

Sortir del taulell per arribar a les persones: emoció, innovació i orgull professional

Autors: Mercè Fischer Cid, Helen Roset Lazaro, Anna Maria Tordera Queralt, Aida Blasco Roset, Nuria Esteller Reverter i Lidia Escribano Gombau

Lloc de treball: EAP Uldecona - La Sénia

INTRODUCCIÓ

Tradicionalment, la figura de l'administratiu sanitari ha estat vinculada al taulell, a la gestió interna, al tràmit. Però la realitat social i sanitària actual demana molt més: escoltar, orientar, connectar, acompanyar.



El taulell ja no és una frontera, sinó el punt de partida per construir vincles, resoldre dubtes i fer de pont amb la ciutadania.

OBJECTIU

Empoderar l'administratiu com a figura activa i visible en l'entorn comunitari i digital, apropant eines i serveis sanitaris a la ciutadania.

Es busca:

- Trencar barreres d'accés
- Fomentar l'autonomia digital
- Construir una relació més útil, pròxima i humana



MATERIAL I MÈTODE

Es crea la figura de l'agent digital i comunitari, integrada en el perfil administratiu. Aquest rol acompanya les persones en tràmits digitals (LMS, prestacions, voluntats anticipades, etc.), participa en accions informatives a la comunitat i fa d'enllaç actiu entre el CAP i els usuaris, explicant novetats com la programació per motius o els canals d'atenció disponibles

La primera acció es va adreçar a la Llar de Jubilats, un col·lectiu especialment vulnerable a la bretxa digital. Es va realitzar una enquesta per identificar els temes a tractar. Amb els resultats s'han iniciat les primeres sessions, amb el compromís de continuar escoltant i adaptant els continguts segons les necessitats detectades en els diferents col·lectius.

EL PROFESSIONAL SURT DEL TAULELL I ENTRA AL CARRER, A LES ESCOLES, A LES ENTITATS, ALS BARRIS.

RESULTATS

La figura ha permès millorar l'accés als serveis digitals, ha augmentat la comprensió de les eines com La Meva Salut i ha donat resposta a usuaris amb dificultats tecnològiques

S'ha observat una millora clara en la percepció de la qualitat del servei i una major implicació emocional dels professionals. L'administratiu deixa de ser un receptor passiu i esdevé un actor comunitari clau.



Xerrada Implantació PxM



Taller La Meva Salut

CONCLUSIONS

Aquest projecte trenca esquemes: situa l'administratiu com a protagonista d'un model més proper, útil i humà. Quan sortim del taulell, el sistema s'acosta a les persones, i la relació amb la salut es transforma.

Innovar és, a vegades, simplement tornar a posar la mirada en les persones. I fer-ho amb orgull.