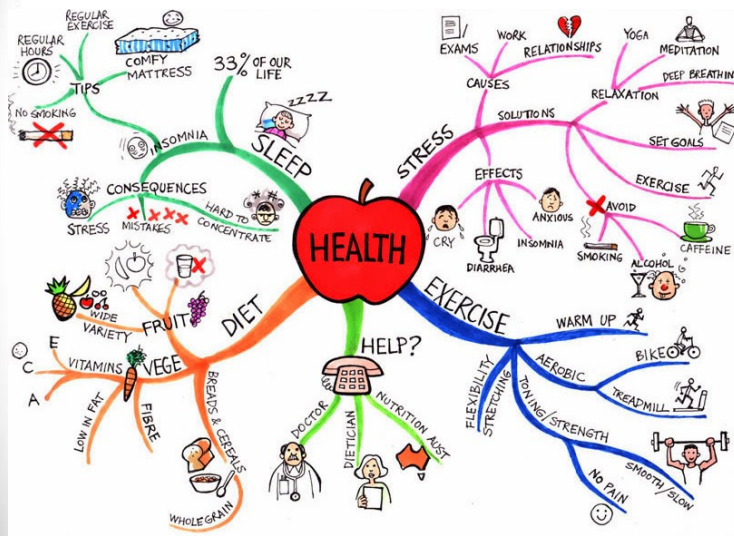


Orientació comunitària a través de canvis en el model organitzatiu: Treball per processos



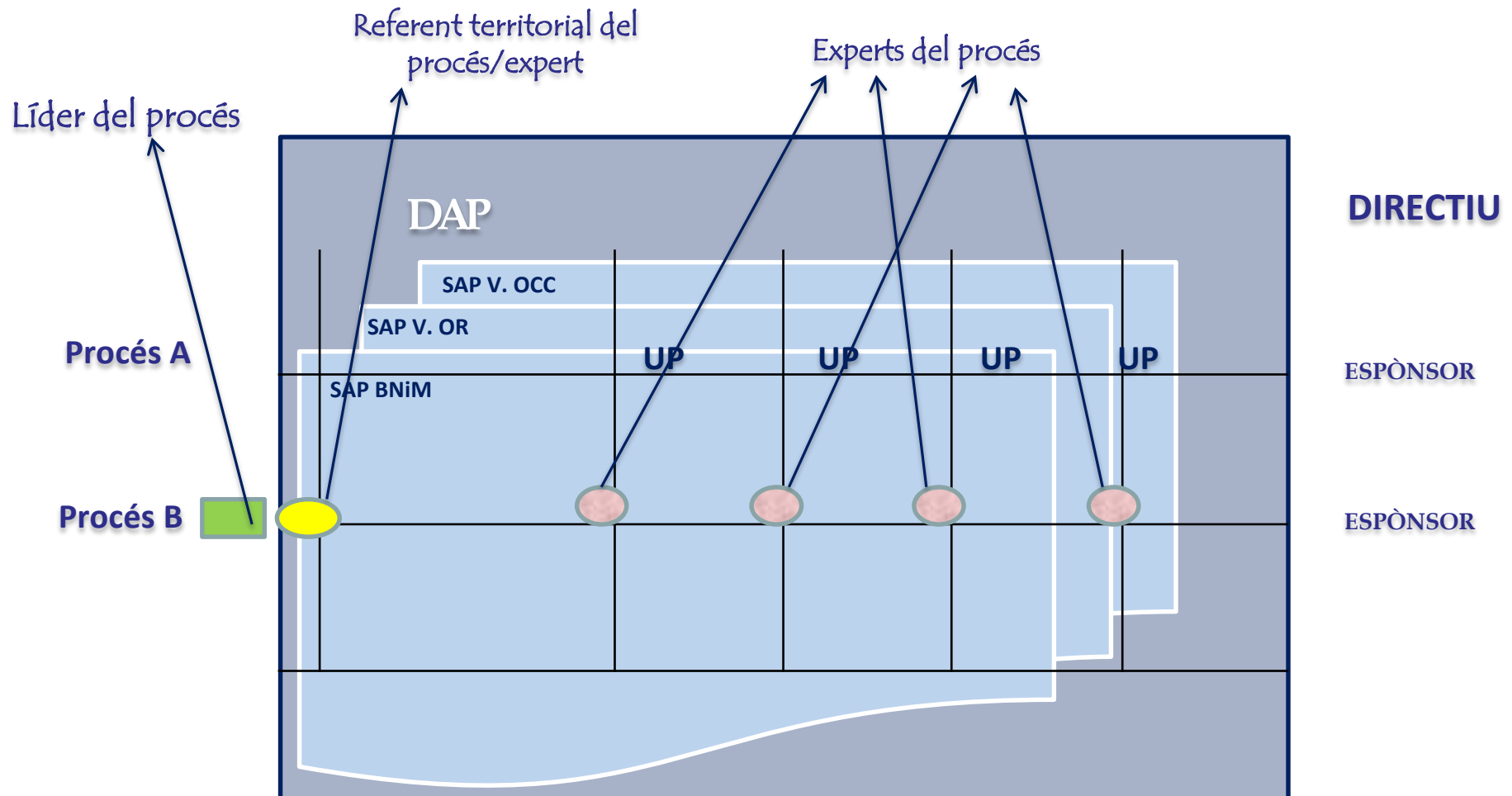
Jornada AUPA
Isabel Martínez
Grup de treball
Direcció d'Atenció Primària Metropolitana Nord
Novembre 2017

