

# SACSEGEM EL ROL DE L'ADMINISTRATIU DE REFERÈNCIA PER POSAR-HI ORDRE

Marta Játiva Jover, M<sup>a</sup> Isabel Hernández Pérez, Judit Mas Soler, Anna Santasusana Augés, Berta Sarret Salom, Carme Sitjà Melchor  
Atenció Primària Bages-Berguedà-Moianès | Catalunya Central

## INTRODUCCIÓ

Els administratius de salut ens presentem a la ciutadania i passem a formar part de la Unitat Bàsica d'Atenció (UBA).

Aquesta sacsejada ens fa obrir els ulls i veure tot el potencial que tenim com a professionals d'un col·lectiu que té tot un immens camp per recórrer.

La irrupció de l'agenda administrativa suposa un punt d'inflexió en la nostra manera de treballar i ens fa repensar el sistema d'organització que hem estat utilitzant fins ara.

El canvi de model en l'atenció a la ciutadania és una oportunitat que ens fa més presents i més autònomes, i és font de motivació per a treballar més segures, més ordenades i més coordinades amb la resta de l'equip.

Les referents ens cal temps per pensar i nodrir-nos de l'experiència comuna amb l'objectiu de reflexionar i debatre els canvis organitzatius i de discurs que aquest moment de canvi ens demana implementar.

D'aquí i de la reivindicació de la nostra tasca neix el nostre treball de recerca.

## OBJECTIU

- 1) Disposar d'un document base escrit que ens servís a totes les referents per **revisar, repensar i orientar** les tasques. Amb l'objectiu d'iniciar els processos i canvis organitzatius dins de l'equip.
- 2) Orientar la **percepció** dels professionals dels equips cap a la transformació de l'**administratiu de referència**: dotant-lo de contingut, sentit i ordre, per així, tenir un discurs comú que propiciï canvis.
- 3) Millorar la **longitudinalitat administrativa** respecte al seu contingent assignat
- 4) Incrementar l'ús de les **agendes administratives**.

## MATERIAL I MÈTODE

Per aconseguir els objectius marcats vam definir **sis línies** a treballar:

1. Cartera de serveis
2. Gestió de la demanda administrativa
3. Proactivitat
4. Coordinació dins l'equip
5. Gestió del temps
6. Treball comunitari

Per cada una d'aquestes línies, es van especificar una bateria de temes que volíem debatre, concretar i consensuar i, per fer-ho, ens vam organitzar en **petits grups de treball**, on s'utilitzaven dinàmiques de **pluja d'idees** a partir de preguntes plantejades prèviament.

De totes les idees recollides en cada grup, en vam redactar el document: **"Reflexions entorn a l'organització per dotar de valor a l'administrativa/iu de salut a l'Atenció Primària de la Catalunya Central"**.

Amb la finalitat de validar conjuntament el contingut d'aquest document vam fer servir la dinàmica de la **"peixera"**, ja que ens va permetre un debat ordenat, dinàmic i participatiu.

## CONCLUSIONS

L'elaboració del document ha permès crear una cartera de serveis i definir els procediments propis de l'Administratiu de Salut que aporten valor, confiança i organització en l'atenció, fet que ha estat clau per l'efecte cascada sobre la percepció del nostre rol per la resta de professionals.

Hem constatat que la figura de l'administratiu de referència **dona confiança**, fet que ens col·loca en un lloc important alhora de treballar dins l'equip, i fa evolucionar l'idea de "suport administratiu" a ser una peça clau que complementa i integra el procés assistencial. Aquesta visió **transversal**, ens permetrà aportar el valor afegit d'avançar-nos a la demanda treballant des de la **proactivitat administrativa**.

Els Administratius de Salut necessitem més temps per tal que els canvis organitzatius impactin sobre la longitudinalitat, ja que es veu afectada negativament per la demanda reactiva dels equips. La concreció del rol i de les tasques donat sentit i valor a les programacions de les agendes administratives.

La majoria dels professionals enquestats evidencien el repte pendent de donar-nos a conèixer a la població. I, sobretot, ens hem de creure el que som: **Administratius de Salut**.

