

Transformació digital: el rol dels professionals administratius en un projecte de millora de l’atenció intermèdia

Autors: Sara Domínguez Vidal, Encarna Salete Mayoral i Laura Batalla Peinado
Lloc de treball: Unitat de Qualitat i Seguretat del Pacient Hospital Universitari Arnau de Vilanova i Gestió de Serveis Sanitaris

INTRODUCCIÓ

L'adopció de noves tecnologies i metodologies col·laboratives està transformant de manera significativa els processos assistencials i els rols professionals dins l'àmbit sanitari. Aquesta evolució no només afecta la dimensió clínica, sinó també l'organitzativa i **administrativa**, generant nous models de treball més transversals, eficients i orientats a la millora contínua.

El projecte ha estat impulsat des d'una perspectiva integral, promovent la implicació activa de tots els perfils professionals, **incloent-hi els administratius**, en totes les fases del procés: des de l'anàlisi inicial fins a la implementació de les accions de millora.

En aquest context, **el rol dels professionals administratius** s'ha vist reforçat, passant de tasques més operatives a funcions que impliquen coordinació, gestió de dades, suport en eines TIC i participació activa en la presa de decisions.

Aquesta integració en dinàmiques de **treball digital** i col·laboratiu ha contribuït a visibilitzar el seu valor estratègic dins les organitzacions sanitàries, consolidant una mirada transversal i orientada a la qualitat assistencial.

OBJECTIU

- ✓ Posar en valor **el rol dels professionals administratius** com a agents clau en la gestió de projectes de millora assistencial, mitjançant la seva participació activa en processos de seguiment, comunicació i suport organitzatiu, amb ús eficient d'eines digitals i en entorns col·laboratius.

MATERIAL I MÈTODE

Es van constituir diversos grups de treball formats per professionals de perfils multidisciplinaris.

L'anàlisi dels processos es va realitzar mitjançant la metodologia Value Stream Mapping (VSM), amb el disseny dels fluxos elaborat a través del programa Visio per part de la **professional administrativa**, que va liderar aquesta part tècnica.

Es van dissenyar enquestes de satisfacció adreçades als pacients, les quals van ser distribuïdes en format paper habitació per habitació per part de l'**administrativa**.

Aquestes enquestes van ser digitalitzades mitjançant un formulari QR i es va realitzar l'anàlisi de les dades recollides, també a càrrec de la **professional administrativa**.

L'**administrativa** va tenir un paper actiu i clau en les sessions de diagnosi estratègica, col·laborant en l'elaboració i desenvolupament de les anàlisis DAFO i CAME. Així mateix, es va encarregar de la gestió logística i documental del projecte, elaborant les convocatòries de les reunions, preparant les presentacions de suport, gestionant el registre d'assistència i confeccionant els certificats de participació.

