

VIII JORNADA D'INNOVACIÓ EN ATENCIÓ PRIMÀRIA

Canvis organitzatius per millorar el model d'atenció a les persones

#innovacióAP



Resum d'aportacions i recull d'experiències demostratives

Finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU



Finançat per la Unió Europea



Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



INDEX DEL DOCUMENT

Introducció	3
Cura de la ciutadania i experiència del pacient	4
Gestió de persones i cura del professional	14
Autonomia de gestió de l'equip i els professionals	22
Conclusions	31
Llistat d'experiències demostratives	34

INTRODUCCIÓ

Sota el lema 'Canvis organitzatius per millorar el model d'atenció a les persones', la VIII Jornada d'Innovació en Atenció Primària ha tingut com a objectiu compartir experiències innovadores per afrontar els reptes del sistema de salut, desenvolupades recentment a la xarxa d'atenció primària i comunitària concertada. Aquesta VIII jornada fa palès, un cop més, com la innovació s'incorpora en la pràctica diària de les organitzacions, des de la xarxa concertada, per donar resposta als nous reptes.

Estem davant d'un canvi de paradigma en l'atenció a les persones, amb la incorporació de les lliçons apreses amb la COVID-19 després de viure el seu impacte en les persones i els professionals, així com en el conjunt del sistema de salut. Cal avançar, treballar novament des de la confiança i, més enllà de l'atenció centrada en la persona, reflexionar amb la mirada posada en una relació més deliberativa i una atenció més humanitzada.

Els equips d'atenció primària són el primer nivell d'assistència a les persones, on es resolen els problemes de salut més freqüents. És per aquesta raó que el seu paper és determinant a l'hora de millorar l'estat de salut de la població, assegurar l'accessibilitat als serveis i garantir la sostenibilitat del sistema de salut.

En aquest context, podem concloure que cal una revisió del model d'atenció primària i comunitària, en clau de sistema integral de salut, amb l'objectiu d'afrontar els nous reptes. És necessari reformular el model amb les experiències que s'hagin demostrat exitoses per poder adaptar-lo a les noves necessitats de la ciutadania.

En total, s'han presentat més de trenta iniciatives de diferents entitats que han innovat en els àmbits de la cura de la ciutadania i l'experiència del pacient, la gestió de les persones i la cura dels professionals, i l'autonomia de gestió dels equips. Així, s'ha volgut fer palès el compromís ferm de les entitats concertades amb un sistema de salut capaç de fer front als reptes de futur, tot incorporant els elements d'innovació que han de donar resposta a les necessitats de les persones, la comunitat i els professionals, des dels diferents territoris.

Amb la voluntat de continuar treballant en aquesta línia, el sector concertat ha aprofitat la jornada per demanar que l'enfortiment de l'atenció primària i comunitària sigui una prioritat del Govern.

CURA DE LA CIUTADANIA I EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

L'Atenció Primària i Comunitària (APiC) ha patit molt l'impacte de la COVID-19 i cal refer la confiança amb els professionals i la ciutadania.

L'APiC ha de continuar sent el primer contacte amb el sistema de salut. Així, els valors (*) que han de guiar el desenvolupament d'una atenció forta, proactiva, resolutiva, accessible i avançada són:

- visió salutogènica
- enfocament comunitari i participatiu
- atenció centrada en la persona
- principi de subsidiarietat
- àmbit d'atenció més adequat
- màxima resolució en la proximitat
- atenció integral i longitudinal
- treball en equip
- continuïtat i atenció integrada
- gestió dels processos assistencials

En l'anàlisi d'aquest primer eix, cura de la ciutadania i experiència del pacient, s'han compartit experiències que són punta de llança per superar les barreres que dificulten l'accés i reforçar la confiança amb la ciutadania. En aquest sentit, s'han presentat estratègies en l'atenció a persones amb solitud i/o aïllament social, en l'atenció a persones amb malalties cròniques –on les noves tecnologies poden contribuir a donar resposta a les necessitats d'aquestes persones– i experiències en educació sanitària i experiència del pacient.

(*) Decàleg del model d'Atenció Primària i Comunitària de Catalunya. Direcció Estratègica d'Atenció Primària i Comunitària. Octubre 2020. Disponible a:

<https://salutweb.gencat.cat/web/.content/ departament/ambits-estrategics/atencio-primaria-comunitaria/docs/Decaleg-del-model-dAPiC.pdf>

Moderen: **Sonia Pérez**, Badalona Serveis Assistencial (BSA) i **Josefina Ribó**, Xarxa Sanitària i Social de Santa Tecla.

