperas.

Debido a la limitación de espacio todos los neonatos y sus padres comparten un espacio común, no existiendo ningún tipo de intimidad, entre un neonato y otro; además los huecos que ocupan los neonatos son muy pequeños por lo que existen problemas de movilidad agravada cuando se introducen todos los dispositivos médicos de soporte.

La implantación de este plan de mejora posibilita, entre otras cosas, delimitar más netamente zonas de tratamiento, generando una zona de cuidados intermedios logrando un mejor manejo de los pacientes neonatales.

Los beneficiarios directos de este plan de mejora en la Unidad serán el neonato, padres y profesionales; persiguiendo facilitar el máximo bienestar del niño y su familia durante su ingreso, que sea lo menos traumático posible y que ayude tanto al neonato en su evolución como a la familia.

En cuanto a los profesionales, el principal beneficio será poder mejorar su práctica asistencial potenciando la atención en un modelo de cuidados centrados en el desarrollo basado en prácticas humanizadas dirigidas a disminuir el estrés y el sufrimiento del niño, a favorecer su desarrollo neurológico y emocional, y a facilitar la integración de los miembros de la familia como cuidadores del niño⁵.

2.- PLANIFICACIÓN Y/O CRONOGRAMA

El Hospital de Poniente abrió sus puertas el 1 de julio de 1997, en concepto de hospital comarcal de Nivel 3.

Destaca también la elevada natalidad de la zona; con 2.414 nacimientos en 2020 lo que supone casi el 42% del total (6.874) de la provincia; y un total de 2250 nacimientos en 2021, observando un leve descenso que atribuimos a la situación de pandemia de Covid-19.

La Unidad neonatal del Hospital de Poniente, está situada en el área de Pediatría, que se encuentra ubicada en la 1ª planta ala de levante del hospital. En esta unidad, realiza su labor un equipo de trabajo interdisciplinar, que presta cuidados a los pacientes que ingresan en la misma, al objeto de cubrir las expectativas de los padres y entorno familiar; se pretende potenciar una atención de calidad asistencial y humanizada.

Modelo organizativo: Organigrama y funciones

La Unidad de Gestión Clínica (UGC en adelante) de Pediatría está liderada por el Director de Unidad, que es Facultativo Especialista de Área (FEA) con dependencia jerárquica y funcional de la Dirección Médica y una gestora de Cuidados, especialista en Pediatría, con amplia formación en Humanización y con dependencia jerárquica y funcional de la Dirección Enfermera

2.5. Los espacios

Respecto a la estructura física, debemos resaltar que, es prácticamente la misma que la existente a la apertura del centro, aun cuando el crecimiento de la población, número de partos y la actividad a lo largo de los años se ha incrementado sustancialmente.

La distribución de espacios es la siguiente:

• 3 zonas:

- 1) Sector de recepción, reanimación y estabilización en sala neonatal: 2 cunas térmicas.
- 2) Unidad de Cuidados Mínimos. Recién nacidos que requieren asistencia profesional para mejorar su evolución.
- 3) Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales. Un box de cuidados intermedios-especiales, 5 incubadoras y 5 cunas, utilizadas en función de la complejidad de la patología manejada.

Total 10 puestos, y un box de cuidados mínimos (nido-sano).

Actualmente estamos en un momento de redefinición de espacios. La asistencia pediátrica del siglo XXI, más humanizada y en la que se hace a las familias elemento fundamental dentro de la asistencia, está reflejada en los cambios estructurales físicos planteados en este proyecto.

En el plan funcional de la reforma, se ha primado la confortabilidad y la intimidad de la familia unido a los medios técnicos más modernos para poder ofrecer la mayor calidad asistencial y con garantías de seguridad a los recién nacidos que pasen por la unidad. Medidas básicas orientadas a mejorar el impacto visual, auditivo junto con el método canguro, entre otras, ayudan a proporcionar unos Cuidados Centrados en el Desarrollo que mejoran los resultados en salud de nuestros prematuros y recién nacidos.

