

Administratiu sanitari. Ens coneix algú?

Autors: Isabel Pola, Alba Holgado, Pere Peralta, Anna Bachs, Marta Grau, Victòria Muñoz.
Lloc de treball: EAP Vilanova del Camí

INTRODUCCIÓ

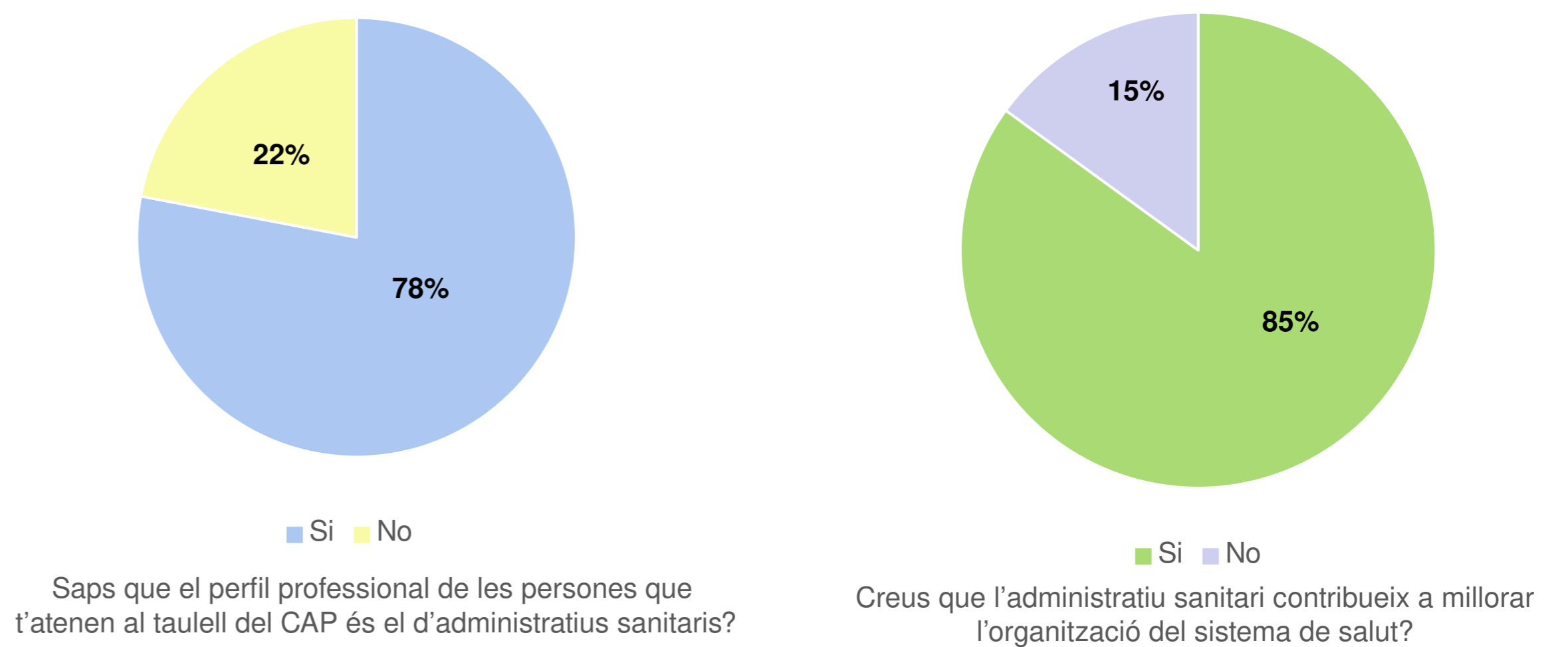
Sempre es diu que el personal del taulell som claus en l'organigrama dels equips d'atenció Primària perquè som la porta d'entrada al sistema sanitari. Però per poder ser realment efectius i eficients, de la mateixa manera que la ciutadania té assignat un metge de família i una infermera, ara també se'ls assigna un administratiu sanitari i així es professionalitza el nostre rol.

Professionalitzar vol dir donar caràcter de professió a una activitat, i per tant és necessari concretar les nostres funcions per poder ser-ne experts. Amb la concreció de les nostres funcions s'han adaptat formació i estudis específics per millorar les nostres capacitats i habilitats.