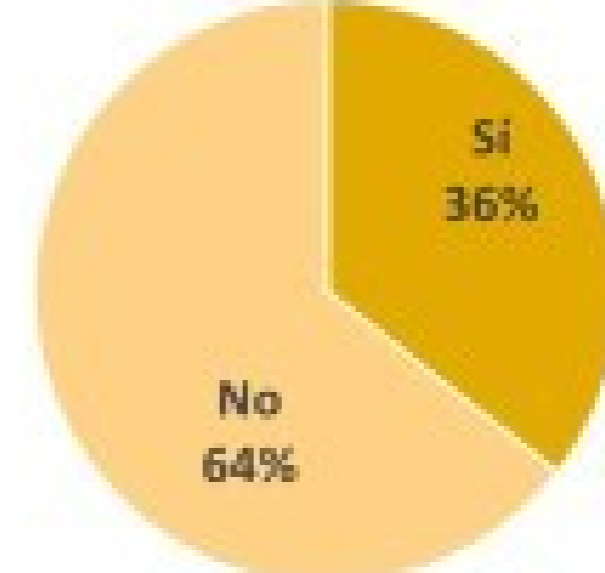
## RESULTATS

### 1. PERCEPCIÓ

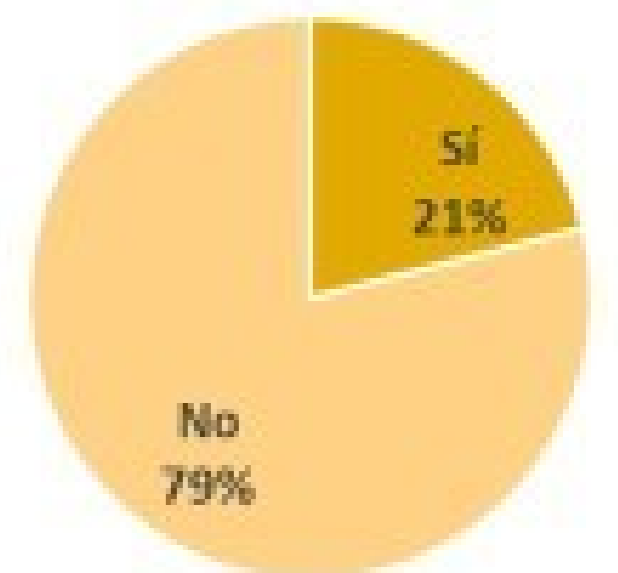
La ciutadania coneix el seu Adm Referència



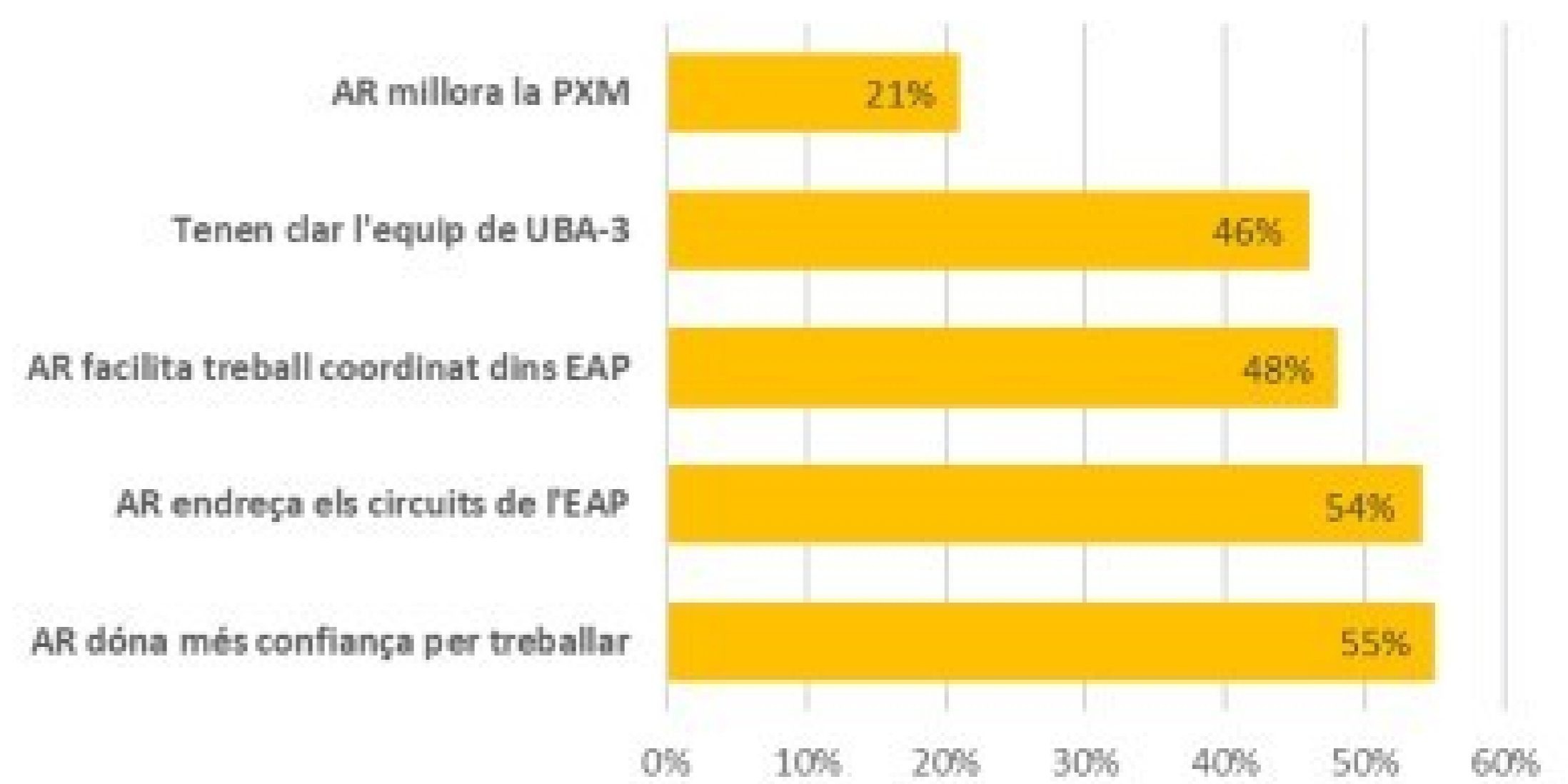
UAC creu en el rol de l'Adm. de referència