Cura de la
ciutadania i
experiència
de pacient

Àmbit. Atenció a persones amb sentiment de solitud i/o aïllament

1. Experiència 'Robhome'

- **Entitat proveïdora:** Fundació Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa (FHOiCG).
- **Professional que l'ha presentat:** Glòria Bassets, MFIC, directora d'atenció primària FHOiCG.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** gbassets@hospiolot.cat
- **Descripció de l'experiència:** Robhome neix l'any 2019 a l'Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa i l'any 2021 a l'Atenció Primària de la FHOiCG (EAP Sant Joan de les Fonts i EAP Vall d'en Bas). L'experiència Robhome consisteix en la introducció d'un assistent de veu a domicili per a persones amb algun tipus de dependència i/o solitud amb l'objectiu d'assolir una millora en la salut i la qualitat de vida.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Millora en la qualitat de la vida i la salut gràcies a funcionalitats com l'estimulació cognitiva, la fisioteràpia a domicili o per a cuidadors/es. Millores en la comunicació amb els professionals de la salut amb la transferència de paràmetres mèdics entre assistent de veu i professionals assistencials. Limitacions: Capacitació digital, idioma, acompanyament o no per part d'una persona cuidadora, no connexió a l'ECAP per videotrucades.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

2. Experiència 'Suport telemàtic atenció de pacients domiciliaris amb sentiment de soledat i aïllament social'

- **Entitat proveïdora:** Corporació Sanitària Parc Taulí.
- **Professionals que l'han presentat:** Laura Comendador, psicòloga referent Programa Benestar Emocional i Salut Comunitària, i Silvia Call, infermera d'atenció primària i referent Programa ATDOM.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** comendador@tauli.cat i scall@tauli.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** La soledat no volguda té importants conseqüències sobre la salut física i psicològica. L'equip d'atenció domiciliària del CAP Can Rull va detectar un agreujament significatiu de la soledat percebuda en el grup de pacients inclosos en el programa ATDOM. La interpretació de les dades disponibles va conduir a la prioritització d'aquesta necessitat d'atenció.

- **Resultats obtinguts i/o esperats:** Estudi en fase inicial. Pretén investigar la viabilitat d'una intervenció telemàtica grupal com a estratègia per a pal·liar els sentiments de soledat no desitjada i millorar el benestar emocional. Es proporcionarà un espai d'aprenentatge col·lectiu per fomentar dinàmiques de cohesió grupal, pràctica de reminiscència i compartir activitats lúdiques.

3. Experiència 'Connecta't'

- **Entitat proveïdora:** Castelldefels Agents de Salut (CASAP).
- **Professional que l'ha presentat:** Joan Mora, infermer referent Programa Connecta't.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** jmora@casap.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Connecta't és un programa, nascut l'any 2017, que té com a objectiu abordar la solitud en persones d'edat avançada i acompanyar-los a trobar recursos a la comunitat òptims i adaptats .
- **Resultats obtinguts o esperats:** La primera fase de captació de pacients amb 15 PESS (persona en situació de solitud). La mitjana dels paràmetres de salut dels integrants era de 79 anys, Barthel 80, Pfeiffer sense deterioració cognitiva o lleu i participaven en activitats de memòria, pintura o gimnàstica adaptada a l'edat, a més de tenir un voluntari que els acompanyava. La COVID-19 va obligar a fer una aturada del programa. Actualment hi ha 21 PESS actius. L'estudi conclourà amb un total de 50 PESS per 2023, el que suposa haver realitzat un estudi complet de la situació de solitud amb les escales SOC i Jong Gierveld.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

4. Experiència 'Trobades terapèutiques de Lloret de Mar a l'ABS Lloret- Tossa'

- **Entitat proveïdora:** Corporació de Salut Maresme i la Selva.
- **Professional que l'ha presentat:** Silvia Rams i Mònica Cuadrado, referents Programa Benestar Emocional i Salut Comunitària.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** mcuadrado@salutms.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Atès l'important volum de refugiats ucraïnesos al municipi de Lloret, des de l'ABS, Serveis Socials i Salut Pública es desplega una activitat comunitària orientada a promoure recursos adreçats a aquest col·lectiu i reduir el malestar emocional causat per la situació del seu país. La intervenció ofereix un espai de salut en entorns naturals significatius del municipi, on es facilita la

regulació emocional i la capacitat reflexiva.

