

Disminució de les interrupcions a les consultes EAP Alta Ribagorça

Autors: MONTSE ARNÉS, YOLANDA VELASCO i CRISTINA ADILLÓN

Lloc de treball: EAP ALTA RIBAGORÇA

INTRODUCCIÓ

Nombre molt elevat de **interrupcions en les consultes d'infermeria i medicina** → dificulta seguiment dels pacients programats en agenda diària.

- Interrupcions telefòniques i/o presencials.
 - Per part de l'administració, pacient, visitador mèdic, externes al centre (CATSALUT o SAP), metge, infermera, estructurals (falta de material, falta medicació, averies informàtiques).

Solucionar el problema per **millorar l'assistència** als malalts que ja tenen hora, **millorar la coordinació** del equip i **disminuir l'estrès** dels professionals de l'EAP de l'Alta Ribagorça.

OBJECTIU

Reduir el percentatge d'interrupcions en les consultes de medicina i infermeria, en un mes, a l'EAP de l'Alta Ribagorça.

MATERIAL I MÈTODE

Registre diari, durant **30 dies laborals** en el centre d'atenció primària de l'Alta Ribagorça:

- Qui interromp?:** administració, pacient, visitador mèdic, externes al centre, personal intern/extern, metge, infermera.
- Motius:** ambulància, receptes, imprimir resultats, personal, visita espontània/forçada/urgència, visita externa, farmàcia, SAP, residència, falta material, falta medicació, averia informàtica, injectables, oxigen, cura, altres, consulta.
- Presencial o telefònica.**

INTERVENCIÓ

Durant aquest període s'ha **implementat un tram horari** per a les trucades externes i un tram per a visites no presencials de pacients on es poden realitzar tasques administratives relacionades amb l'usuari o estructurals (**agenda i consulta**) (veure Taula 1).

Taula 1. Accions de millora a implementar en el centre d'atenció primària.

ACCIO DE MILLORA	Responsable	Data inici	Data fi	Indicador de Resultat
ORDENACIÓ AGENDA	Direcció	1/09/2023	30/09/2023	Disminució interrupcions
ORDENACIÓ CONSULTA	Infermeria i medicina	1/09/2023	30/09/2023	Disminució interrupcions
TRUCADES EXTERNES TRAM HORARI	Administratiu	1/09/2023	30/09/2023	Disminució interrupcions
VISITES NO PRESENCIALS	Administratiu	1/09/2023	30/09/2023	Disminució interrupcions

Es calcula el **n (%) d'interrupcions segons tipologia (presencial / telefònica)** i **motiu** i es compararà amb els resultats del registre de setembre del 2022.

RESULTATS

1.- DESCRIPCIÓ DELS RESULTATS:

Es van analitzar un total de **309 interrupcions extretes de 30 dies laborals (setembre 2023)** i **1.931 visites presencials**.

Es produeixen, aproximadament, **10.03 interrupcions per jornada assistencial de 5 hores**, aproximadament una interrupció cada 5 visites.

Taula 2. Comparació de les interrupcions a consulta presencials i telefòniques.

Qui interromp la consulta?	Motiu	Presencial		Telefònica	
		2022	2023	2022	2023
Administració	Ambulància	8	2	12	3
	Receptes	7	1	4	0
	Imprimir resultats	60	9	3	2
	Personal	8	4	44	4
Pacient	Esponània, forçada o urgència	96	28	12	7
Visitador mèdic	Visita	8	1	4	0
Externes al centre	Farmàcia	18	12	12	10
	SAP	12	6	5	2
	Residència	17	8	15	3
Estructurals	Falta material	13	9	8	1
	Falta medicació	48	17	9	2
	Averia informàtica	14	6	11	9
Del metge a la infermera	Injectables	16	5	32	8
	Oxigen	8	3	4	1
	Cura	18	15	6	2
De la infermera al metge	Altres	8	2	60	22
	Consulta	40	22	88	37
Altres	De DUI a DUI	35	21	44	25
TOTAL INTERRUPCIONS		434	171	373	138

Al setembre del 2022, va haver-hi un total de 807 interrupcions; de les quals el 50% eren presencials i el 50% telefòniques. En canvi al 2023, el n^o total d'interrupcions va disminuir a 309; el 55% presencials, i el 45% telefòniques. Aquesta disminució suposa un **62% menys d'interrupcions a les consultes de medicina i infermeria a l'EAP de l'Alta Ribagorça**.

