

Nou rol de l'administratiu sanitari

Autors: Belén Aranda Pastor, Sandra Bautista Hernández, Alicia Gómez Quirante
Lloc de treball: EAP Martí i Julià (Cornellà de Llobregat)

INTRODUCCIÓ

Per aconseguir una qualitat assistencial d'excel·lència vam evaluar el nostre procés assistencial i es va evidenciar que s'havien de fer canvis per millorar la satisfacció de la ciutadania i dels professionals. Es va consensuar que la línia de treball havia d'estar dirigida a millorar la comunicació interprofessional, treballar els processos i empoderar els professionals per realitzar el canvi. El grup de l'administratiu sanitari era la peça clau per poder dur a terme aquests canvis.

OBJECTIU

L'objectiu principal es potenciar el rol de l'administratiu sanitari arribant a assolir les màximes competències per aconseguir la satisfacció de la ciutadania i dels professionals.

MATERIAL I MÈTODE

Detecció de necessitats de diferents fonts:

- Satisfacció ciutadana: reclamacions, plaensa, consell comarcal
- Professionals: stdtool, jornada participativa
- Observació de l'equip directiu

Afegir més competències a l'administratiu sanitari:

- Gestió proactiva de la demanda assistencial dels professionals sanitaris
- Formació específica de processos ofertada per l'empresa i interna pròpia de demanda aguda i circuits
- Implicació en projectes de comunitària de l'equip
- Participació activa en qualitat i referències de processos
- Comunicació activa i programada entre professionals en reunions quinzenals

RESULTATS

Els resultats esperats en finalitzar el projecte seran

1. Millora de la relació interprofessional
2. Millora de l'accessibilitat
3. Millora de la satisfacció de la ciutadania i dels professionals

Els resultats obtinguts:

4. El 90% dels professionals d'atenció a la ciutadania estan formats en tots els processos administratius
5. Cada procés assistencial te un referent administratiu
6. Participació activa en activitats comunitàries



Alba Gómez i Belen Aranda a l'Escola de Salut



Edu Rospir al CEIP Martinet interpretant al Capità Vitamines



Institut Català de la Salut
Atenció Primària
Metropolitana Sud

Calendari Formacions

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
		1 Demanda aguda pediatria	2 "Els dijous d'Atenció a la Ciutadania"	3 Acol·lida nou vinguts	4	5
6	7 Reunió UBA	8 Demanda aguda adults	9 "Els dijous d'Atenció a la Ciutadania"	10	11	12
13 La meua Salut	14 Reunió UBA	15	16 "Els dijous d'Atenció a la Ciutadania"	17 Rosmiman	18	19
20 Atenció telefónica	21 Reunió UBA	22 Demanda aguda adults	23 "Els dijous d'Atenció a la Ciutadania"	24 Planificat-reunió amb infermeria	25	26
27	28 Reunió UBA	29 Demanda aguda pediatria	30 "Els dijous d'Atenció a la Ciutadania"			

Exemple de formacions

CONCLUSIONS

El rol de l'administratiu sanitari en els Equips d'Atenció Primària es imprescindible en el suport dels processos assistencials. Per això, es necessària la seva formació continua i la professionalització d'aquest col·lectiu. Aquest reconeixement els dona valor i motivació. Son una peça clau per vehiculitzar totes les necessitats de l'equip i han de formar part dels grups de treball per garantir una cohesió de grup i augmentar la comunicació interprofessionals. Son un actiu que tenen molt a oferir en la salut comunitària i en els processos de qualitat i seguretat del pacient.