

BRIEFING GESTIÓ I SERVEIS

Autors: Lúdia Domínguez Clavería, Jordi Santín Pérez, M. Rosa López Martínez, Vianeth P. Ríos Calderón
Lloc de treball: EAP Centre – L'Hospitalet de Llobregat

INTRODUCCIÓ

Durant la pandèmia Covid-19 hi havia imprevistos constants, disposant d'un reduït marge de maniobra, requerint una organització acurada de les tasques a realitzar per cada professional.

La ciutadania va modificar els hàbits de consulta, augmentant la relació telemàtica i/o telefònica, i reduint la presencialitat.

Els/les professionals estaven sotmesos a elevades càrregues de treball, pel què calia millorar la seva qualitat de vida laboral.

Per això, els GIS, conjuntament amb Direcció, van iniciar els "briefings" (reunions curtes) en iniciar cada torn.

OBJECTIU

Millorar l'experiència de la ciutadania, donant ràpida sortida a les consultes telemàtiques (4CW), telefòniques (centraleta) i presencials (taulell).

Millorar la qualitat de vida dels/de les professionals, definint tasques equitativament, distribuint les càrregues de treball i optimitzant els temps dels procediments.

MATERIAL I MÈTODE

Per millorar ràpidament l'organització, al *back-office* es va habilitar una pissarra on apuntar els/les professionals presents a cada torn, juntament amb les tasques que tenien assignades, tenint una major visió global diària, anticipant-se a incidències i millorant la capacitat de resolució de problemes, repercutint directament en donar una ràpida resposta a les necessitats de la ciutadania.

Integrada aquesta metodologia, es va iniciar la rotació dels GIS a centraleta, taulell (*front-office*) i tasques de *back-office*. Així, cap feina era persona-depenent, millorant la capacitat del personal, permetent-los realitzar qualsevol de les tasques assignades.

A més, es volia intentar millorar l'accessibilitat, pel què cada GIS revisava les agendes de la seva UBA per reconduir visites programades al/la professional erroni/a, detectar duplicitats en les vies de contacte i solucionar aspectes burocràtics que no requerien visita presencial amb personal sanitari.

RESULTATS

1.- **Briefings en iniciar el torn:** faciliten la comunicació Direcció-GIS, afavoreixen l'anticipació als problemes i la resolució de les incidències.

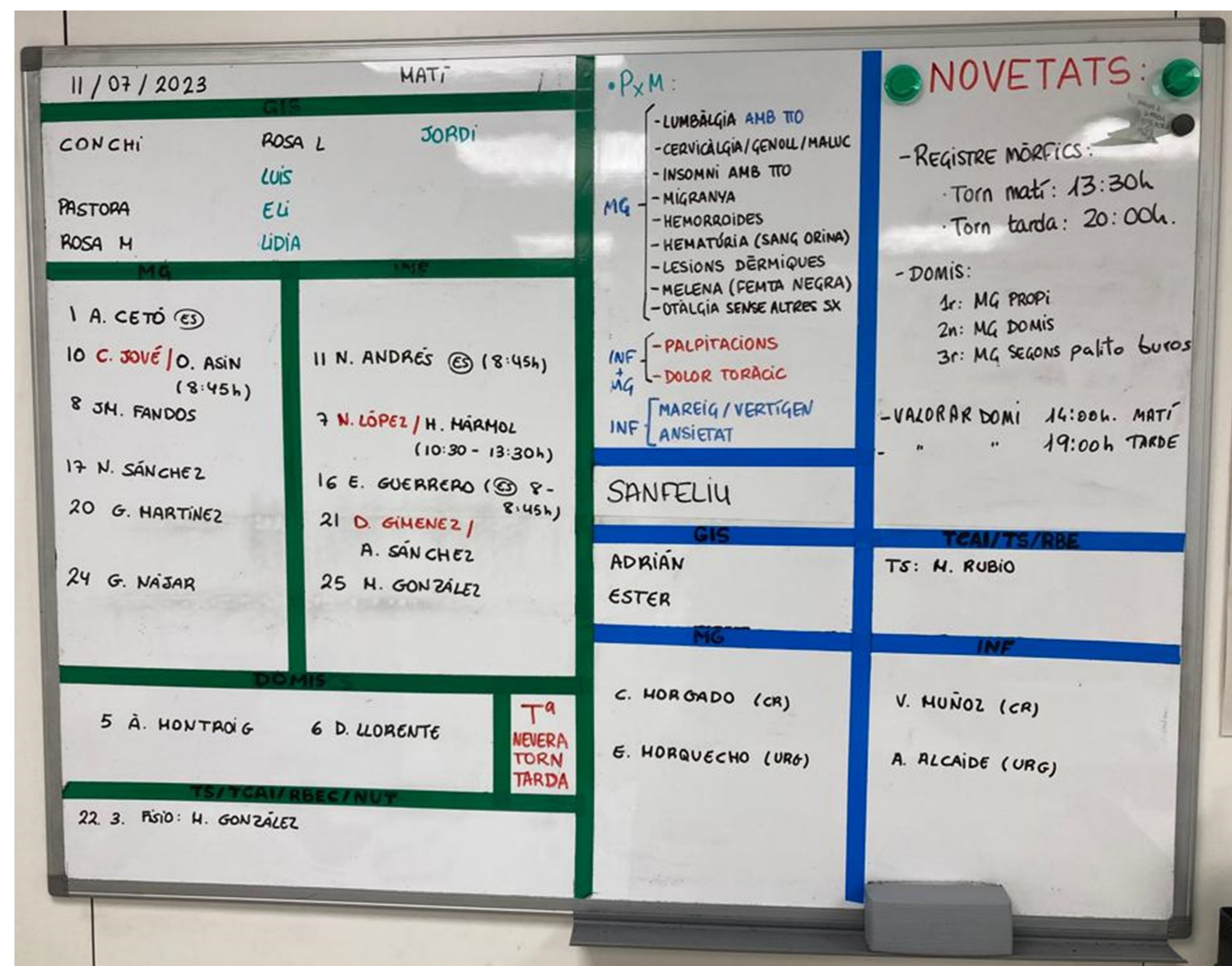


Figura 1: Pissarra organitzativa *back-office*.

2.- **Compartir experiències:** Els/les professionals administratiu participen compartint experiències, aconseguint l'homogeneïtat de criteri en la resolució de problemes, reduint la possibilitat de reproduir els mateixos errors i augmentant la reproductibilitat de l'encert en la resolució.



Figura 2: Equip d'Atenció a la Ciutadania.

3.- **Pro-activitat de Gestió i Serveis:** ha permès eliminar visites presencials innecessàries, observant-se gran satisfacció de la ciutadania quan s'hi contacta anticipadament per donar la millor solució a la seva petició.

CONCLUSIONS

Realitzar una petita prova pilot implantant una pissarra per posar ordre dins del caos de la pandèmia, ha desembocat en una sèrie d'accions de millora contínua que han afavorit substancialment la satisfacció dels/de les professionals gràcies una major definició de l'organització del centre i de les funcions a realitzar.