Representa una **disminució del 61% en les interrupcions presencials**, ja que les visites estan agendades, i un **63% en les telefòniques**.

2.- COMPARACIÓ DELS RESULTATS:

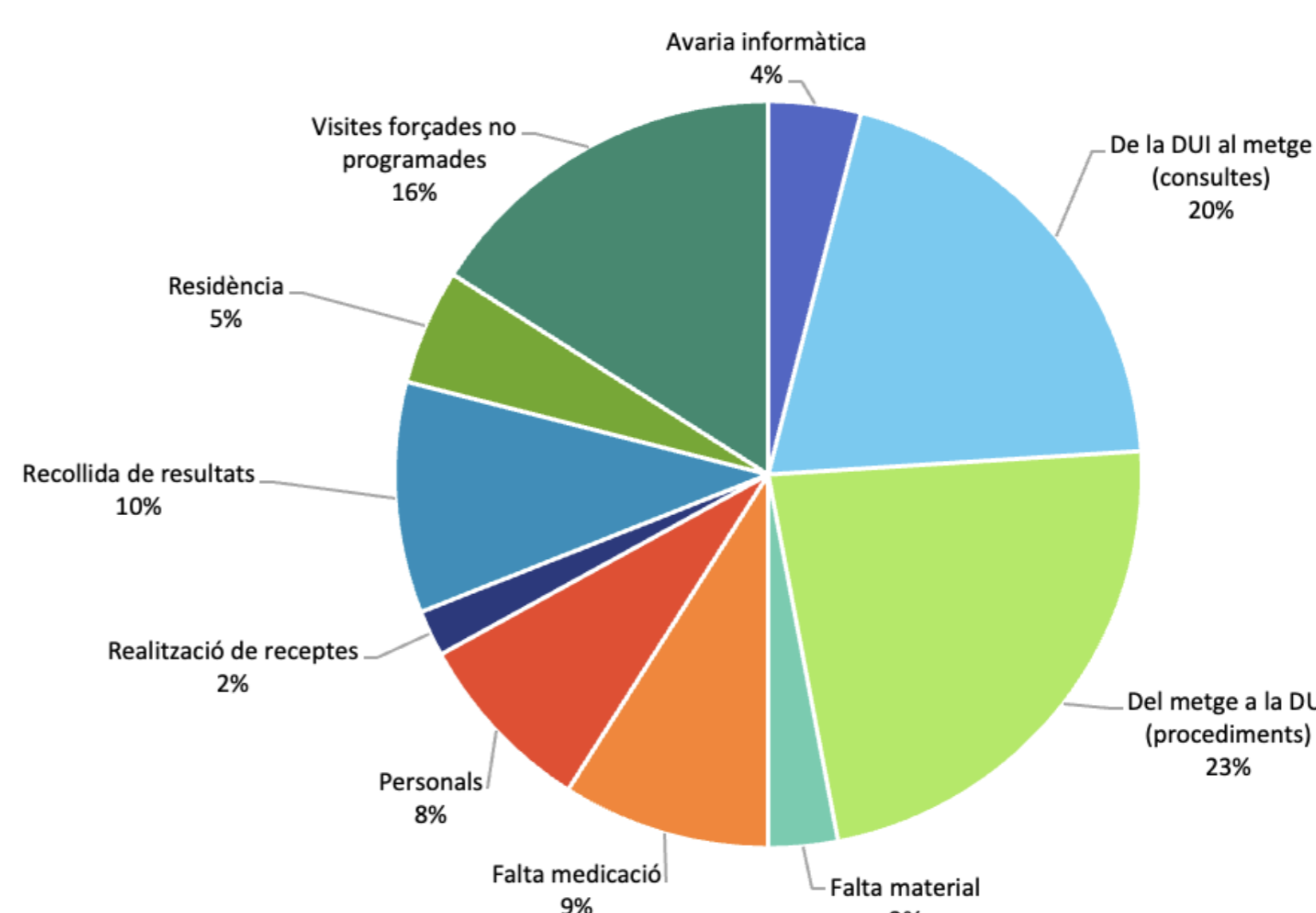


Figura 1. Percentatge d'interrupcions a les consultes segons els motius l'any 2022.