Avantatges de la gestió per processos

- **Compromís de tota la organització.** Conviu l'organització vertical jerarquitzada (serveis, departaments, etc.) amb l'horitzontal o transversal (processos)
- **Homogeneïtza la metodologia de treball**, per tant redueix la variabilitat entre professionals, centres i nivells, facilitant la integració entre nivells d'atenció.
- **Permet la millora continua**, amb un sistema d'indicadors per a l'anàlisi i la mesura dels resultats.
- Les activitats es planifiquen segons el que aporta **valor afegit** dins del procés orientat cap al client extern o intern
- Té en compte els principis **d'eficiència, d'eficàcia, flexibilitat, i descentralització** en la presa de decisions.
- Incrementa la seguretat clínica de l'atenció al pacient

Estructura per processos

L'estructura per processos combina la convivència entre l'organització vertical jerarquitzada amb l'horitzontal o transversal (expertesa).



Procediment per la implantació del procés

Definició de procés (Definició d'indicadors)

Presentació Comitè Direcció d'AP MN per aprovació del procés
(Aprovació)

ANNEX 1: DAFO

Reunió de planificació estratègica per territori ?
(DAFO)

**Presentació als Directors d'EAP
(Pla de Comunicació)**

ANNEX 2: Full de planificació DAFO, pla d'acció i cronograma

Planificació de l'estratègia d'implantació a
l'EAP
(Pla d'implantació)

Presentació a l'EAP
(Pla d'implantació)

Seguiment del procés (Fase de seguiment)

ANNEX 3: Quadre de comandament

Anàlisi global d'indicadors de procés
(Fase de seguiment)

Avaluació global del procés i propostes de
millora
(Fase d'avaluació)

ANNEX 4: Full de valoració d'implantació

Presentació resultats al Comitè de Direcció
d'AP MN

Presentació resultats a directors
d'EAP

RESPONSABLE

Sponsor i líder del procés

Sponsor, líder, referents i directors SAP

Sponsor, líder del procés i referents territorials

Equip directiu d'EAP i expert del procés en l'EAP

Expert del procés en l'EAP

Equip directiu d'EAP i expert del procés en l'EAP

Equip directiu de l'EAP expert del procés de l'EAP
responsable de qualitat

Sponsor, líder de procés i experts

Sponsor i líder del procés

Sponsor, líder del procés i referents territorials



ESPÒNSOR

1. Vetllar per a que la definició del procés estigui en consonància amb l'estratègia de l'organització.
2. Fer el seguiment de la seva implantació.
3. Traslladar a C D possibles problemàtiques que es puguin donar en el territori, per la seva resolució.
4. Assignar el líder del procés.
5. Presentar a C.Directiu DAP per aprovació i a directors EAP, juntament amb el líder de procés.

