

## Trobem-nos al nostre espai! Us esperem!

**Autores:** Ana Garcia Cano - M<sup>a</sup> Jose Morales Herbón - Carolina Campos Taulats - Cristina Guia Latorre - Eva Zamorano Millán  
**Oficina Tècnica d'Atenció a la Ciutadania Direcció d'Atenció Primària Metropolitana Sud**

### INTRODUCCIÓ

La necessitat d'oferir informació actualitzada i homogènia als centres, envers la ciutadania, i arribar a una gran part de professionals del nostre territori alhora, ens van portar a elaborar seminaris web dirigits a professionals administratiu i crear un espai de participació, on compartir i aprofundir en les línies de treball estratègiques.

### OBJECTIU

Oferir eines que permetin treballar amb seguretat, formar professionals de nova incorporació i d'altres professionals que, tot i no ser de nova incorporació, tenen la necessitat de reciclar aquests coneixements, amb l'objectiu de conèixer els punts claus de l'atenció a la ciutadania i potenciar el treball en equip dins de la nostra organització.

### MATERIAL I MÈTODE

#### Material

Utilitzarem la plataforma Microsoft Teams per dur a terme webinaris. És necessari disposar de càmera web i auriculars amb micròfon per seguir la sessió.

#### Planificació

1. Es van estudiar les necessitats del territori (nous rols, reciclatge, incidències.)
2. Un cop valorat els temes a tractar, es va planificar el nombre de sessions necessàries per exposar tota la informació, la data de començament i la de final. Per facilitar l'assistència de professionals, es fixà el mateix dia de la setmana i mateix horari per a cada sessió.
3. Es van decidir els docents de cada sessió. Els docents van ser professionals expertes de cada tema, a nivell DAP / SAP.
4. Els/Les assistents tenien accés al xat, des d'on podien fer preguntes i exposar dubtes; aquests van quedar recollits en un document FAQs.
5. La persona docent aporta un PowerPoint, que s'exposà a la Webinar.
6. Les sessions es van gravar per poder visualitzar-les en diferit.
7. Posteriorment, es va publicar a la Intranet el document de FAQs, el Powerpoint i la gravació de cada webinar.

### RESULTATS

Alt seguiment de cada webinar, on es van poder resoldre molts dubtes i enfortir els/les professionals per reforçar l'Atenció a la Ciutadania, gràcies a la dinàmica i a la proximitat d'aquestes sessions.

Un cop finalitzades les webinaris es fa una extracció de dades dels assistents a cada sessió per conèixer quin ha estat el seguiment. Per exemple, en un semestre arribem a una mitjana de 129 connexions, tenint en compte que en algunes connexions es reuneixen un grup de professionals per seguir les sessions conjuntament.

#### Nombre de connexions per sessió

Presentació/ Acollida

Accés a l'assistència sanitària pública I

Accés a l'assistència sanitària pública II

Document Voluntats Anticipades

Convenis Internacionals

Atenció a la cronicitat i salut comunitària

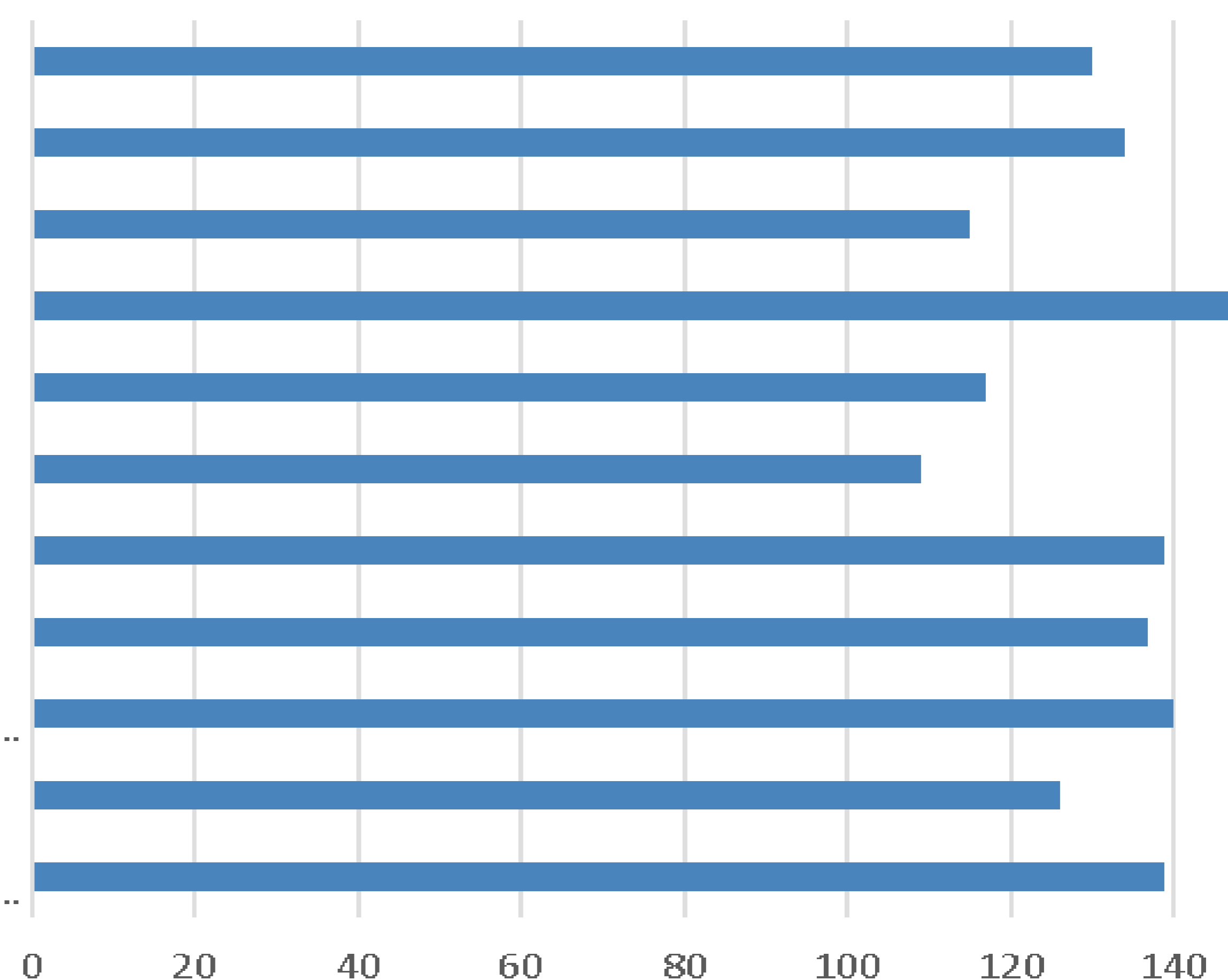
ECAP. Derivacions i producte intermedi

ECAP. Agenda administrativa. eConsulta i actualització de llegendes

ECAP Receptor: rebudes d'ordres clíniques a ECAP des de centres...

ECAP. Recursos i altres funcionalitats

Incapacitat Temporal i Rol de l'administratiu en el circuit d'Alertes...



### CONCLUSIONS

Els/Les assistents han valorat molt positivament aquestes webinaris, agraint aquest espai de trobada on poder ampliar coneixements i resoldre dubtes. Alhora, les persones docents han pogut detectar diferents necessitats dels centres, per treballar-les posteriorment.

#### Satisfacció global de les Webinaris