PLAN OPERATIVO LÍNEA 1. Área asistencial: Cuidados centrados en el desarrollo y familia

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	METAS	RECURSOS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA Fecha inicio-fin
1.1. Disminuir el estrés del neonato y familia	<p>Elaboración del Plan de Intimidad en la Unidad</p> <p>Implementación de medidas para reducir la contaminación acústica y lumínica</p> <p>Implementación de medidas organizativas en la Unidad: Proyecto "Cuidando Con Mimo"</p> <p>Personalización de la atención a la familia con inclusión de la diversidad cultural</p>	<p>Plan de Intimidad implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Reducción la contaminación acústica y lumínica a niveles mínimos</p> <p>Proyecto "Cuidando Conmigo" implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Garantía de trato personalizado y equipo referente a las familias con multiculturalidad</p>	<p>Comisión Humanización</p> <p>Unidad Atención Ciudadanía</p> <p>Unidad Infraestructuras</p> <p>Dirección económica</p> <p>Luces individuales y regulables en intensidad/ Focos individuales con luz dirigida para realizar técnicas.</p> <p>Medición del nivel de ruido: Soundear</p> <p>Mediadora sociosanitaria</p> <p>Dípticos informativos de apoyo</p> <p>Servicio de Teletraducción</p> <p>Unidad Atención Ciudadanía</p>	<p>Director UGC</p> <p>Gestora Cuidados</p>	<p>Abril 2022 - Octubre 2022</p> <p>Octubre 2020 - Noviembre 2022</p> <p>Junio 2018- Junio 2023</p> <p>Enero 2020 – Diciembre 2022</p>
1.2. Disminuir el dolor neonatal	<p>Uso de escala validada para valorar el dolor</p> <p>Aplicación del protocolo Método Canguro</p> <p>Aplicación del protocolo de tetanalgesia</p>	<p>Registro de nivel de dolor en la historia de todos los neonatos según cronograma</p> <p>Protocolo Método Canguro implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Protocolo de tetanalgesia implementado en la Unidad según cronograma</p>	<p>Comisión Humanización</p> <p>Unidad de Informática</p> <p>Equipo referente "Cuidando Con Mimo"</p> <p>Mediadora sociosanitaria</p> <p>Dípticos informativos de apoyo</p> <p>Servicio de Teletraducción</p> <p>Unidad Atención Ciudadanía</p>	<p>Director UGC</p> <p>Gestora Cuidados</p>	<p>Junio 2022 - Octubre 2022</p> <p>Junio 2018 - Diciembre 2022</p> <p>Junio 2018 - Diciembre 2022</p>

PLAN OPERATIVO LÍNEA 2. Área organizacional: Incorporación de la familia en la atención al neonato

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	METAS	RECURSOS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA Fecha inicio-fin
2.1. Potenciar la participación de la familia en los cuidados del neonato	<p>Elaboración de protocolo de acogida a la familia al ingreso en la Unidad</p> <p>Diseño de programa de entrenamiento y capacitación a la familia</p>	<p>Protocolo de acogida implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Programa de entrenamiento y capacitación a la familia implementado en la Unidad según cronograma</p>	<p>Comisión Humanización</p> <p>Unidad Formación</p> <p>Mediadora Sociosanitaria</p> <p>Dípticos informativos de apoyo</p> <p>Servicio de Teletraducción</p>	<p>Director UGC</p> <p>Gestora Cuidados</p>	<p>Junio 2022 - Enero 2023</p>
2.2. Facilitar el acompañamiento por parte de la familia durante las 24 horas	<p>Desarrollo de protocolo "Unidad neonatal de puertas abiertas"</p> <p>Dieta y menús adaptados a las necesidades alimentarias o culturales de la familia</p> <p>Elaboración de un procedimiento sobre la visita de hermanos de forma personalizada.</p> <p>Acompañamiento de los padres a su hijo en la realización de pruebas en otras áreas y traslado a otro hospital</p>	<p>Protocolo de "Unidad neonatal de puertas abiertas" implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Tasa de 100 % dieta y menús adaptados a las necesidades alimentarias o culturales de la familia</p> <p>Procedimiento sobre la visita de hermanos implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Tasa de 90 % acompañamiento de padres con hijos en la realización de pruebas en otras áreas y traslado a otro hospital</p>	<p>Comisión Humanización</p> <p>Mediadora Sociosanitaria</p> <p>Dípticos informativos de apoyo</p>	<p>Director UGC</p> <p>Gestora Cuidados</p>	<p>Octubre 2020 -Junio 2023</p> <p>Junio 2018- Junio 2023</p> <p>Octubre 2022-Junio 2023</p> <p>Junio 2018- Junio 2023</p>

PLAN OPERATIVO LÍNEA 3. Área relacional: Comunicación entre Profesionales y Familia