- **Resultats obtinguts o esperats:** Els resultats, extrets d'una enquesta de satisfacció, l'escala de benestar emocional i la de suport social, són satisfactoris. Destaca el contacte amb la natura, les sensacions de calma i conèixer persones de la comunitat.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

Àmbit. Atenció persones amb malaltia crònica

5. Experiència 'Mi mentor MPOC'

- **Entitat proveïdora:** Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSBE).
- **Professional que l'ha presentat:** Mireia Sans, MFiC, directora assistencial CAP Comte Borrell.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** misans@clinic.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Millorar l'autogestió de la malaltia pulmonar obstructiva crònica (MPOC) mitjançant l'ús de les tecnologies mòbils. En aquest cas és una aplicació mòbil creada conjuntament entre pacients, professionals i tècnics, vinculada a un portal web per a professionals. Una prova pilot va avaluar la usabilitat, utilitat i viabilitat de totes les funcionalitats d'EMPOC des del punt de vista del pacient i del professional sanitari. L'objectiu també va ser analitzar la interacció dels usuaris amb EMPOC, identificar debilitats i mesurar l'eficàcia de la solució per millorar l'autogestió de la MPOC.
- **Resultats obtinguts o esperats:** L'aplicació EMPOC té una alta usabilitat i bona utilitat, les funcionalitats més ben valorades són la de medicació i activitat física. El portal per a professional té bona usabilitat.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

6. Experiència 'Control marcapassos des de l'Atenció Primària'

- **Entitat proveïdora:** Consorci Sanitari del Maresme.
- **Professional que l'ha presentat:** Miquel Angel Martinez, MFiC, director CAP Argentona.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** mmartinez@csdm.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** El projecte consisteix en el control des de l'ABS

Argentona del marcapassos, per evitar el desplaçament de l'usuari a l'hospital. Qui s'encarrega és la TCAI. Es va fer un disseny per part del servei de Cardiologia de l'Hospital de Mataró i la direcció de l'ABS Argentona. Es van seleccionar uns pacients inicials, programats al CAP. La revisió es fa de manera remota i, si hi ha alguna incidència, se cita el pacient a consulta de Cardiologia de l'hospital.

- **Resultats obtinguts o esperats:** Millora en la coordinació entre el Servei de Cardiologia i l'EAP. Augment de la capacitat de resolució, control de patologies i problemes de salut dels pacients. Nous rols professionals amb la incorporació de les TCAI (es pretén incorporar noves tècniques com és la realització d'ECG, ITB per part d'aquests professionals). Molt bona acceptació dels pacients.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

7. Experiència 'Activitat física en persones amb malaltia crònica'

- **Entitat proveïdora:** Consorci Sanitari de l'Anoia.
- **Professional que l'ha presentat:** Montserrat Vidal, infermera especialista APiC.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** MVidal@csa.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** L'infermer/a comunica el tipus d'activitat física adequada a la patologia, amb uns objectius assolibles. Es fa un seguiment de la millora física, emocional i la reducció dels fàrmacs del dolor i psicòtrops. Així mateix, es crea grup multidisciplinari format per infermer/a, nutricionista, psicòleg/a i fisioterapeuta per ajudar als pacients que ho necessitin. Posteriorment, es vincula el pacient a l'activitat física comunitària.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Millora dels paràmetres físics i emocionals, cosa que permet la reducció de fàrmacs. Disminució de les consultes al CAP sobre dolor i malestar emocional. Projecte de dos mesos d'implantació. Es treballa amb pacients amb ICC, diabetis amb mal resultat de l'hemoglobina glicada i fatiga post COVID-19.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

8. Experiència 'Implantació canal de comunicació entre la farmàcia comunitària i la farmàcia d'atenció primària'

- **Entitat proveïdora:** Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla.
- **Professional que l'ha presentat:** Núria Gotanegra, farmacèutica d'APiC.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** ngotanegra@xarxatecla.cat