Teniu clares les funcions de l'Adm de Referència?



### Impacte Adm. Referència al EAP



Resultat enquesta passada al setembre 2023 als professionals EAP (tots els col·lectius): 251 respostes

### 2. LONGITUDINALITAT (ADM004) I VISITES A AGENDES UAC

	Bages-Berguedà-Moianès			Catalunya Central		
	Gen-23	Set-23	Mitjana (Gen-Set)	Gen-23	Set-23	Mitjana (Gen-Set)
Longitudinalitat	23%	24%	23%	23%	22%	23%
Visites / UAC	27	35	52	53	49	46

dades disponibles al quadre de comandament Khaïr

### 3. DOCUMENT: Reflexions entorn a l'organització per dotar de valor a l'administrativa/iu de salut a l'atenció primària de la Catalunya Central

Num.	DEMANDA	Té valor per UAC assignat?	Qui fa la programació el UAC?	Agenda o Tercer	Tipsus de visita	Descripció del procediment (bones pràctiques compartides)
1	Multi-programació planificada (o revisió planificada de les visites de col·lectiu)	Sí	Auto-programació	Agenda	ST	-NP ho posa a la base del SISAP + UAC s'ho liva i s'ho programa
2	Resposta les eConsultes	Sí	Clientela assignada Equip UAC del EAP (CCU)	Agenda	SE	-Promoure les eConsultes per part del UAS a la seva ciutadania -Promoure que certes peticions pactades arribin al UAS per eCon -Important destacar i comentar que es una mostra per tal de donar la informació correcta
3	Anàlisi o meeting donat hora a set treball assistencial (petita planificació)	Sí	Assistencial UBA	Agenda	ST	-Incorporació TCAI al procedi, es crea una agenda al / Moixim / on es programa el TCAI basant-se per tal que es doni la informació adequada de com fer-ho. -Poder ser una notificació de programació per fer eConsulta. A més -Promoure que el assistencial des de dia de la consulta ja doni la programació
4	Anàlisi donat hora a set treball assistencial (petita assignat)	No	Assistencial UBA	Agenda	ST	-Si no es organit per l'atenció, i per esperar a 24h, que es programi al UAS assignat a l'agenda -Si les visites per l'atenció, el assistencial amb el plalet per programar a l'agenda del UAC que assignat en aquell moment el centre -Crear una edigat "no demorable -8h" i es proposa utilitzar-la
5	Anàlisi UAC donat el resultat social	Sí	Assistencial UBA	Agenda	ST	-Visites programades per la professional de referència
6	Anàlisi informació d'un NP i reprogramar el col·lectiu	Sí	TCAI Equip UAC del EAP	Agenda	ST	-La mateixa TCAI amb el llistat després de fer analitzar la programació dels equips NP a cada UAS assignat -Si llistat també es pot programar un UAC que no tingui UAS assignada l'atenció i suport del EAP -Important fer una revisió proactiva de les visites programades posteriors per tal de fer alguns ajustos