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	METAS	RECURSOS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA Fecha inicio-fin
<p>3.1. Garantizar un marco de relación basado en la comunicación que aumenten la capacidad de colaboración y de corresponsabilidad de la familia</p>	<p>Plan de formación específico para mejorar las habilidades de comunicación afectiva y efectiva (gestión de conflictos, comunicación de malas noticias, acompañamiento en el duelo) para profesionales</p> <p>Elaboración de un protocolo de acogida a nuevos profesionales: Proyecto QR "Mi primer día en neonatos</p> <p>Desarrollo de herramientas para eliminar las barreras idiomáticas y de comunicación</p>	<p>Plan de formación específico a profesionales para mejorar las habilidades de comunicación afectiva y efectiva implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Protocolo de acogida a nuevos profesionales implementado en la Unidad según cronograma</p> <p>Garantizar comunicación efectiva y afectiva a todas las familias de forma multicultural</p>	<p>Comisión Humanización</p> <p>Unidad Formación</p> <p>Mediadora Sociosanitaria</p> <p>Dípticos informativos de apoyo</p> <p>Servicio de Teletraducción</p>	<p>Director UGC</p> <p>Gestora Cuidados</p>	<p>Noviembre 2020-Diciembre 2023</p> <p>Junio 2020-Diciembre 2023</p> <p>Enero 2020 – Diciembre 2022</p>
<p>3.2. Evaluar el grado de satisfacción de la familia respecto a la atención recibida</p>	<p>Elaboración de encuesta de satisfacción para pasar a la familia al alta del neonato</p>	<p>Tasa de cumplimentación \geqde 95% de encuesta de satisfacción a la familia alta del neonato</p>	<p>Comisión Humanización</p> <p>Unidad Atención Ciudadanía</p> <p>Mediadora sociosanitaria</p>	<p>Director UGC</p> <p>Gestora Cuidados</p>	<p>Noviembre 2022-marzo 2023</p>

PLAN OPERATIVO LÍNEA 4. Infraestructura humanizada y espacios amables

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACCIONES	METAS	RECURSOS	RESPONSABLES	CRONOGRAMA Fecha inicio-fin
<p>4.1. Diseñar unas instalaciones con arquitectura humanizada donde se contemple la confortabilidad, la intimidad del neonato y familia</p>	<p>Habilitación de sala para ofrecer información confidencial</p> <p>Adecuación de espacios para personas con movilidad reducida</p> <p>Adecuación de espacios para el aseo de familiares</p> <p>Adecuación de boxes individuales con incubadora/cuna y sillón-cama para los padres</p> <p>Medidas “Ambiente amable”</p> <p>Programa de entretenimiento a las familias</p>	<p>Sala habilitada y en uso para ofrecer información confidencial según cronograma</p> <p>Espacios para personas con movilidad reducida en uso según cronograma</p> <p>Boxes individuales con incubadora/cuna y sillón-cama para los padres en uso según cronograma</p> <p>Medidas “Ambiente amable” implementadas en la Unidad según cronograma</p> <p>Programa de entretenimiento a las familias implementado en la Unidad según cronograma</p>	<p>Comisión Humanización Infraestructuras Dirección económica</p> <p>Señalización Pictogramas</p> <p>Cromoterapia Decoración con vinilos Mobiliario funcional Musicoterapia. Colores neutros en paredes, suelo y mobiliario</p> <p>Dispositivos digitales. TV individual gratuita. Servicio de préstamo de libros. Wifi abierta. Préstamo de juegos de mesa.</p>	<p>Director UGC Gestora Cuidados</p>	<p>Octubre 2020-Diciembre 2022</p>

3.- DESARROLLO Y EJECUCIÓN

3.1. Análisis estratégico

La metodología de trabajo en esta fase fue de una sesión de trabajo presencial realizado con profesionales de diferentes categorías de la Unidad; la duración de la sesión fue de dos horas.

La técnica utilizada, en este caso, fue un análisis de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (análisis DAFO) de situación en la Unidad de Pediatría, en la cual se recogieron las expectativas del grupo de profesionales multidisciplinar implicado).