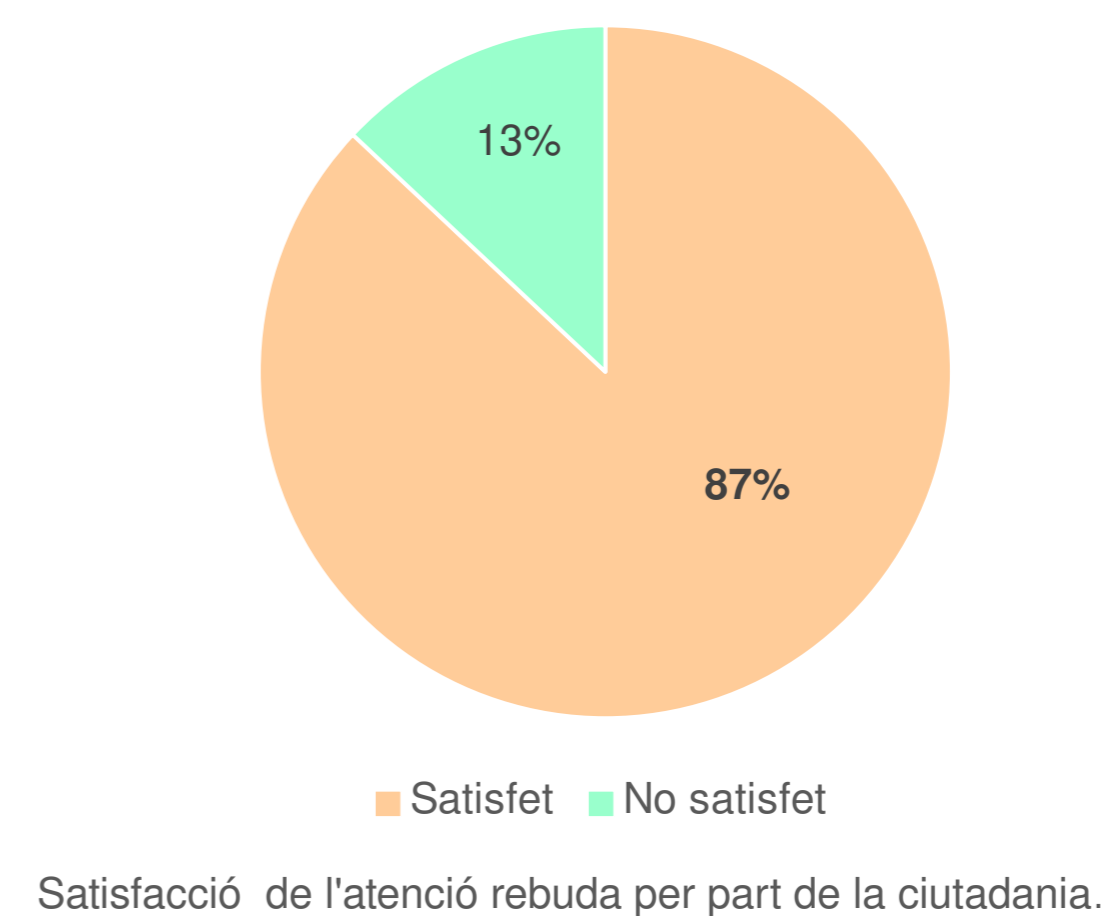
Els administratius de l'EAP treballem atenent les persones que venen al CAP i gestionem les seves demandes tenint en compte les guies, procediments i disponibilitats que tenim. El canvi de ser "personal d'atenció a la ciutadania" a ser administratiu sanitari de referència implica anar progressivament integrant-nos en l'equip i en el procés assistencial del pacient.

RESULTATS

Dels resultats obtinguts a l'enquesta externa un 78% ens reconeix com a administratiu sanitari. Es confirma amb un 78,4% de respostes afirmatives, que la ciutadania coneix les tasques que realitzem, i un 85% valora la nostra contribució en la millora del sistema de salut.



Respecte a l'atenció rebuda, la ciutadania ens valora amb un 87% de respostes satisfactòries vers un 13% d'insatisfacció.