LÍDER

1. Responsable de l'equip de procés, tant en la definició com en la implantació en el territori.
2. Expert des del punt de vista tècnic de l'objectiu del procés.
3. Estableix els indicadors d'implantació i millora del procés definit.

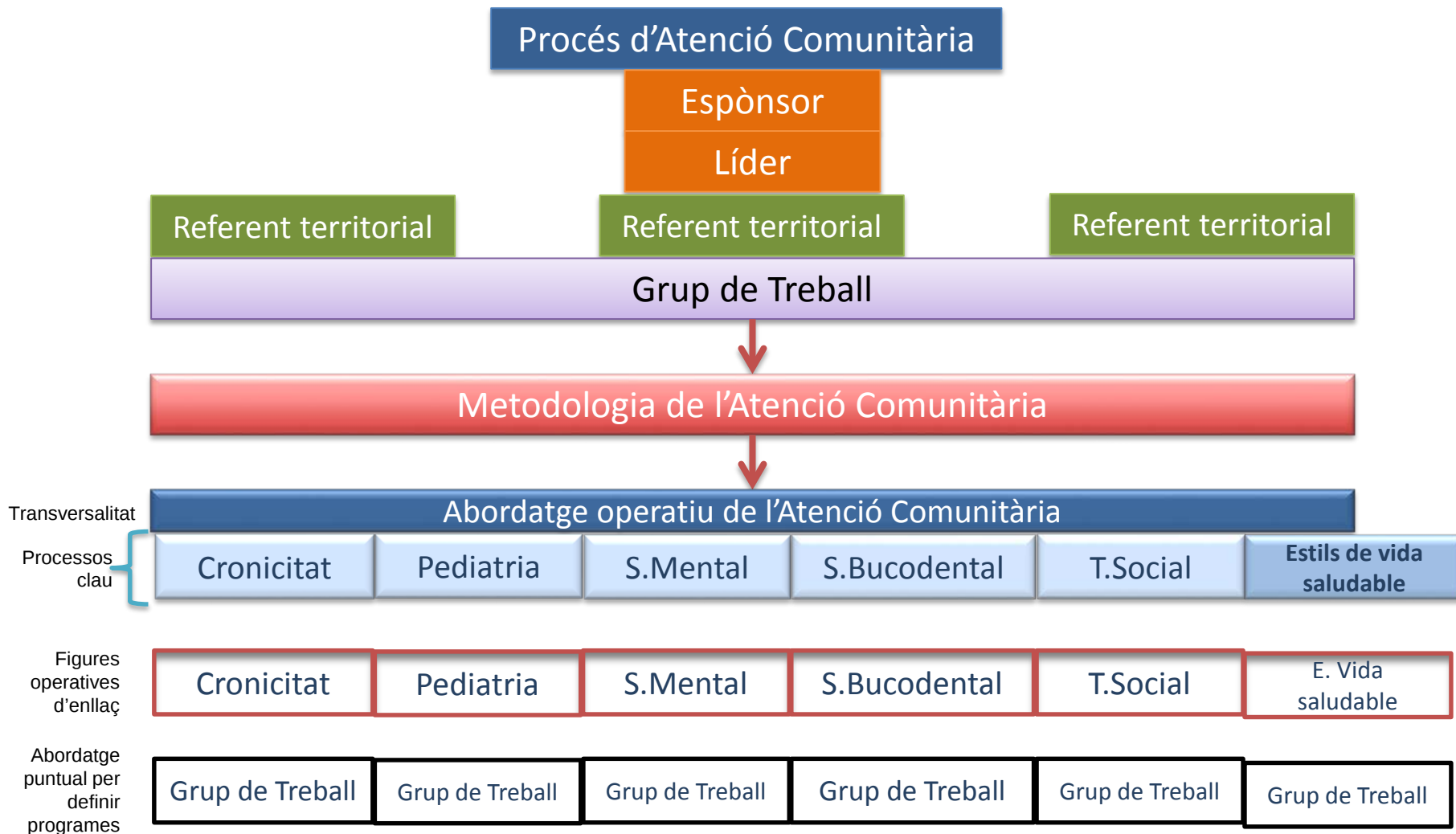
REFERENT

1. Forma part de l'equip del procés per la definició i monitorització de la implantació, sobretot indicadors del propi procés.
2. Coneixedor en profunditat del procés en la que participa.
3. Referent des del punt de vista del territori natural per la implantació del procés.
4. Aglutina a nivell territorial les millores que puguin realitzar-se.