- **Breu descripció de l'experiència:** Apoderar el farmacèutic d'atenció primària (FAP), perquè coordini la gestió i resolució de les incidències relacionades amb el medicament entre la farmàcia comunitària i l'atenció primària. S'ha creat un canal de comunicació no presencial, àgil i efectiu entre la farmàcia comunitària i la farmàcia d'atenció primària per resoldre interconsultes farmacèutiques (IF) entre els dos àmbits.
- **Resultats obtinguts o esperats:** La coordinació i la comunicació entre el farmacèutic comunitari i FAP ha permès resoldre les IF potenciant l'ús segur del medicament de forma no presencial, àgil i efectiva. A més, el FAP aporta valor clínic coordinant el procés, gestionant la IF i facilitant la seva resolució. És necessari continuar treballant per adquirir més competències del FAP en la prescripció i que sigui més resolutiu.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

Àmbit Educació sanitària

9. Experiència '12 mesos, 12 vacunes'

- **Entitat proveïdora:** Badalona Serveis Assistencials (BSA).
- **Professional que l'ha presentat:** Esther Moral, coordinadora infermeria CAP Apenins - Montigalà i d'infermeria pediàtrica.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** emoral@bsa.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Amb l'objectiu d'incrementar la cobertura vacunal i el coneixement sobre la immunització entre els professionals sanitaris i la població general, BSA ha posat en marxa el projecte '12 mesos, 12 vacunes'. Aquest projecte tindrà una durada d'un any (del març de 2022 al març de 2023). Cada mes, se centrarà a donar a conèixer una vacuna diferent a través de les accions definides pels 12 professionals que formen part del projecte, els quals hi fan formació sobre Telegram, Kahoot, infografies i vídeos. També faran educació sanitària de cada vacuna.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Millora l'accessibilitat, el benestar emocional dels professionals, l'experiència de pacient, l'autocontrol i gestió de les seves patologies cròniques
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

10. Experiència 'BSA EDU'. Proposta de solució digital per a facilitar l'apoderament de persones amb hipertensió arterial

- **Entitat proveïdora:** Badalona Serveis Assistencials (BSA).
- **Professional que l'ha presentat:** Jaime Bataller, infermer especialista en Infermeria Familiar i Comunitària CAP Martí i Julià.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** jbataller.ib@gmail.com
- **Breu descripció de l'experiència:** Disseny d'una plataforma digital (Moodle) per apoderar les persones sobre la hipertensió arterial (HTA). L'objectiu d'aquesta eina és millorar el nivell de coneixement dels usuaris amb relació a l'HTA, augmentar la seva adherència terapèutica farmacològica i no farmacològica, i fomentar l'autonomia de l'usuari respecte a la seva patologia.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Els resultats estan lligats a la millora de l'apoderament de la població sobre l'HTA i, per tant, aconseguir una correcta adherència terapèutica i fomentar l'autonomia respecte a la seva salut.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

Àmbit. Experiència del pacient

11. Experiència 'Accessibilitat als consultoris locals'

- **Entitat proveïdora:** Fundació Hospital de Puigcerdà.
- **Professional que l'ha presentat:** Bàrbara Fontecha, MFIC, directora ABS Cerdanya.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** bfontecha@fhp.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Mitjançant un procés de participació ciutadana i la col·laboració dels ajuntaments, es volen identificar les necessitats i expectatives de la ciutadania sobre la millora de l'accessibilitat dels consultoris locals de l'ABS Cerdanya, siguin de nova obertura o de millora de serveis, per acabar impactant en la millora de l'experiència de pacient.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Aquest projecte està en fase d'execució i esperem que a finals del 2022 es puguin començar a implantar les millores. Aquestes mesures impactaran directament sobre les dimensions d'equitat, accessibilitat, continuïtat en l'assistència, atenció centrada en les persones, longitudinalitat i satisfacció.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

