

COM SOBREVIVRE EN EL TEMPS I NO MORIR EN L'INTENT

Elena Gallén Sevilla; J. Yolanda Lebrero Villa; Mercè Cuadras Rofaster; M. Pilar Granados Navarro; Janeth Prugue Acosta

Equip d'Atenció Primària Guineueta



INTRODUCCIÓ

L'administratiu durant l'última dècada ha estat en continus canvis en la feina que desenvolupa. Ha passat de només programar visites a realitzar la gestió administrativa del procés assistencial dels usuaris portant el control i la coordinació de la mateixa.

2019: La gestió de l'administratiu estava en un procés de millora continua, d'enfortiment i individualització de les necessitats de cada usuari.

2020: La pandèmia va desdibuixar tot allò que s'havia aconseguit. Canvis continus de protocols, informacions contradictòries, desànim, por, impotència, esgotament dels professionals en la seva feina. Massificació dels usuaris fent demandes, agreujada en moltes ocasions per l'obertura de moltes vies d'accés, que creava moltes duplicitats i pèrdua de la qualitat d'una bona atenció a l'usuari.

2022: L'administratiu va començar un procés de reconstrucció, tant emocionalment com de la manera de treballar, de tot allò que s'havia perdut per culpa de la pandèmia.

RESULTATS

L'administratiu està en plena millora continua i amb una resposta positiva per part de la resta de professionals sanitaris i dels usuaris.

OBJECTIUS

Enfortir les relacions entre tots els treballadors.



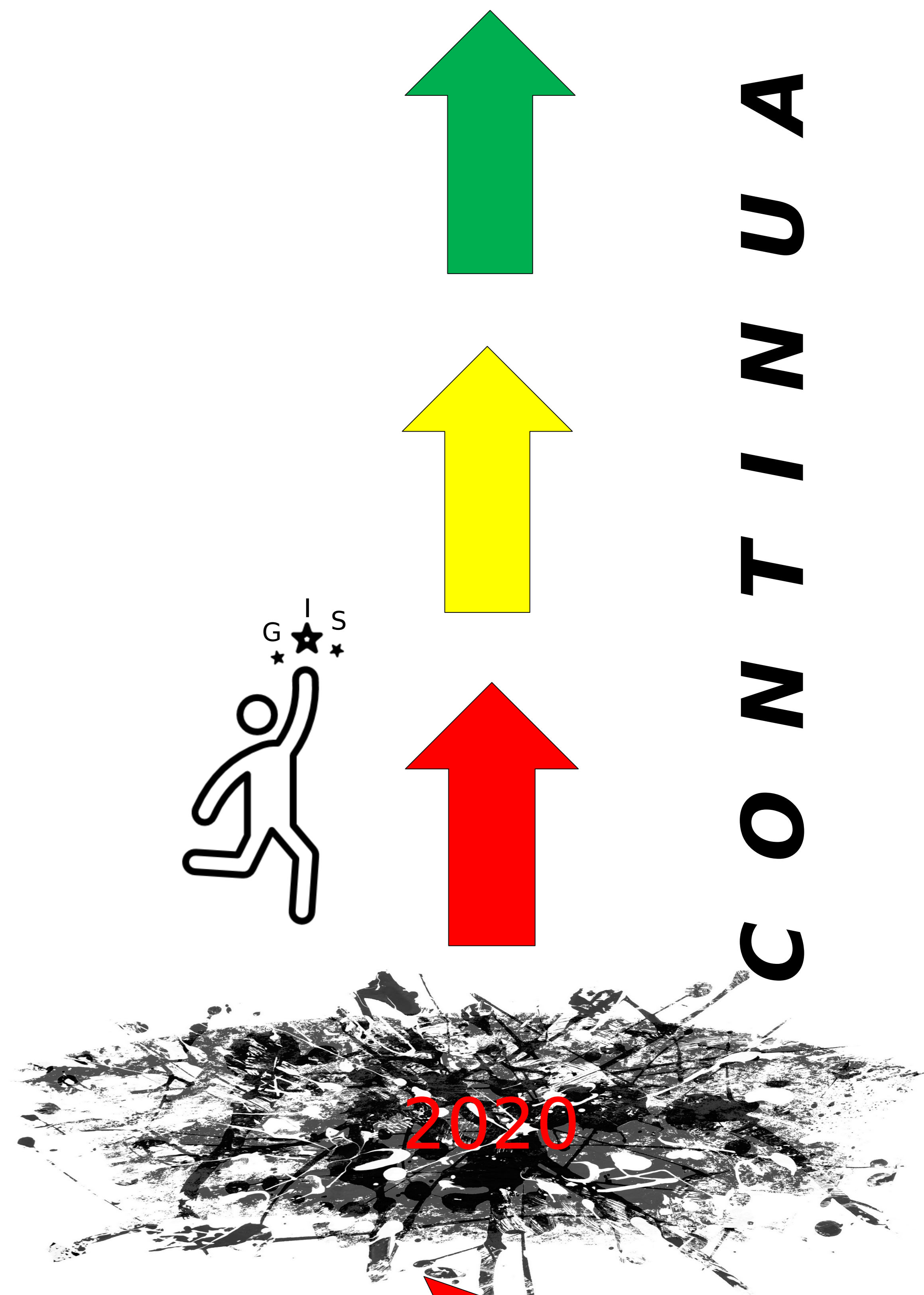
Enfortir les relacions amb els usuaris.

