

CREANT COMPROMÍS!

Autors: BLANCO MEDINA, ANA; ANDREU BURCIÓN, ANA BELEN ; AGUILAR MARTIN, RAFAELA; GONZALEZ MONTERO, NATALIA; JIMENEZ LOPEZ, IRENE

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

INTRODUCCIÓ

Des de l'any 2021 la Unitat d'Atenció a la Ciutadania s'ha certificat en l'ISO 9001:2015. Aquest fet ens ha ajudat a millorar tots els processos de treball i que els professionals que componen la Unitat, entenguessin la necessitat de treballar tots pel mateix objectiu per assolir la certificació.

OBJECTIU

Formar i informar els professionals que conformen la Unitat d'Atenció a la Ciutadania en l'explotació, anàlisi i avaluació de les dades que generen de l'activitat que realitzen durant la seva jornada laboral.

Objectius secundaris:

- Afavorir la tasca que du a terme el personal GIS al punt d'informació de l'àrea maternoinfantil, de l'edifici principal, a quiròfans, a urgències generals, maternals i pediàtriques.
- Formar als professionals en la creació del Quadern de Comandament de cada àrea.
- Descentralitzar la tasca sobre un professional per fer partícip a tots els implicats.
- Crear consciència i compromís de l'equip sobre l'impacte de la tasca vers als resultats finals obtinguts.

MATERIAL I MÈTODE

Exploració

Es realitza una DAFO i s'analitza el resultat. Una de les causes principals es que la tasca d'anàlisi la realitza una professional, únicament.

Antecedents

Arran de l'ISO es detecta durant la formació i revisió dels circuits que els professionals de la Unitat no són conscients quin impacte tenen les dades de les gestions que porten a terme diàriament respecte a la demanda en cada lloc de treball.

Avaluació

Cada professional de la seva àrea revisarà el manual i posteriorment es farà un control de qualitat sobre la tasca per conèixer les dificultats.

Diagnòstic

Davant d'aquesta situació es valora la necessitat d'empoderar als professionals perquè en cada àrea on estan els professionals de la Unitat es pugui fer l'explotació, anàlisi i elaboració dels informes i quadern de comandament, així com la Memòria.

Tractament

S'ha dissenyat un curs d'especialització ajustat a la descripció de lloc de treball de cada àrea. Així mateix s'està preparant un manual de preguntes més freqüents que els professionals es fan davant determinats casos que no es recullen en un procediment.

RESULTATS

El curs s'ha iniciat al mes de novembre, on s'ha fet una distribució per àrees de treball, implicant a tots els professionals. Cada àrea té 5 hores de formació que són impartides pels mateixos professionals experts de cada àrea.

La sessió és totalment pràctica i participativa, interaccionant entre les diferents àrees de treball.

En l'actualitat s'han realitzat 5 sessions i els resultats han estat molt profitosos, sorgint moltes idees i compartint amb la resta de professionals els dubtes.



CONCLUSIONS

Podem concloure, que els professionals que conformen la Unitat d'Atenció a la Ciutadania han rebut amb moltes ganes aquesta proposta, no com un augment de la càrrega de feina, sinó com una eina facilitadora per poder oferir un millor resultat de la tasca que es duu a terme. Alhora, aquestes sessions estan impactant en la cohesió de l'equip i en el coneixement dels nous professionals de nova acollida. Esperem el proper any, poder-vos presentar el nostre Manual.