

USUÀRI COMPLEX EN UBA3: La manera d'implementar el perfil UAC com a administratiu de referència

Marta Caballero i Vilardell, Iolanda Baron Torres, Olga Castro Larrubia, Aina Prat Roset, Carme Sitjà Melchor, Jèssica Vila Alberch.
EAP Navàs-Balsareny, APiC Catalunya Central

INTRODUCCIÓ

Per nosaltres és essencial la comunicació dins de l'equip ja implementat d'UBA3, d'aquesta manera assegurem una atenció personalitzada per a cada usuari segons les seves necessitats personals i úniques, promovent un tracte personalitzat i proper en cada situació coneguda.

El treball en clau d'equip és imperatiu per assolir una bona gestió des dels taulells d'admissions dels centres, i la comunicació entre nosaltres, en via consultes-UAC i viceversa, és la clau per assolir-lo.

OBJECTIU

L'objectiu principal de la nostra recerca és identificar els usuaris que podrien tenir algun tipus de condicionant o situació diferenciada de la resta, identificar-los i poder gestionar les seves demandes o altres necessitats des d'una atenció personalitzada i basant-nos en allò que els caracteritza per assolir la seva satisfacció amb l'atenció rebuda.

Objectius específics:

1. Definir quines son les circumstàncies que volem tractar de manera personalitzada.
2. A partir d'una mostra de població específica extreure'n les dades quantitatives per poder catalogar possibles noves circumstàncies en un futur.
3. A partir de la traçabilitat de les accions realitzades valorar el grau de satisfacció des de UAC a partir de la identificació de circumstàncies personals.
4. Generar un document de guia d'actuació en base a les circumstàncies tractades més freqüents.

MATERIAL I MÈTODE

Comunicació interna de l'equip UBA3:
Hem partit d'una base fonamentada en la comunicació continuada entre els membres de l'equip, fet que ens ha permès compartir informació rellevant sobre determinats usuaris amb circumstàncies personals destacables.

Identificació de casos complexos:
Mitjançant l'observació diària i l'experiència acumulada, s'han detectat usuaris amb condicions diferenciades (socials, mèdiques o personals) que requereixen una gestió més acurada i adaptada.

Treball col·laboratiu del grup d'UAC:
Un grup inicial d'UAC que ja desenvolupava aquesta tasca de manera individual es va unir per posar en comú els casos coneguts i fer-ne una anàlisi conjunta, identificant patrons i tipologies repetides.

Agrupació per tipologies de circumstància:
Els usuaris identificats es van classificar segons el tipus de situació detectada (ex. dificultats idiomàtiques, situacions de vulnerabilitat social, suport familiar absent, etc.), facilitant una gestió més ordenada.

Seguiment de la traçabilitat:
Es va revisar la traçabilitat d'accions prèvies realitzades amb aquests usuaris per valorar l'efectivitat de la resposta personalitzada i ajustar possibles millores.

Elaboració d'una guia d'actuació:
Amb les situacions més freqüents identificades, s'ha iniciat la redacció d'un document de guia interna per facilitar la gestió de futurs casos similars.

RESULTATS

Identificació d'usuaris amb complexitat afegida
Gràcies a la implementació del sistema de detecció, s'han identificat un nombre significatiu d'usuaris amb condicions diferenciades que fins ara no estaven protocol·litzades. Aquest fet ha permès una aproximació més centrada en la persona i una millora en la planificació dels recursos.