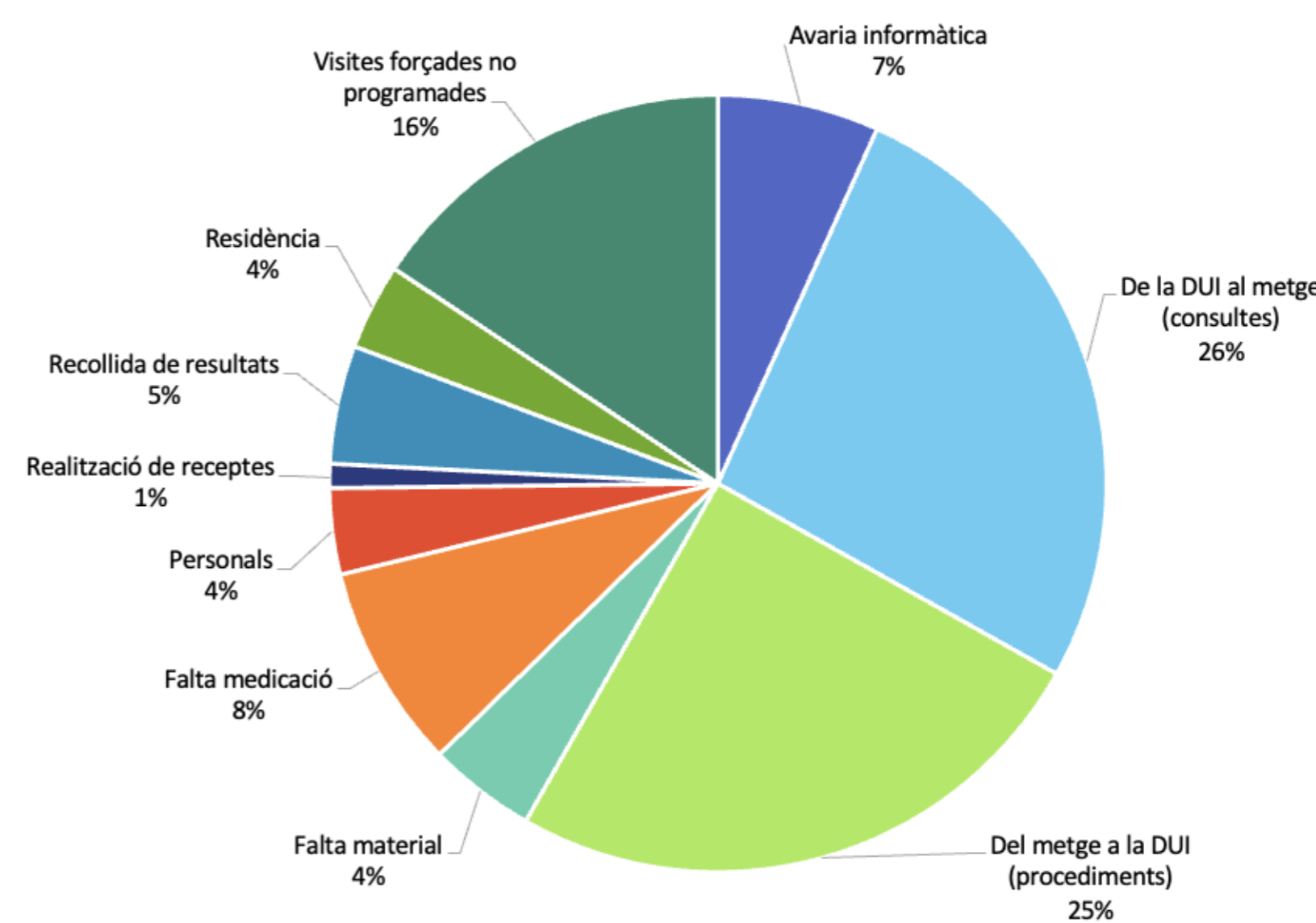


Figura 2. Percentatge d'interrupcions a les consultes segons els motius l'any 2023.

CONCLUSIONS

La **implementació d'un tram horari** per a les trucades externes i un tram per a visites no presencials de pacients on es poden realitzar tasques administratives relacionades amb l'usuari o estructurals (agenda o consulta) **disminueix les interrupcions en les consultes de medicina i infermeria al centre d'atenció primària**.