Análisis DAFO

FORTALEZAS INTERNAS	DEBILIDADES INTERNAS
<ul style="list-style-type: none"> - Alta satisfacción de pacientes en encuestas - Cultura de calidad/ Humanización en la Unidad - Plantilla de enfermeras especialistas y acreditadas por ACSA - Implicación de los profesionales/Experiencia en innovación 	<ul style="list-style-type: none"> - Inestabilidad de plantilla en Pediatras - Variabilidad clínica de los profesionales del equipo - Gestora de Cuidados en funciones - Infraestructura obsoleta para implantar los Cuidados Centrados en el Desarrollo

<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de la Gerencia / equipo directivo con el proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> - Fatiga profesional postpandemia
<p>OPORTUNIDADES EXTERNAS</p>	<p>AMENAZAS EXTERNAS</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Integración de Agencia en SAS - Apoyo institucional de autoridades - Buena coordinación con Hospital de referencia Materno Infantil - Apuesta de Consejería por la Humanización - Elevada tasa de natalidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Incertidumbre por Pandemia Covid - Sistema informatico en vías de desaparecer - Fuga de profesionales por zona de difícil cobertura - Elevada demanda asistencial en urgencias - Limitación presupuestaria

4.- DESPLIEGUE

La necesidad de modernizar nuestra Unidad de Neonatología, y de mantener un enfoque continuo de mejora de la calidad en la atención y cuidados para responder más y mejor a las necesidades y demandas de la población pediátrica y familias de nuestra comarca para los próximos años, nos emplazaba a todos a redefinir nuestra estrategia – como el resto de los centros sanitarios andaluces - a partir de nuestra realidad presente y hacia donde queremos que sea nuestro futuro.

Los pasos realizados para la innovación en la Unidad han sido los siguientes:

1. Partir de la experiencia asistencial
2. Partir del punto de encuentro profesional–paciente y familias
3. Reorientar la organización y generar valor desde ese enfoque

El objetivo general de este Plan de Mejora y Humanización en Neonatología consiste en:

Las Líneas Estratégicas (LE) del Plan de Mejora de la Atención y Humanización en la Unidad de Neonatología de Poniente son 4:

- **LÍNEA 1. Área asistencial: Cuidados centrados en el desarrollo y familia**
- **LÍNEA 2. Área organizacional: Incorporación de la familia en la atención al neonato**
- **LÍNEA 3. Área relacional: Comunicación entre Profesionales y Familia**
- **LÍNEA 4. Infraestructura humanizada y espacios amables**

A partir de cada Línea estratégica se plantea una propuesta de despliegue en objetivos específicos y acciones que se exponen a continuación:

LÍNEA 1. Área asistencial: Cuidados centrados en el desarrollo y familia

Esta línea estratégica persigue favorecer el desarrollo neurosensorial del recién nacido. Se centra en la disminución del estrés y en el reconocimiento de la familia como miembro indispensable en el cuidado. El ingreso de un hijo es una situación estresante para los padres y puede desencadenar alteraciones en el rol parental e interrupción de los procesos familiares, de ahí la importancia de considerar el binomio neonato/ familia.

Objetivo Específico 1.1: Disminuir el estrés del neonato

Propuesta de acciones:

- Elaboración del Plan de Intimidad en la Unidad
- Implementación de medidas para reducir la contaminación acústica y lumínica (macroambiente).
- Implementación de medidas organizativas en la Unidad: Proyecto “Cuidando Con Mimo” (microambiente).
- Personalización de la atención a la familia con inclusión de la diversidad cultural

Objetivo Específico 1.2: Disminuir el dolor neonatal

Propuesta de acciones:

- Uso de escala validada para valorar el dolor

- Aplicación del protocolo Método Canguro
- Aplicación del protocolo de tetanalgesia

LÍNEA 2. Área organizacional: Incorporación de la familia en la atención al neonato

El desarrollo de esta línea estratégica tiene como fin empoderar a la familia durante el ingreso, así como maximizar los beneficios de la presencia de los padres durante su estancia en la Unidad (mayor oportunidad para dar y recibir información, apoyar el rol parental, obtener mayor capacidad para compartir la toma de decisiones, y aumentar la confianza y el respeto hacia los profesionales de la salud).

Los objetivos específicos con las acciones para su despliegue son:

Objetivo Específico 2.1: Potenciar la participación de la familia en los cuidados del neonato

Propuesta de acciones:

- Elaboración de protocolo de acogida a la familia al ingreso en la Unidad
- Diseño de programa de entrenamiento y capacitación a la familia

Objetivo Específico 2.2: Facilitar el acompañamiento por parte de la familia durante las 24 horas

Propuesta de acciones:

- Desarrollo de protocolo “Unidad neonatal de puertas abiertas”
- Dieta y menú adaptados a las necesidades alimentarias o culturales de la familia

- Elaboración de un procedimiento sobre la visita de hermanos de forma personalizada.
- Acompañamiento de los padres en la realización de pruebas en otras áreas y traslado a otro hospital.

