

# OPTIMITZACIÓ DE LES AGENDES DE MEDICINA I INFERMERIA PER TAL DE MILLORAR L' ACCESSIBILITAT

Autors: Montserrat Abella Mor, Magdalena Marsal Mora, M<sup>a</sup> Assumpció Florensa Flix, Marta Torres Justribó, Pau Gòmez de Luna, Ramiro Garcia Saguè.

Lloc de treball: EAP Eixample ( Lleida )

## INTRODUCCIÓ

- Pel bon funcionament del nostre centre de salut durant les èpoques estivals o períodes de difícil cobertura ja sigui per vacances o dies de lleure del personal sanitari, la unitat de Gestió i Serveis (GIS) ha organitzat les agendes dels professionals per tal de garantir la màxima accessibilitat i longitudinalitat en l' atenció als pacients.

## OBJECTIU

- Augmentar l'accessibilitat als nostres usuaris i poder oferir una millor atenció en serveis de salut amb la menor demora possible per ser atesos ja sigui en visita presencial, no presencial i telefònica.

## MATERIAL I MÈTODE

Es realitzen canvis en l'organització de les agendes en el període de l'estiu en forma de :

1. Dobles agendes-espill de manera que cada professional es fa càrrec de dos contingents de manera longitudinal. Els professionals que fan doble agenda cobreixen el seu propi contingent i el d' un altre company dins la seva jornada de treball.
2. Horaris de proactivitat, per realitzar l'assistència no presencial i telefònica. Aquesta tasca proactiva es programa fora del seu torn de treball. Al final del període es realitza una enquesta als professionals per valorar l'organització i es mesuren els resultats de l' equip.

Pel que fa a GIS, també s'han realitzat auto-cobertures amb el sistema espill per cobrir les tasques administratives pròpies de la Triple UBA.



## RESULTATS

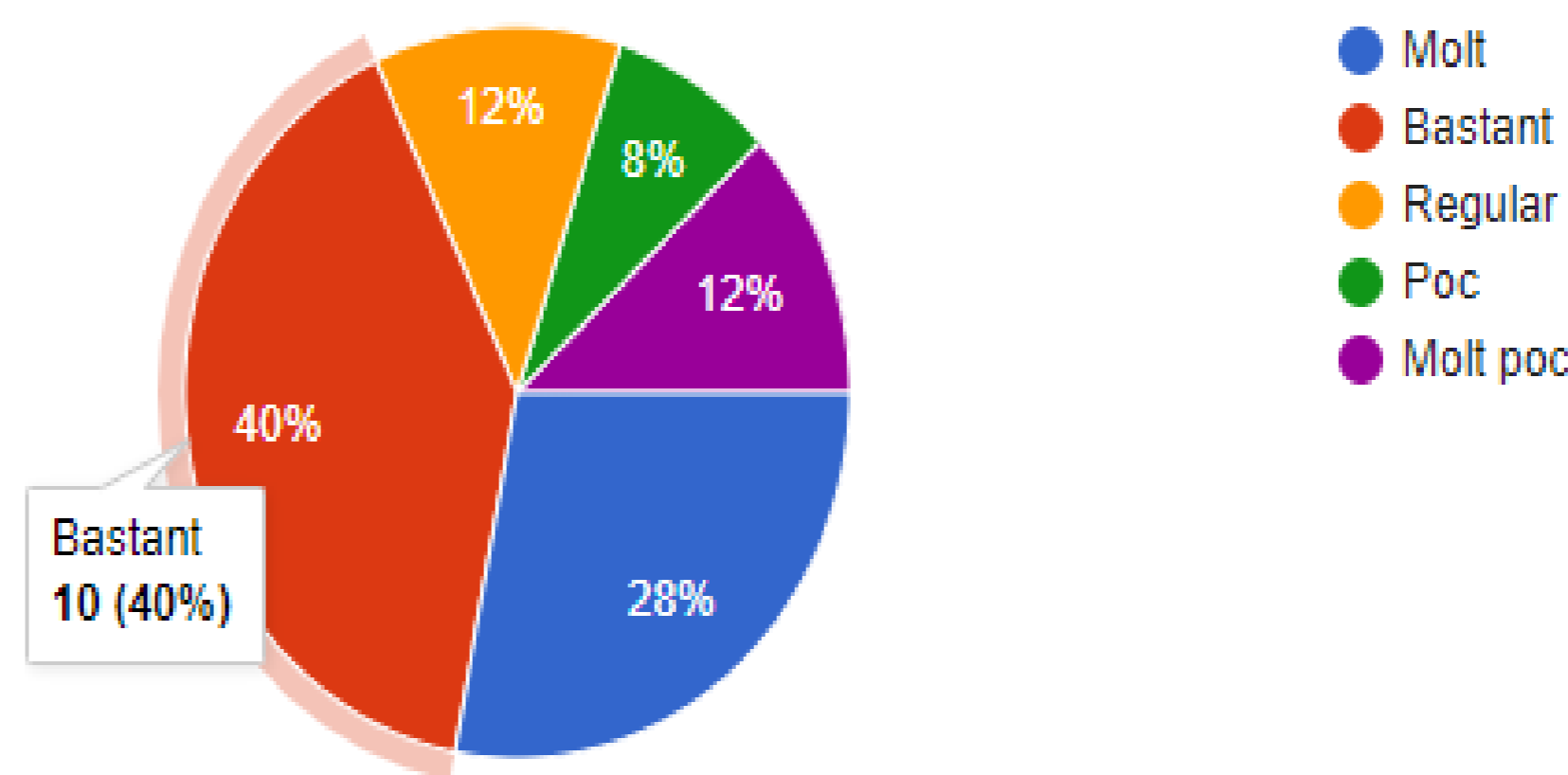
### OPTIMITZACIÓ I MILLORA EN LES AGENDES DE MEDICINA I INFERMERIA

Amb aquest sistema de treball hem aconseguit millorar l' accessibilitat de l'usuari amb la possibilitat de demanar hora pel seu metge o infermera abans de 48 hores i també donar continuïtat assistencial amb un mateix professional ( ja sigui el propi o l'espill ).