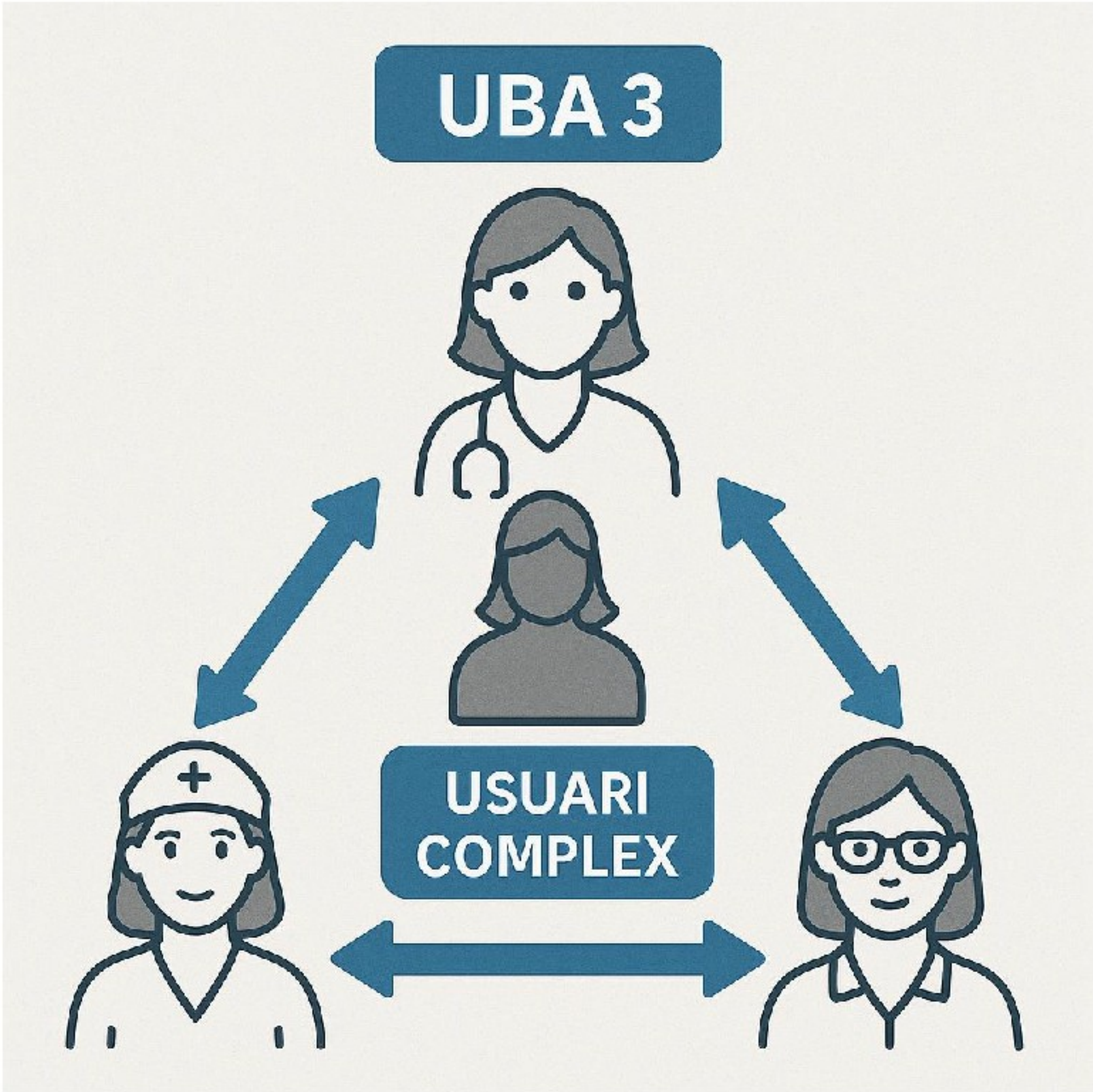
Classificació segons tipologia de situació
Els usuaris detectats han estat agrupats segons diversos criteris: situacions sociofamiliars complexes, malalties cròniques amb alta demanda, barreres idiomàtiques o culturals, i situacions puntuals d'emergència social. Aquesta classificació ha permès orientar millor les intervencions i derivacions, i ha servit de base per estructurar el document de guia d'actuació.

Impacte en la gestió i seguiment des de l'UAC
La millora en la identificació ha tingut un impacte directe en l'atenció que ofereix l'UAC. El coneixement previ d'aquestes condicions ha permès oferir una resposta més empàtica, ràpida i ajustada a les necessitats reals dels usuaris. Això ha contribuït a disminuir el nombre de reclamacions i ha augmentat la percepció positiva del servei.

Millora de la comunicació entre unitats
Un dels resultats destacables ha estat l'enfortiment de la comunicació bidireccional entre les consultes i l'UAC. Aquesta sinergia ha facilitat la detecció precoç de situacions de risc i ha generat una major sensació de cohesió d'equip i de continuïtat assistencial.

Augment del grau de satisfacció dels usuaris
Els primers indicadors de satisfacció recollits de manera informal apunten a una millora substancial en la percepció del servei. Els usuaris han valorat molt positivament el fet de sentir-se reconeguts i acompanyats, especialment en moments de vulnerabilitat.

Reconeixement del rol de l'UAC dins l'equip
Finalment, el projecte ha contribuït a posar en valor el paper de l'UAC com a figura clau en la gestió integral de l'usuari. El reconeixement intern i extern de la seva tasca ha millorat, consolidant així el seu rol com a referent en situacions complexes.



CONCLUSIONS

La identificació de l'usuari complex en UBA3 ha millorat el grau de satisfacció de l'atenció a l'usuari i ha reforçat la posició de l'UAC de referència dins del grup de treball i de cara a l'usuari. Hem assolit una millora en el grau de comunicació interna des de les consultes a admissions, generant un grau de coneixença major de la població assignada sense necessitat d'obtenir accés a les dades sanitàries de l'usuari.

Aquest sistema d'identificació ens ha permès agilitzar la gestió de la demanda diària d'usuaris que requereixen una atenció personalitzada; depenent cadascú d'una circumstància diferenciada de la normotípica; actualment ja s'ha implementat en 30 usuaris de les diferents UBA i s'espera que aquesta xifra augmenti exponencialment en els propers mesos.