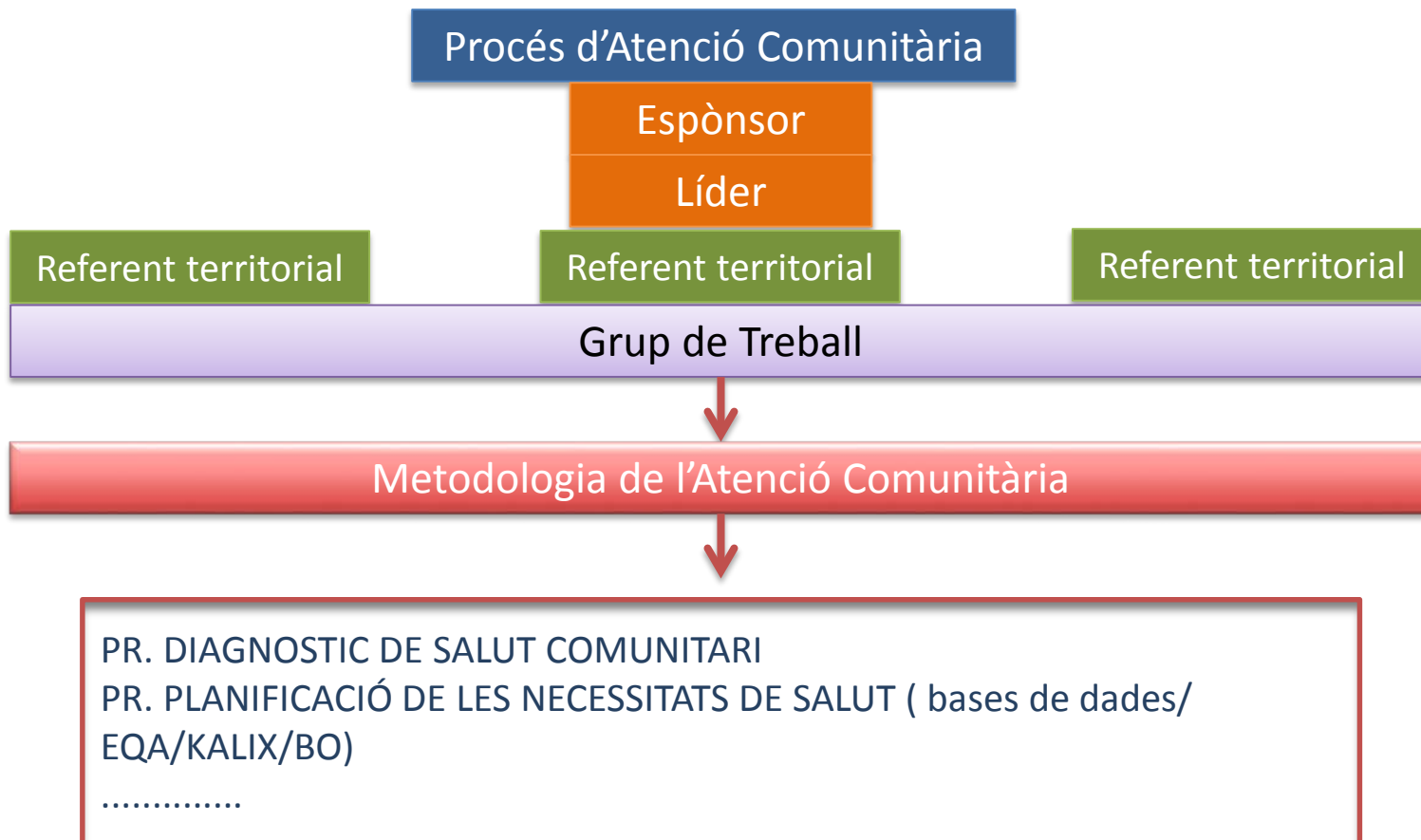
EXPERT

1. Treballa la implantació amb el suport del referent territorial i qualitat per monitoritzar els indicadors de resultat.
2. Professional de la UGA que vetlla per la implantació del procés en la seva unitat.
3. Detecta possibles problemes en la implantació i proposa modificacions al grup de procés.