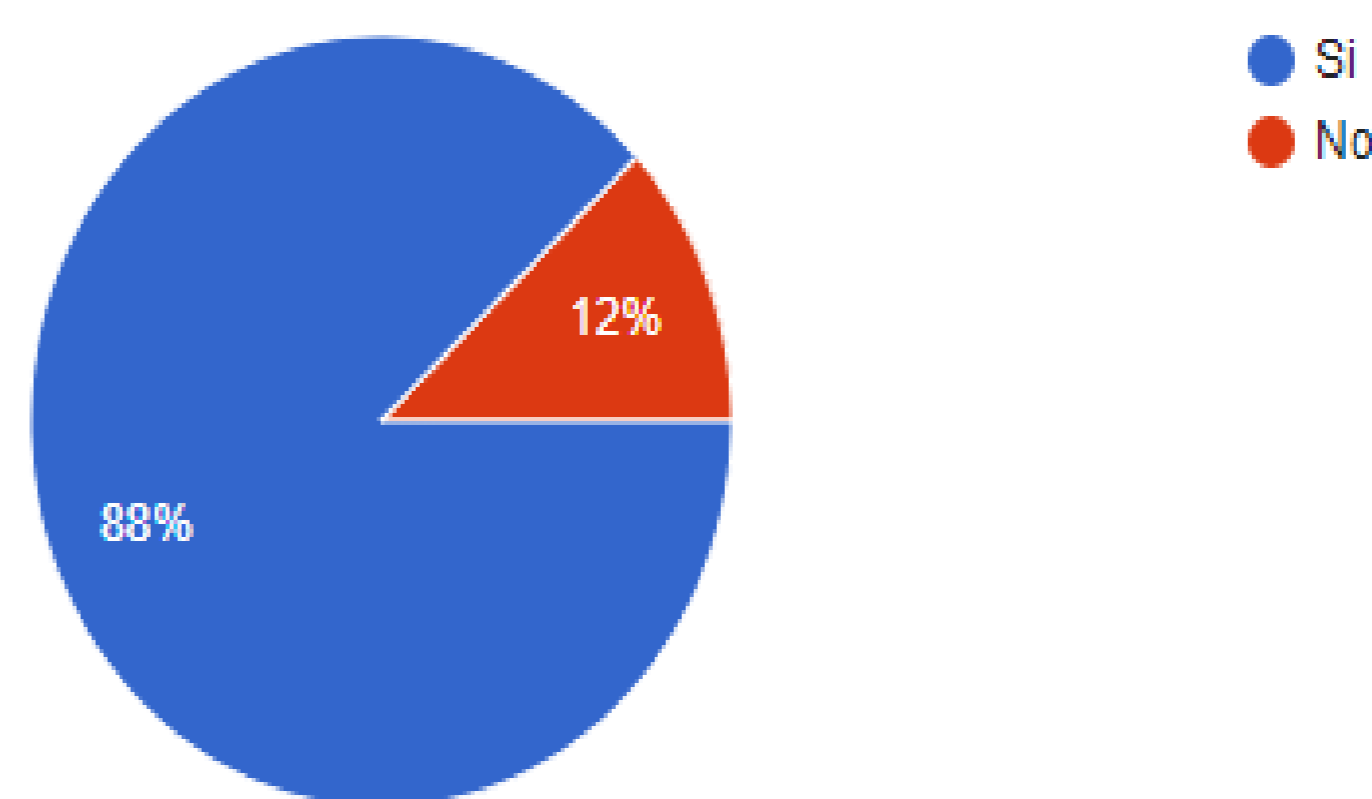
D'aquesta manera oferim ,ahora, longitudinalitat en l'atenció que prestem als nostres usuaris.

D'altra banda hem detectat un alt grau de satisfacció per part dels professionals ja que el 88% valoren positivament el seguiment pel mateix professional, el 71% pensen que la proactivitat millora la gestió, el 68% estan d'acord en realitzar doble agenda i un 92% consideren que aquestes tasques mereixen rebre una compensació econòmica.

Donada la manca de personal sanitari, penseu que posar doble agenda millora l'organització?



Substituir sempre al mateix company, afavoreix l'atenció?



## CONCLUSIONS

L'aplicació d'aquest sistema de treball afavoreix l'accessibilitat als usuaris, donant-los així un servei òptim i ràpid. D'aquesta manera es garanteix el seguiment òptim dels pacients durant el període en què el seu metge i / o infermera de referència estan absents.

A més a més, els professionals es mostren més satisfets amb l'organització ja que saben en tot moment a quin professional cobreixen.