

QUÈ PENSEN ELS PROFESSIONALS DE LES FACILITADORES DE L'ÀREA D'URGÈNCIES GENERALS?

Autors: Aguilar Martin, Rafaela; Roig Sobrino, Marta; Allouss, Faiza; Santamaria Mora, Josep Ma; González Luque, Carolina; Garcia Martínez, Héctor.

Unitat d'Atenció a la Ciutadania - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

INTRODUCCIÓ

A l'any 2007 l'hospital, va decidir incorporar la figura de la facilitadora en l'àrea d'urgències generals. La facilitadora és un professional que depèn de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania (UAC) i treballa conjuntament amb el Servei d'Urgències Generals, Unitat de Curta Estada i Pediatria.

El paper de la facilitadora és vetllar perquè el pacient i la seva família es trobin recolzats, atesos i informats durant la seva estada a l'àrea d'urgències, així com donar suport als professionals.

Arran de la certificació de la ISO 9001 de la UAC a l'any 2021 es va considerar adient qüestionar-nos quina era la visió de l'equip assistencial vers la figura de la facilitadora, fet que ens ajudaria a valorar si s'ampliava l'horari o es podia clonar en altres serveis.

OBJECTIUS

Conèixer l'opinió dels professionals de l'àrea d'urgències generals sobre el paper de la facilitadora.

MATERIAL I MÈTODE

Reunió de l'equip directiu d'urgències i l'equip de facilitadors.

Es va proposar elaborar una enquesta interna amb deu preguntes, oferint l'oportunitat d'un camp obert per recollir la percepció dels professionals.

L'enquesta va ser aprovada pel Comitè d'Urgències i per la Direcció de Centre.

L'enquesta es va penjar en diferents cartells a les zones d'esbarjo comuns de les diferents especialitats de l'àrea d'urgències i unitat de curta estada, mitjançant codi QR, en data abril 2022.

RESULTATS



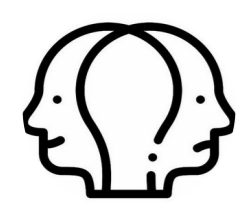
De les 38 respostes, el 65,8% son dones. El torn majoritari amb un 55% és el torn de matí. El 63% dels enquestats tenen una antiguitat superior als 4 anys.

o Creus que cal ampliar la franja d'atenció del/la facilitador/a, sent actualment: de dilluns a divendres de 7.30 a 21 h i els caps de setmana i festius de 10 a 17 h?

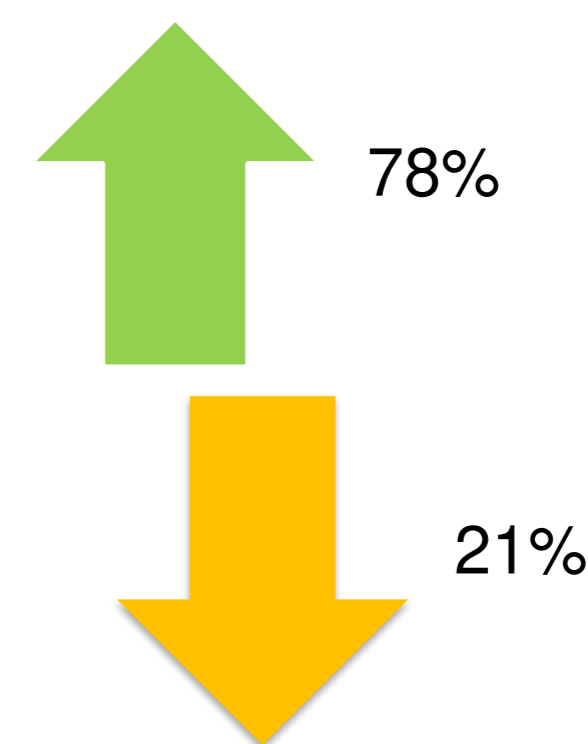
14% Ampliar l'horari dels festius i caps de setmana

64% Mateix horari que el servei (24h)

21% Crec que està bé així



Un 97% coneix la figura del facilitador. El 95% confirma que els facilitadors mostren capacitat d'escolta tant amb els professionals com els pacients.



El 92% manifesta que son accessibles i mantenen una actitud proactiva. El 87% manifesta que saben adaptar-se a diferents situacions malgrat que estiguin fora de protocols.

ACCIONS DE MILLORA:

- Ampliació caps de setmana.
- Ampliació a l'àrea materno-infantil i quirúrgica

CONCLUSIONS

Podem concloure, que la figura dels facilitadors es una peça clau dins del servei d'urgències generals, fet que ens ha permès ampliar la cobertura a caps de setmana de 10 a 17h i s'està analitzant l'ampliació d'horari fins a les 21h, així com s'ha implantat la figura a l'àrea materno-infantil i a l'àrea quirúrgica.