Evolució del procés d'Atenció Comunitària



Evolució del procés d'Atenció Comunitària



Enquesta d'Atenció Comunitària 2016 (Lime Survey)

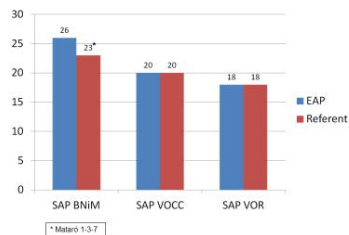
- ☐ Enviada al desembre del 2016
 - ☐ Contestada entre el desembre de 2016 i febrer del 2017
- ☐ 44 enquestes
 - ☐ Algunes contestades per direcció única i altres per EAP

Lime Survey → Enquesta per referents de comunitat d'EAP

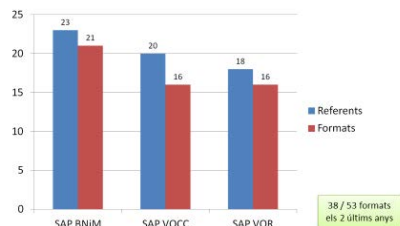
1- P: Nom i Cognoms del referent de comunitat.	R: Text lliure
2- P: De quin EAP/UGAP ets referent?	R: Text lliure
3- P: T'has format en salut comunitària?	R: si/no
4- P: Data d'inici de la formació.	R: data
5- P: Has presentat el procés de comunitat a l'EAP/UGAP?	R: si/no
6- P: Data de presentació del procés.	R: data
7- P: Ha realitzat el DAFO a l'EAP/UGAP?	R: si/no
8- P: Data de realització del DAFO?	R: data
9- P: S'ha creat un grup motor de comunitat a l'EAP/UGAP?	R: si/no
10- P: Existeix un programa d'activitats comunitàries de l'EAP/UGAP?	R: si/no
11- P: Heu fet el mapa d'actius d'algun municipi de l'EAP/UGAP?	R: si/no
12- P: De quins municipis?	R: text lliure
13- P: Feu reunions amb la xarxa local de comunitat?	R: si/no
14- P: Nombre de reunions de la xarxa local amb acta de l'últim any.	R: nombre
15- P: Heu realitzat un examen preliminar comunitari?	R: si/no
16- P: Heu realitzat el diagnòstic basal / comunitari a l'EAP/UGAP?	R: si/no
17- P: Data de l'última actualització del diagnòstic basal / comunitari?	R: data
18- P: Heu realitzat la prioritització de problemes de salut amb la metodologia Hanlon?	R: si/no
19- P: Data de la prioritització de problemes de salut.	R: data
20- P: Nombre de projectes comunitaris en marxa.	R: nombre
21- P: Data d'inici dels projectes comunitaris en marxa.	R: data
22- P: Nombre de convenis / acords amb institucions, associacions o municipis.	R: nombre
23- P: Esmenta els convenis / acords.	R: text lliure
24- P: Nombre de participacions en mitjans de comunicació per temes de promoció de la salut.	R: nombre
25- P: Data i títol de les participacions en mitjans de comunicació.	R: text lliure

RESULTATS

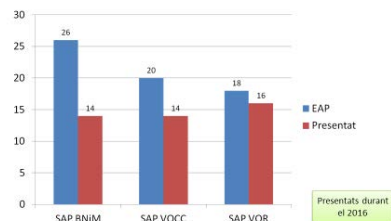
Referent d'Atenció Comunitària



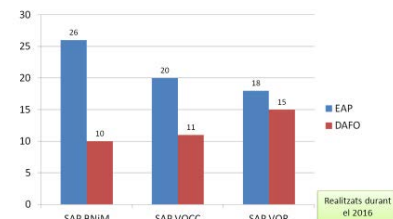
Formació del referent d'Atenció Comunitària



