

Once upon a time in Spain ...



Carmen



Patient Experience

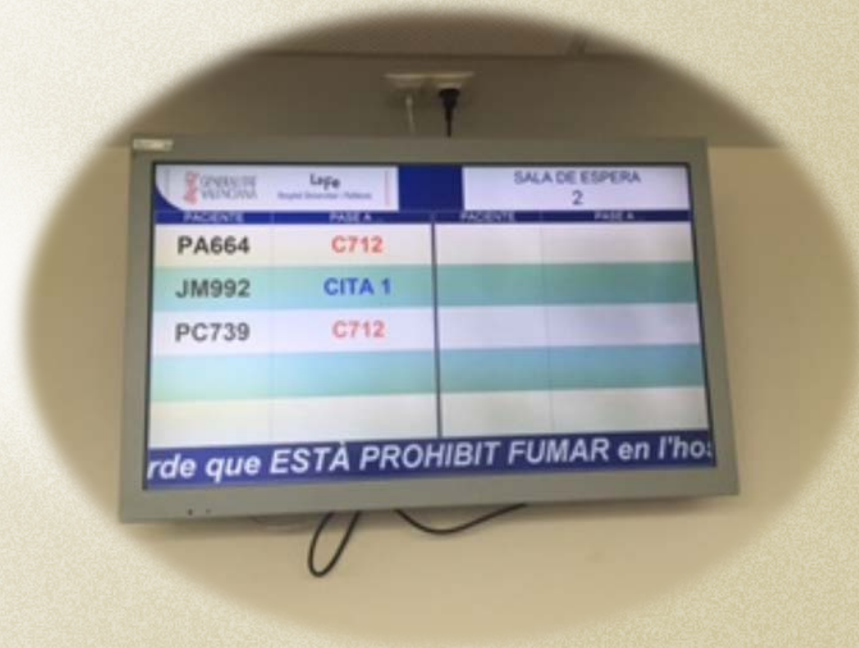


Carmen visits her doctor...

Kiosk for patient arrivals



Information display



Patient centered department



Humanisation of the hospital



FAN3

El canal de televisión para los niños del hospital

REPORTAJES **TALLERES** **SERIES** **DIBUJOS** **MAGIA** **Y MUCHO MÁS**

de 9 de la mañana a 10 de la noche

¡Búscanos con el mando!

FAN3

disfruta con FAN3

09:00-12:00	12:00-14:00
Entretenimiento	Un famoso te cuenta un cuento
Dibujos	Derechos del Niño Hospitalizado
Entretenimiento	Los chistes de Jeringullo
Reportaje médico	Dibujos
Entretenimiento	Reportaje médico
A toda máquina	Entretenimiento
Serie	Cómo estás hoy
Los chistes de Jeringullo	Dibujos
Los dibujos de mi hospital	Te leo mi cuento
Te leo mi cuento	El Doctor Pelico
14:00-16:00	16:00-18:00
Un famoso te cuenta un cuento	Derechos del Niño Hospitalizado
Los dibujos de mi hospital	Cómo estás hoy
Dibujos	Reportaje médico
Los chistes de Jeringullo	Serie
En cualquier lugar del Mundo	Dibujos
Reportaje médico	Fantásticos de la Ciencia
Dibujos	Entretenimiento
Derechos de la infancia	Los chistes de Jeringullo
Xipeq	La cámara mágica de mi hospital
Entretenimiento	Quén es quién en la tv y en la radio
18:00-20:00	20:00-22:00
Entretenimiento	Entretenimiento
Quén es quién el hospital	Avancé aprende Magia
Entretenimiento	Entretenimiento
Serie	Los chistes de Jeringullo
Reportaje médico	Dibujos
Serie	Reportaje médico
Entretenimiento	Entretenimiento
En cualquier lugar del Mundo	Serie
Los chistes de Jeringullo	Mucha confusión
Te leo mi cuento	

“Kindness” strategy



Case manager for patients



Information system

[illegible]

Contains all information related to health care services

Multidisciplinary team



This group includes representatives from:

- ❑ surgery
- ❑ radiology
- ❑ internal medicine
- ❑ oncology
- ❑ pharmacists



Carmen's Experience

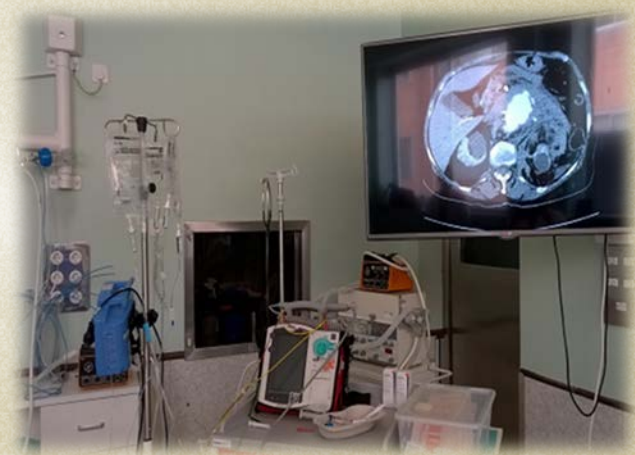
Carmen is referred to a patient support group. These groups have close working relationships with the hospital.

If Carmen needs surgery, it could be performed by surgeons trained using the simulation suites in hospital.



Carmen's Experience

If the Carmen needs chemotherapy there are a range of options – day and weekly hospitals and hospital at home

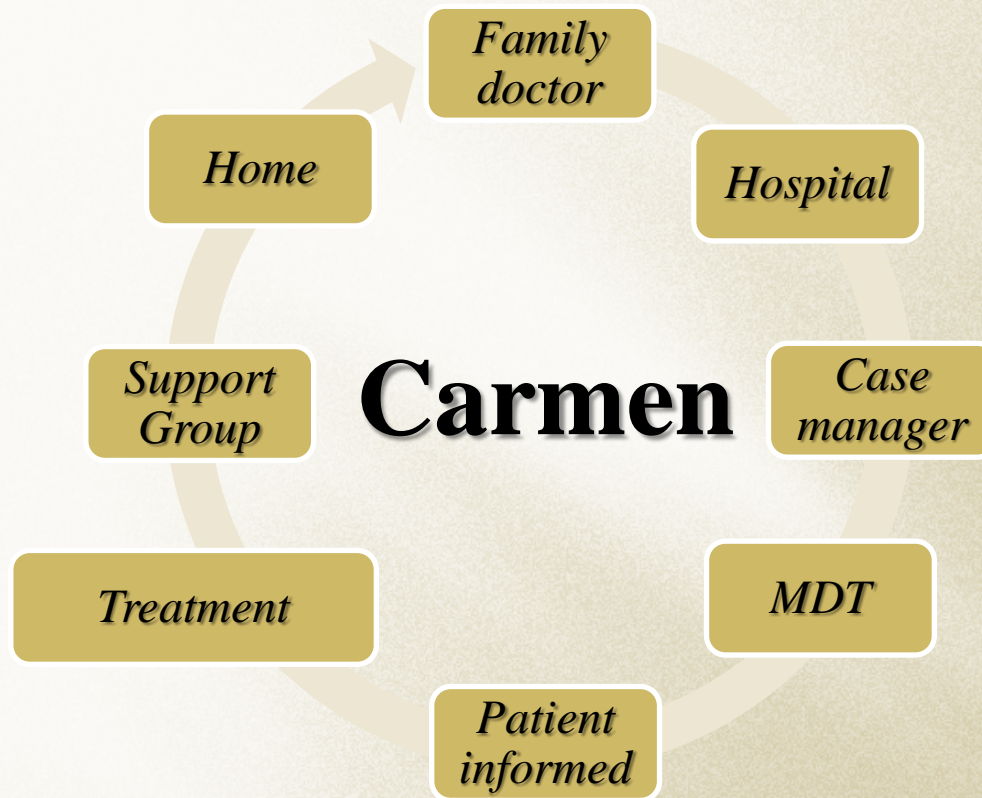


Patient safety



Error occurred as Carmen was given wrong medication

Overview of Carmen's journey



Carmen like Real Madrid is a CHAMPION



OUR KEYPOINTS

1. Patient Experience
2. Information Systems
3. Integrated Health Care

Spain HOPE team 2016



Mr	Queckenberg	Christian
Mrs	Andersen	Pica
Mrs	Heikela	Kristiina
Mrs	Dumont	Stéphanie
Mrs	Gorantonaki	Anthoula
Mrs	Repsa	Ilze
Mrs	Kamińska	Joanna
Mrs	Veloso	Rita
Mrs	Brás	Sandra
Mrs	Lopes Alves	Maria Zita
Mrs	Erica	Ericson
Mr	Bradley	Carl
Mrs	Darroch	Jane
Mrs	Santos	Ana
Mrs	Kaminska	Joanna