

El Xuletari administratiu

Autors: Neus Jurado Lopez i Sergi Serrano Fargas
Lloc de treball: EAP Ca n'Oriac i DAP Metropolitana Nord

INTRODUCCIÓ

El Xuletari es una guia administrativa que te com a finalitat principal facilitar als professionals administratius l'accés a tota la informació necessària per atendre a la ciutadania amb eficàcia i qualitat. Malgrat que gran part d'aquesta informació es troba disponible a la intranet, sorgeixen circumstàncies en què són necessaris circuits i procediments específics per a cada centre, així com altres que requereixen una adaptació per part dels equips. Aquesta eina ofereix la possibilitat de disposar de tota la informació en un únic document, en el qual només cal fer clic sobre el tema d'interès per accedir a la informació actualitzada relativa al procés.

És una eina que permet tenir la informació del processos endregats i que facilita l'adaptació als equips dels nous professional que es van incorporar.

OBJECTIU

Proporcionar als professionals administratius la capacitat d'autogestió per a la recerca de informació, afavorint una resposta eficaç davant les demandes rebudes. Això implica diversos objectius específics:

1. Evitar la necessitat de consultar els companys i minimitzar les divergències d'informació en funció de la persona consultada.
2. Empoderar els substituïts, donant-los accés a tota la informació necessària de manera immediata.
3. Augmentar la confiança dels professionals davant dubtes en processos puntuals.

MATERIAL I MÈTODE

Disseny: Estudi descriptiu transversal.

Àmbit: Equip d'atenció primària urbà i docent amb un perfil de població de gent gran i immigrants, caracteritzat per una alta rotació de personal administratiu i diversitat de substituïts sense formació prèvia.

Població: 18.326 pacients assignats.

Recollida: reunions administratives, reunions amb suplents, anàlisis de reclamacions, enquesta satisfacció a la població (PLAENSA).

Anàlisi estadístic: descriptiu univariable.

RESULTATS

- 1.- **Reclamacions i queixes 2023:** Reducció del 73% respecte al 2022 registrades al taulell d'atenció a causa de la desaparició de la informació contradictòria.
- 2.- **Seguretat en la informació:** Augment substancial de la seguretat i coneixement dels professionals, independentment de la seva experiència laboral.

INDEX

DOCUMENTACIÓ HCAP i documentació Autorització a 3ers MN Digitalització i copia segura Informes Medics/ HCAP / certificats ALTA / RCA/ TSI/ Assistència sanitària Certificats defunció Refugiats Lliure elecció de EAP i professional Justificant de visites Cartes predefinides PROFESSIONALS EDIFICI Acció Social (Ajuntament) Prescripció Social Procediments d'interès personal ORGANITZACIÓ Check-list (tasques internes) E-CONSULTA ADMINISTRATIVA Obrir agendes PROSP (Acollida) Planning E-Mail Centre PLANIFI.CAT MATENIMENT I SERVEIS Material i TSEO Vacunes Piles CAMPANYES PIX (xeringues)	PROGRAMACIÓ DOMIS, ATDOM, GECAS GESTIÓ DEMANDA INF-MG PO (Circuit) NUTRICIONISTA i TREBALLADORA SOCIAL ODN i HDENT 9E- ETIQUETES CNM ASSIR PRODUCTE INTERMEDI (PI) CSPT (Consorci Sanitari Parc Taulí) RHB o RHB (PAO CSPT) Salut Laboral Reclamació de proves PI Anul·lacions St. Felix o IMD Hospital de Terrassa Com encriptar Correu centres destí Podologia ALTRES TRÀMITS Farmàcia exclosa Facturació/Tractament privat IT PAO EAP Reclamacions Targeta Cuida'm Accident de treball DVA- Voluntats anticipades 2a Opinió mèdica Transport Sanitari Ambulàncies i Encriptar	EXTRACCIONS/MOSTRES MOSTRES INDICACIONS / Preparacions de proves ANALITIQÜES I MOSTRES (PROGRAMACIÓ) SMS massius Punxades espai oci (que fer) GRIP/ COVID 2023-2024 VAG/COVID Com programari i qd Operativa campanya de vacunació INFORMACIÓ INTERNA Mossos Telefons VOC UNITAT DE MEDIACIÓ Index Carrers Sabadell Telefons vermells i altres serveis Telefons professionals EAP CENTRE Extensions telefons Contingents COMUNICACIÓ TELEFONIA (Manua, informes...) TELEVISIONS Cartelleria MN x impressió i editable (avisos) Imatge centre SPARK (Server 10.80.145.219) Llenguatge de signes o servei de traducció	ESTIU 2023 ODONTOLEG SAP Protocol URG Infraestructures i serveis tècnics NUTRICIONISTA TREBALL SOCIAL ESPIDEMIOLÒGIC VIROLA DEL MICO (act. 06/09/22) TCAI ESPIROMETRIES TIREs	COMUNITÀRIA Registre activitats Prescriure qüestionaris de Salut PRESENTACIONS Nutricionista (Grup DM2) Planifi.cat Higienista Procediments administratius PO X GIS 14/03/2023 EDUCACIÓ GRUPAL AULA / Centre Cívic Teràpies respiratòries domiciliàries
--	--	--	---	---

Peu de Figura: Exemple del Xuletari administratiu per accedir al document de voluntats anticipades (DVA)

CONCLUSIONS

L'ús del Xuletari ha generat un canvi significatiu en l'equip administratiu, promovent una participació més activa i una orientació cap a la millora contínua. Aquesta participació es basa en la seva percepció com a part integral de la informació i l'actualització de la guia, la qual cosa ha contribuït a la millora de la qualitat de l'atenció als pacients i a la reducció de les incidències administratives amb la conseqüent satisfacció dels professionals.