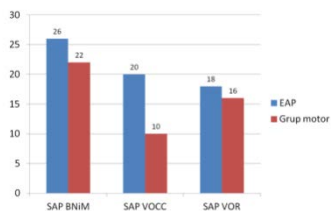
Presentació del procés d'Atenció Comunitària a l'EAP



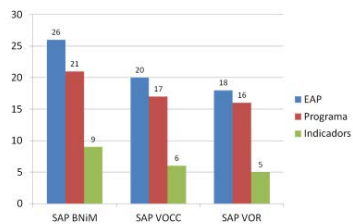
Realització del DAFO del procés d'Atenció Comunitària



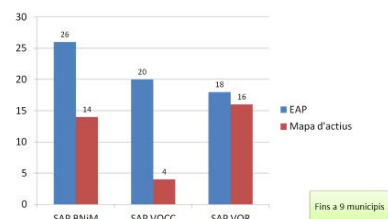
Grup motor d'Atenció Comunitària



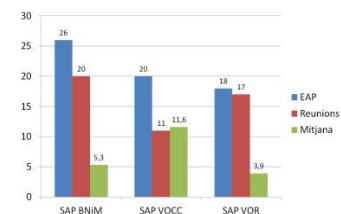
Programa d'activitats comunitàries i indicadors definits



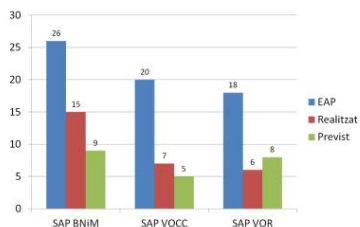
Mapa d'actius del municipi / districte



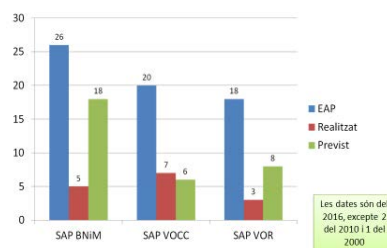
Reunions amb la xarxa local



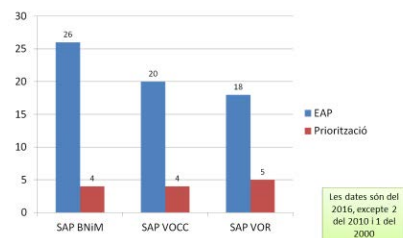
Examen preliminar comunitari



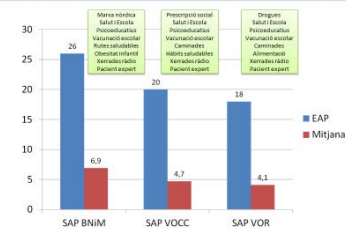
Diagnòstic basal comunitari



Priorització de problemes amb metodologia Hanlon

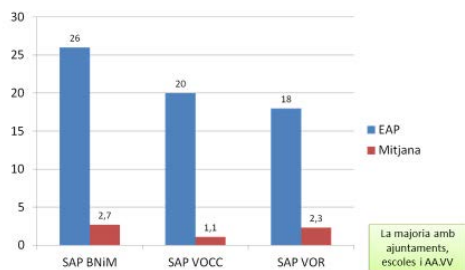


Projectes comunitaris en marxa

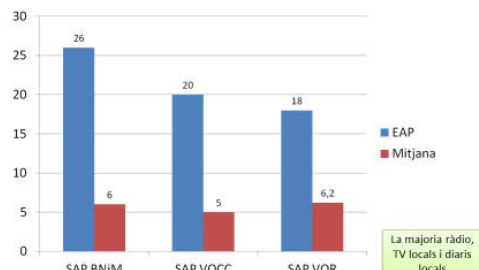


RESULTATS

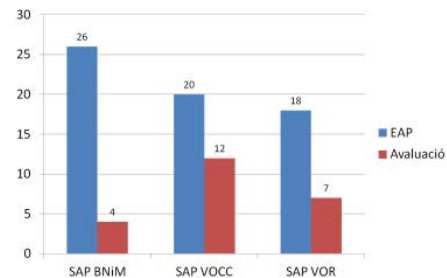
Convenis/acords amb institucions/associacions/municipis