OBJECTIU

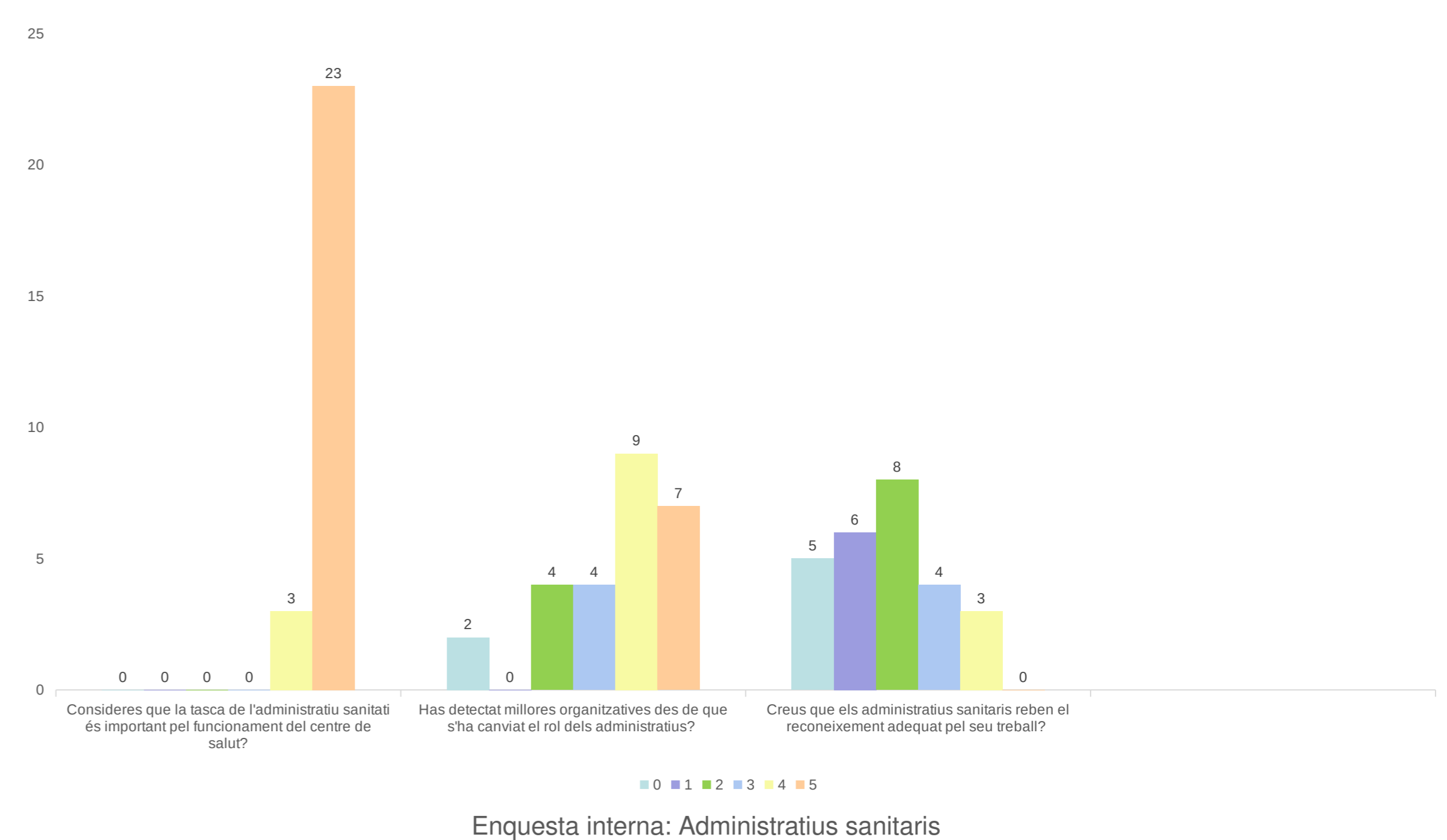
El principal objectiu és saber què es coneix, tant els professionals de l'equip com la ciutadania, de l'administratiu de sempre i què s'imaginen i les expectatives que tenen vers el nou rol de l'administratiu sanitari.

Un altre objectiu és creure'ns i demostrar que som un valor afegit al servei que oferim a la ciutadania. És necessari reconèixer la nostra expertesa per poder-nos valorar com un professional especialista més de l'equip.

MATERIAL I MÈTODE

- Resultats enquesta Plaensa 2022.
- 26 enquestes d'opinió interna
- 100 enquestes d'opinió externa

De l'enquesta interna destaquem principalment, per una banda, que tot l'equip considera important les nostres tasques per la millora de l'organització del nostre centre i per l'altre, el sentiment de poc reconeixement del seu treball per part dels administratius. Ens estranya també la resposta d'un administratiu que admet no conèixer les seves tasques així com un altre administratiu que no ha detectat cap millora amb el nostre canvi de rol.



CONCLUSIONS

1. L'opinió favorable per part de tothom de la necessitat de professionalitzar els administratius per ser administratius sanitaris.
2. Acceptació total de l'equip a la incorporació de l'administratiu amb el nou rol de sanitari.
3. La valoració de l'atenció rebuda de les enquestes repartides són millors que els resultats anònims de les enquestes PLAENSA.
4. Sentiment de poc reconeixement per part del personal administratiu.
5. Final de la fase I amb els resultats d'aquest estudi observacional.
6. Iniciar la fase II amb el disseny de les intervencions i estratègies que calen per millorar les habilitats.