

El Rol Administratiu en la Programació per Motius

Autors:

Eloi Núñez Mañé, Ruth Torrecillas Lozano, Marta Senallé Murgó, Angels Duran Parisi, Elena Gallart Casals, M^aPilar Cases Lopetegui

INTRODUCCIÓ

La programació per motius és una nova eina que ens ajuda amb l'accessibilitat al centre i ens facilita adaptar la demanda dels usuaris per compaginar-la amb l'organització del centre.

OBJECTIU

L'objectiu d'implementar la programació per motius és gestionar d'una forma més àgil i eficient les demandes dels usuaris, facilitar als professionals la gestió de les agendes, derivar a cada professional adient segons motius i valorar l'eficàcia de l'eina.

MATERIAL I MÈTODE

Hem utilitzat les eines facilitades per l'ICS amb l'ECAP Administratiu amb l'eina de programació per motius.

El mètode que hem seguit és:

- 1 Preguntar als usuaris el motiu de la visita
- 2 Prioritzar la urgència de la visita
- 3 Enquesta als professionals si el motiu exposat s'ajusta a la demanda real.

RESULTATS

1.- MOTIUS: Com es pot veure en la imatge 1, més del 50% dels usuaris que programem a infermeria són amb motius diferents als que hi ha per defecte a l'eina.

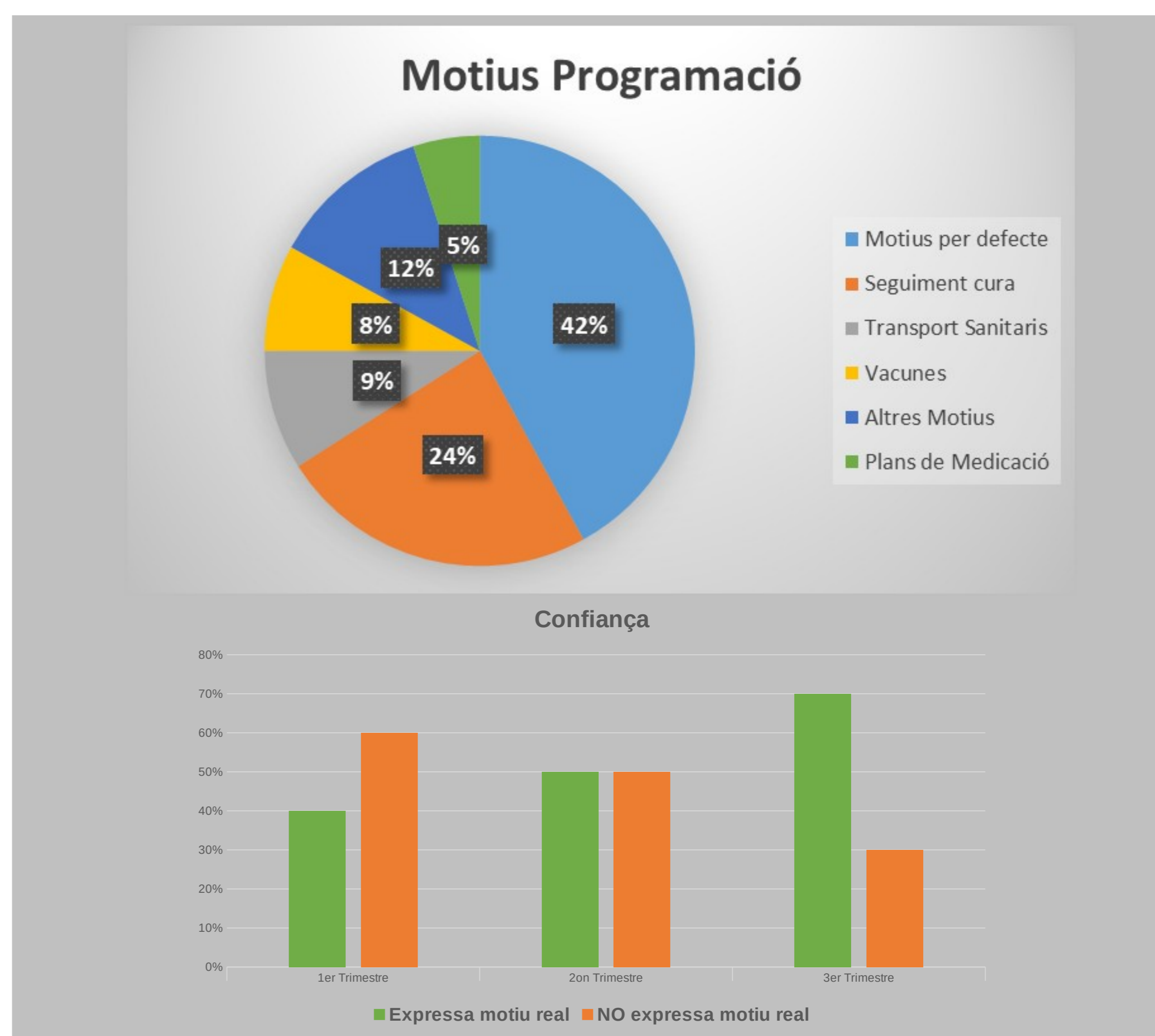
2.- GESTIÓ: En preguntar el motiu e indicar-lo en les diferents caselles, ens hem adonat que els sanitaris poden millorar la gestió de les consultes i avançar-se a les necessitats de l'usuari.

3.- CONFIANÇA: Al principi era complicat que et diguessin el motiu correcte i acceptessin anar a l'infermer o infermera, però amb el temps alguns usuaris han entès que dient un motiu diferent del real, la feina és doble per tots. En la imatge 2 es pot veure l'augment de la confiança.

4.- SEGURETAT DEL PACIENT: En referència a la seguretat del pacient ens troben en dos apartats.

Confidencialitat: El primer és que els genera inseguretat dir el motiu a la cua, quan tenen gent del poble a prop que coneixen o que són veïns.

Atenció Única: El segon cas són els usuaris que només volen ser atesos pel metge, i tot i que saben que son motiu d'infermeria insisteixen en anar al metge, i acaben no dient el motiu real.



Imatge 1: Motius Programació

Imatge 2: Confiança

CONCLUSIONS

Hem vist que és una eina útil per tal d'organitzar de forma més adient les demandes dins de la consulta, per aquesta funció cal destacar el paper fonamental dels administratiu en l'organització de la demanda.

Cal augmentar els motius de visita a l'eina de programació per motius.

Ens plantegem passat un temps fer una enquesta de satisfacció dels usuaris i continuar avaluant l'eficàcia de l'eina a la consulta.