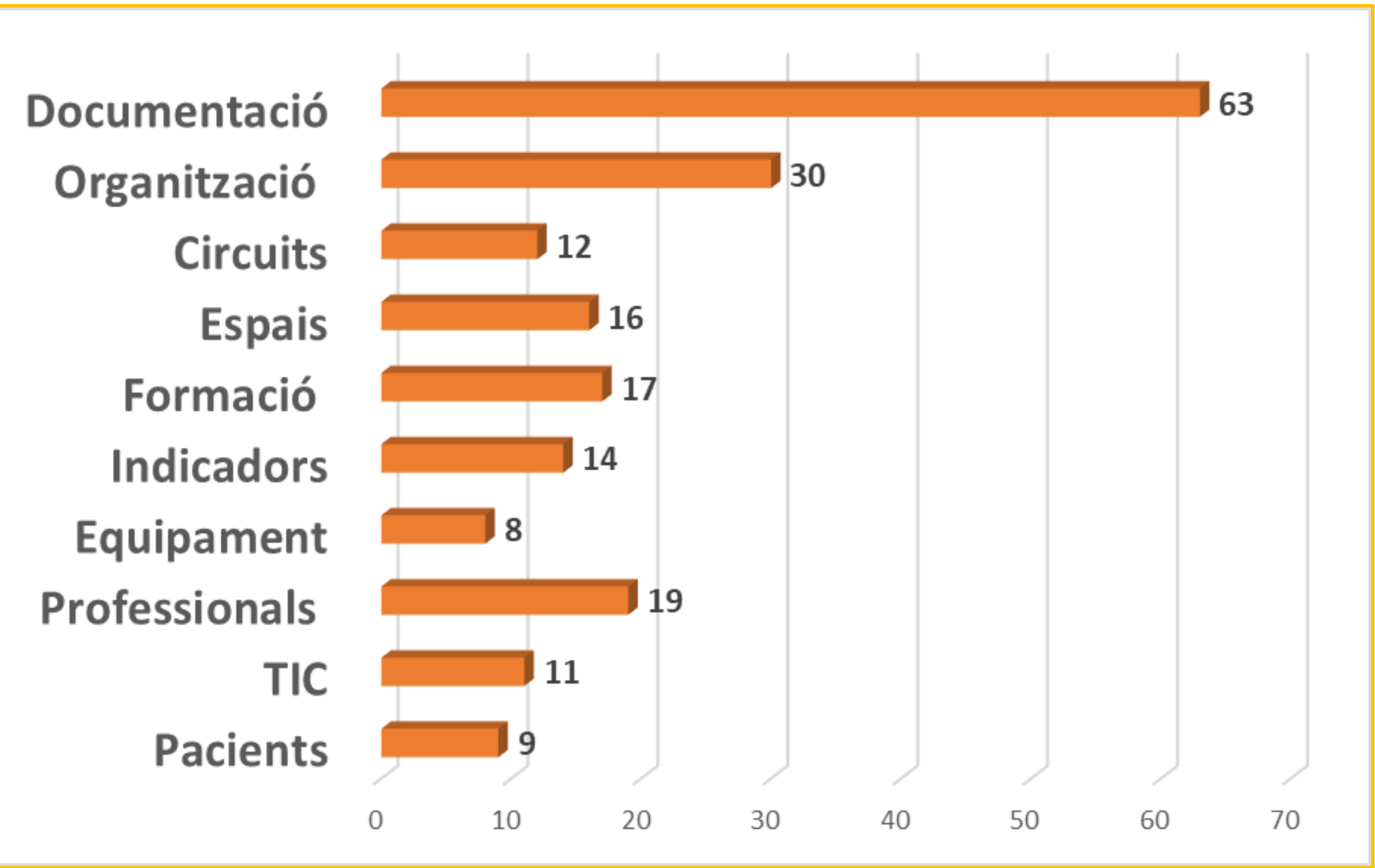


RESULTATS

IMPACTE I RECONeixEMENT DEL PROJECTE
El projecte va comptar amb la participació de més de 100 professionals en 9 grups de treball multidisciplinaris, per abordar els àmbits clau de l'atenció intermèdia.

Es van realitzar més de 50 reunions per fomentar la reflexió, l'anàlisi crítica i propostes de millora concretes.

El treball col·laboratiu va generar **199 accions de millora**, integrades al Pla de Qualitat i organitzades en deu àrees temàtiques.



Es van analitzar 177 enquestes de satisfacció de pacients per detectar necessitats, validar propostes i orientar accions centrades en la persona.



Aquest reconeixement s'ha traduït en l'**obtenció del Premi Avedis Donabedian 2025 a la Qualitat**. Aquesta distinció posa en valor, la metodologia utilitzada i la contribució de tots els professionals implicats, amb especial menció al paper actiu dels **professionals administratius** com a eix de suport organitzatiu, tècnic i documental.



CONCLUSIONS

L'experiència demostra que els professionals administratius tenen un paper actiu i estratègic en projectes de transformació digital. La seva implicació ha estat clau en la fluïdesa del desenvolupament, la coordinació entre equips, la gestió de dades i la sistematització de la informació. A més, el projecte ha contribuït a visibilitzar i posar en valor el rol dels administratius com a membres essencials en entorns de treball digitals i col·laboratius, reforçant la seva aportació en processos de millora assistencial.