MATERIAL I MÈTODE

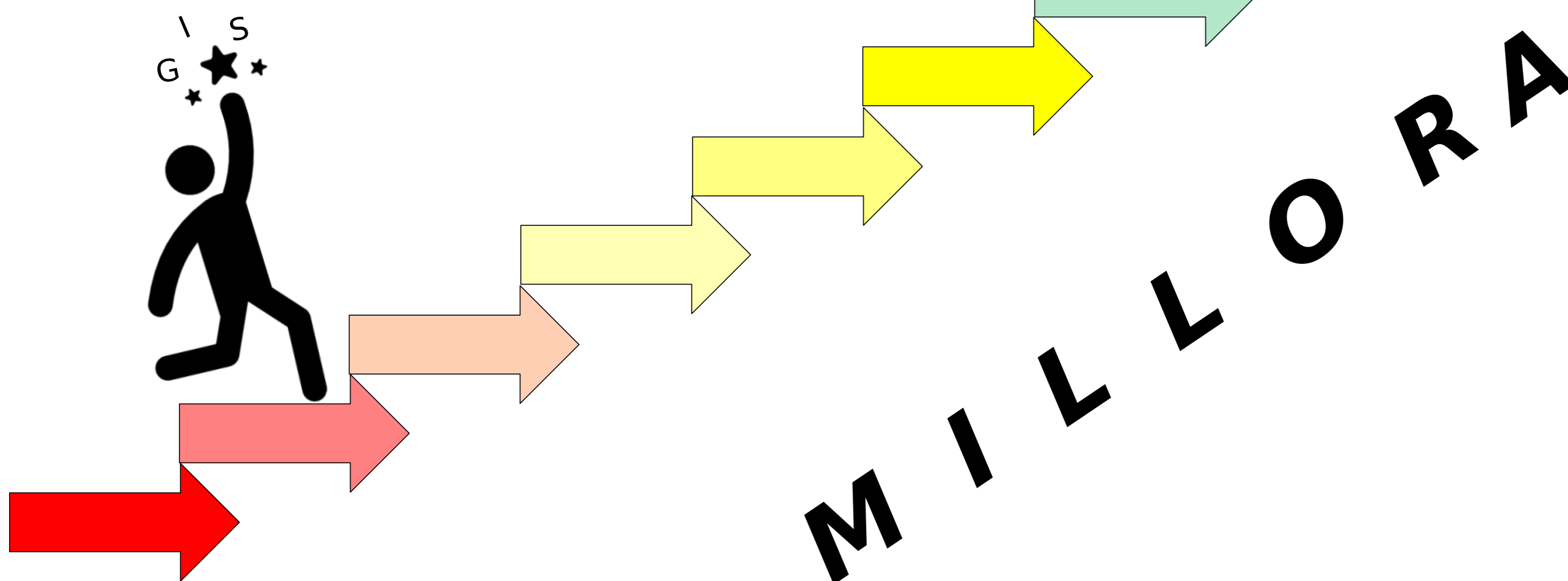
Amb la col·laboració de tots els professionals del CAP s'han tornat a instaurar els protocols existents i des de la Comissió de Qualitat (on l'Administratiu té un paper molt important), es van fer revisions i renovacions d'aquests de manera continua.

Actualment, s'està implantant noves maneres de treballar, que afecten principalment a l'Administratiu, com el treballar en UBA, fer agendes, tasques i tenir població assignada per desburocratitzar de tràmits administratius les consultes i així, millorar l'accessibilitat i la longitudinalitat entre els professionals sanitaris i els usuaris.

I, per millorar la cohesió entre tots els professionals, el grup de "festes i festetjos" que teníem ja format per professionals del centre, on hi participen molt activament els administratius, s'ha tornat a activar i consolidat com un Equip més de Millora anomenat Comissió de Festes, formant part de la Comissió de Qualitat de l'EAP i així, intentar millorar la qualitat emocional de l'equip i aconseguir anar tots a una.



C O N T I N U A



CONCLUSIONS

L'Administratiu està en un procés d'adaptació de molts canvis i s'està transformant en un professional més actiu en els processos que afecten als usuaris. Per seguir millorant s'ha de continuar amb la labor que s'està fent.

