

# EL NOSTRE CONEIXEMENT CONTRIBUEIX A MILLORAR EL RESULTAT DE L'ASSISTÈNCIA

Autors: Gonzàlez Jordan, Montserrat; Feliu Pérez, Irene; Millat Servent, Sílvia  
Lloc de treball: Hospital Universitari de Bellvitge

## INTRODUCCIÓ

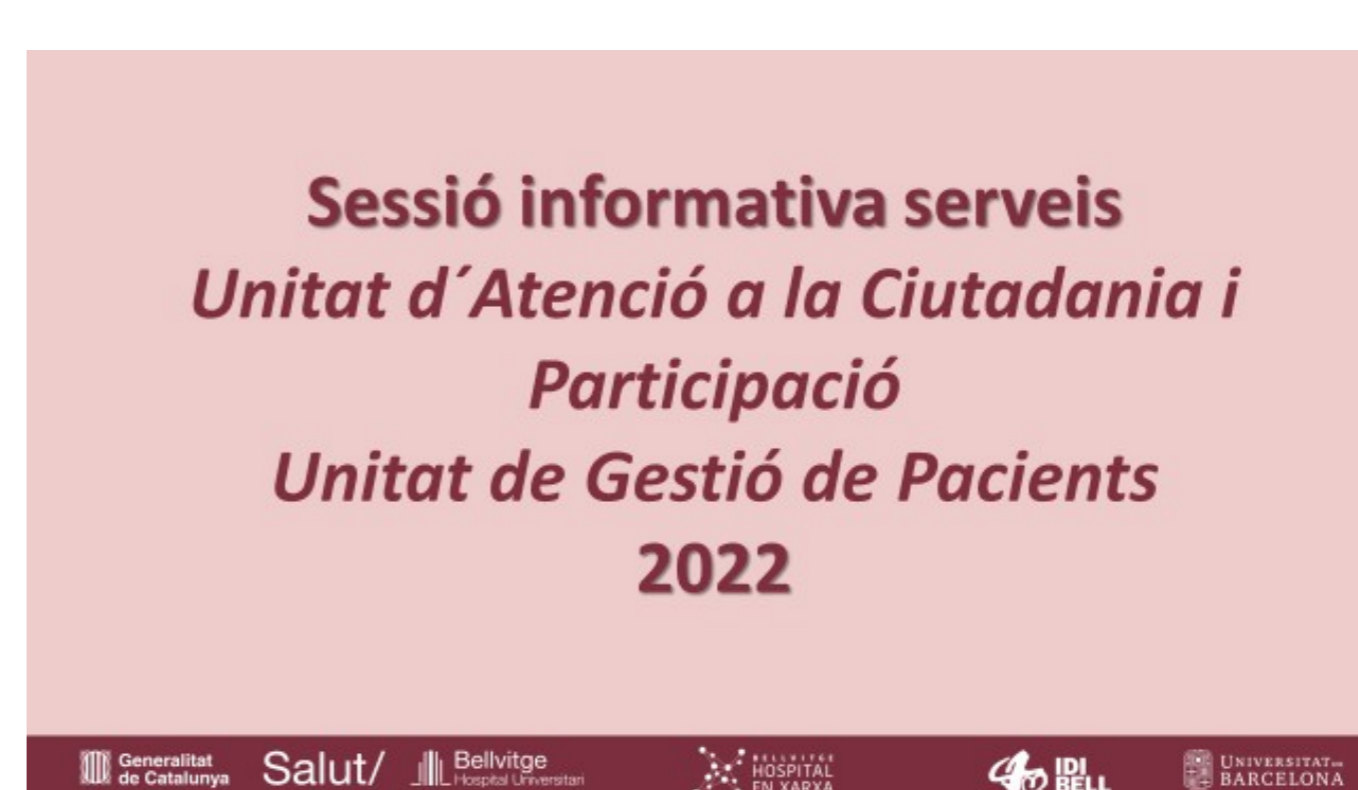
La eficaç i eficient prestació de l'assistència requereix que el personal facultatiu disposi d'informació no estrictament assistencial, tant de circuits com legislació, que li facilitin dur a terme la seva tasca, garantint l'acompliment dels Drets i els Deures de la Ciutadania en relació a la Salut.

El gran nombre de professionals i la pressió assistencial fa que, en ocasions, els canals de comunicació interns (e-mail, intranet) no garanteixin que la informació arribi a tothom en temps i forma adequada.

Des del Servei d'Informació i Hostesses (SIH) i la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació (UACiP) es va decidir dissenyar una estratègia per apropar aquesta informació als serveis.

## OBJECTIUS

- Facilitar als serveis mèdics una selecció d'informació que es considera necessària per dur a terme la tasca assistencial
- Assegurar que aquesta informació arriba al major nombre de professionals possible
- Donar a conèixer, entre els professionals assistencials, el paper de les nostres unitats com a suport al professional, a més d'atenció a la ciutadania.



## MATERIAL I MÈTODE

- Es decideix que el canal a utilitzar serà participar en una sessió clínica del servei.
- Es seleccionen els continguts: dades de reclamacions i agraïments del servei, Decret de Segona Opinió, Drets ARSOPOL, i gestió del Certificat de Defunció.
- Es prepara una presentació en power point amb tota aquesta informació.
- S'estableix una periodicitat anual de la sessió, i els caps ens assignen una de les sessions ja planificades (durada 1 hora).
- Els caps fan difusió entre el seu equip posant en valor la importància d'assistir a les sessions.
- Les sessions les presentem conjuntament professionals d'SIH i UACiP
- Un cop realitzada la sessió, s'envia al cap de servei perquè la faci arribar als assistents.



Drets ARSOPOL. Disseny Vicente Feliu

## RESULTATS

- L'any 2022 es realitzen 22 sessions en 19 serveis diferents en les que participen el 90% dels professionals.
- Es constata la disminució d'errors en emplenar el certificat mèdic de defunció
- S'estableix un vincle entre els serveis i la UACiP que va més enllà de la gestió de les reclamacions.
- Es transmet el missatge que el suport al professional està inclòs dintre la cartera de serveis del SIH i la UACiP

## CONCLUSIONS

Els professionals mèdics necessiten disposar d'informació actualitzada sobre aspectes no assistencials que impacten en la prestació de l'assistència. A més, saben on adreçar-se en cas de dubtes sobre aquests temes.

Aquestes sessions han permès que els serveis coneguin les nostres unitats, les valorin, i s'ha creat una relació de confiança.

Aquesta manera de transmetre la informació garanteix que arriba als professionals, de forma dinàmica i amb la possibilitat d'aclariment de dubtes pel que es valora incorporar aquest format de comunicació periòdicament (anual).

La valoració que fan els professionals d'aquestes sessions és molt bona.