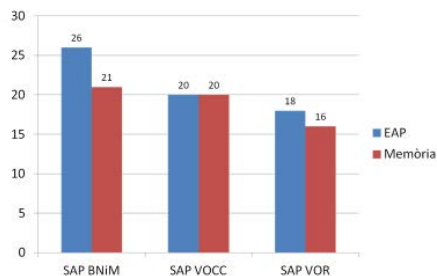
Participacions en mitjans de comunicació



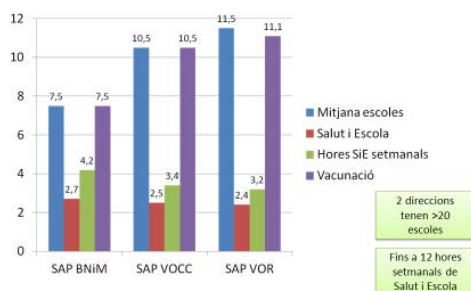
Avaluació del grau de satisfacció de la comunitat



Memòria de l'any anterior



Escoles



- ❑ Incorporació de professionals en xarxa amb els altres processos
 - ❑ Creació d'una figura d'enllaç
 - ❑ Definició de les funcions de la figura d'enllaç
 - ❑ Definició dels q
- ❑ Revisió en profund
- ❑ Planificació de la

Figura d'enllaç

És una figura operativa per participar com a facilitador del coneixement específic pel desenvolupament del procés d'Atenció Comunitària entre els diferents processos de l'organització

- ❑ Incorporació de professionals en xarxa amb els altres processos
 - ❑ Creació d'una figura d'enllaç
 - ❑ Definició de les funcions de la figura d'enllaç
 - ❑ Definició dels grups de treball funcionals
- ❑ Revisió en profunditat dels
- ❑ Planificació de la formació

Grup de Treball Funcional

Referents del territori que col·laboren de forma puntual per definir programes comunitaris específics

- ❑ Incorporació de professionals en xarxa amb els altres processos
 - ❑ Creació d'una figura d'enllaç
 - Habilitats socials en l'adult
 - ❑ Definició de le
 - Habilitats socials en els adolescents
 - Promoció de l'activitat física (PAFES)
 - ❑ Definició dels
 - Prevenició de l'hàbit tabaquic
 - Prescripció social
 - Programa Salut i Escola
- ❑ **Revisió en profu**
 - Programa Pacient Expert
 - Atenció bucodental
- ❑ Planificació de la
 - Prevenició de les malalties (vacunació escolar)
 - Diagnòstic de Salut
 - Planificació de necessitats comunitàries (EQA i altres fonts)

- ❑ Incorporació de professionals en xarxa amb els altres processos
 - ❑ Creació d'una figura d'enllaç
 - ❑ Definició de les funcions de la figura d'enllaç
 - ❑ Definició dels grups de treball funcionals
- ❑ Revisió en profunditat dels procediments
- ❑ **Planificació de la formació en Atenció Comunitària**

Propostes per al 2018

Objectius

- ☐ Consolidar l'estructura transversal del procés
 - ☐ Presentació a comitè
- ☐ Desenvolupar eines i procediments metodològics
- ☐ Tancament de la revisió dels procediments iniciats (1r trimestre)
 - ☐ Presentació a comitè

Accions

- ☐ Anàlisi dels resultats enquesta 2017
- ☐ Anàlisi dels DAFO dels EAP 1r trimestre 2018
- ☐ Planificació de prioritats
- ☐ Calendaritzar la data de tancament dels procediments



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



Institut Català de la Salut
**Direcció d'Atenció Primària
Metropolitana Nord**

Moltes gràcies
imartinezd.mn.ics@gencat.cat