LÍNEA 3. Área relacional: Comunicación entre Profesionales y Familia

La tercera línea estratégica se centra en el marco de relaciones entre profesionales de la Unidad y familias, en la comunicación efectiva, las decisiones compartidas, la corresponsabilidad, la autonomía y la participación como aspectos claves durante la estancia hospitalaria.

Los objetivos específicos con las acciones para su despliegue son:

Objetivo Específico 3.1: Garantizar un marco de relación basado en la comunicación que aumenten la capacidad de colaboración y de corresponsabilidad de la familia.

Propuesta de acciones:

- Desarrollo de actividades formativas para mejorar las habilidades de comunicación afectiva y efectiva, gestión de conflictos, comunicación de malas noticias, acompañamiento en el duelo, etc. para profesionales de la Unidad.
- Elaboración de un protocolo de acogida a nuevos profesionales: Proyecto QR “Mi primer día en neonatos”
- Desarrollo de herramientas para eliminar las barreras idiomáticas y de comunicación: Mediación Sociosanitaria

Objetivo Específico 3.2.: Evaluar el grado de satisfacción de la familia respecto a las infraestructuras

Propuesta de acciones:

- Elaboración de encuesta de satisfacción para pasar a la familia al alta del neonato.

LÍNEA 4. Infraestructura humanizada y espacios amables

La cuarta línea pone el foco en la Humanización de las estructuras físicas de la Unidad, los recursos materiales y humanos, el entorno de trabajo de los profesionales, así como las innovaciones tecnológicas.

Objetivo Específico 4.1.: Diseñar unas instalaciones con arquitectura humanizada donde se contemple la confortabilidad, la intimidad del neonato y familia

Propuesta de acciones:

- Habilitación de sala para ofrecer información confidencial
- Adecuación de espacios para personas con movilidad reducida
- Adecuación de espacios para el aseo de familiares
- Adecuación de boxes individuales personalizados con nombre con incubadora/cuna y sillón- cama para los padres/ Habitaciones familiares
- Medidas “Ambiente amable”: Cromoterapia/Decoración con vinilos /Mobiliario funcional/Musicoterapia/Luz natural
- Programas de entretenimiento a las familias

5.-RESULTADOS

Una vez definidos los objetivos y expuestas las principales acciones, se procede a poner en marcha el siguiente esquema operativo Para finalizar, concluir que, este proyecto es el resultado del trabajo y esfuerzo continuo por parte de los profesionales, la gobernanza de la Unidad y el equipo directivo por mejorar los servicios de salud que se prestan a los pacientes y familias.

Se han conseguido los siguientes resultados:

-Existe un plan de mejora de la intimidad del paciente en pediatría que actualmente se está implementando. Una de las muchas medidas conseguidas es la creación de un protocolo de intimidad.

-Mediante un grupo de trabajo multidisciplinar (infraestructuras, dirección, TCAE, enfermeras y pediatras) se ha diseñado una unidad adaptada a las necesidades de las familias en la que se han implementado medidas para disminuir la contaminación acústica y lumínica, como son la creación de un procedimiento, instalación de sonómetro, regulación de intensidad de luz total, cromoterapia..

-Implementación del proyecto “Cuidando con mimo” integrada en el plan de humanización del centro “Poniente Contigo”.

-Se ha garantizado la personalización de la atención a las familias en la diversidad cultural.

-Manejo del dolor neonatal por parte del personal de la unidad, elaborando un protocolo con medidas no farmacológicas como contención, musicoterapia, tetanalgesia, abrazoterapia, método canguro.

-Se ha elaborado un protocolo de acogida de la familia a la unidad de neonatología.

-Nos encontramos en proceso de poner en marcha el programa de entrenamiento a las familias.

- Unidad de puertas abiertas las 24 horas, creación de family room, procedimiento de visita de hermanos guiada...
- El 80% de los profesionales se han formado en habilidades de comunicación afectiva y efectiva.
- Puesta en marcha del proyecto "Mi primer día en neonatos" para personal de nueva incorporación.
- Creación de sala de información para familiares con el fin de respetar la confidencialidad.
- Se ha señalado espacios con pictogramas y se han diseñado para el acceso de personas con movilidad reducida.
- Se han creado boxes individuales y personalizados.
- Se han llevado a cabo medidas de "ambientes amables".
- Existe un programa de entretenimiento para las familias.





Baño para los padres con ducha



5.-EVALUACIÓN Y REVISIÓN

Actualmente se está realizando una encuesta de satisfacción a los padres usuarios de la unidad de neonatología.