12. Experiència 'Avaluació i millora de l'experiència del pacient a l'Atenció Primària'

- **Entitat proveïdora:** Mútua de Terrassa.
- **Professional que l'ha presentat:** Mamen Galindo, cap de gestió de clients.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** cgalindo@mutuaterrassa.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Implementació d'un sistema d'avaluació de l'experiència del pacient basat en el Net Promotore Score (NPS), complementat amb l'avaluació de dimensions específiques de l'atenció. Permet avaluar el grau de desenvolupament en termes d'experiència pacient i promoure una millora continua de la qualitat, identificant aspectes concrets de l'atenció que reben pitjors puntuacions i s'han de millorar. Els pacients reben una enquesta d'experiència per correu electrònic 48 hores després de l'atenció. L'anàlisi dels resultats permet la gestió dels pacients menys satisfets i la detecció d'àrees de millora.
- **Resultats obtinguts o esperats:** L'any 2021 es van enviar un total de 292.765 enquestes a pacients que havien estat atesos als centres d'atenció primària de Mútua Terrassa, dels quals van contestar un 16% (més de 47.000 persones) i es va obtenir un NPS del 35% que indica una bona experiència. Els aspectes millor valorats estan relacionats amb el tracte i l'atenció rebuda per part dels professionals i els pitjors valorats, amb els temps d'espera per visita i l'atenció telefònica. Com a resposta a aquesta anàlisi, s'han implementat diverses iniciatives com la gestió de resultats no presencial, l'homogeneïtzació i el reforç de l'atenció telefònica, entre d'altres.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

13. Experiència 'Implantació a la Unitat d'Atenció al Ciutadà (UAC) d'un sistema d'enregistrament de trucades amb suport ofimàtic'

- **Entitat proveïdora:** Badalona Serveis Assistencials (BSA) i Castelldefels Agents de Salut (CASAP).
- **Professionals que l'han presentat:** Laura González, coordinadora de la Unitat d'Accés al Ciutadà d'AP de BSA i Jordi Gascón, referent la Unitat d'Atenció a l'Usuari de CASAP.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** lcampos@bsa.cat; jgascon@casap.cat
- **Introducció a l'experiència o resultats obtinguts i/o esperats:** Tant a BSA com a CASAP s'han implantat eines per enregistrar els números de telèfon dels usuaris que necessiten contactar telefònicament amb el seu centre d'atenció primària, perquè

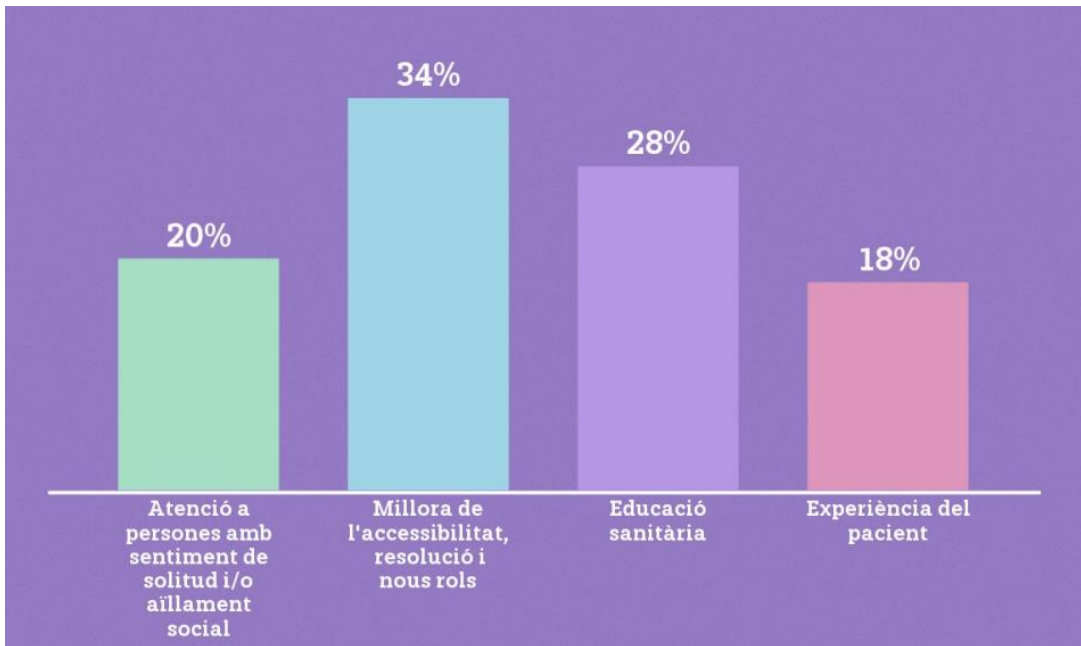
l'equip administratiu retorni la trucada posteriorment. Aquests dos sistemes minimitzen la pèrdua de trucades i es redueix el temps d'espera en cua telefònica. Aquestes dues vies permeten prioritzar cues (per exemple, persones de més de setanta anys o urgències) i la possibilitat d'oferir informació, com locucions i assignació de cita per la retrucada.

PARTICIPACIÓ DEL PÚBLIC

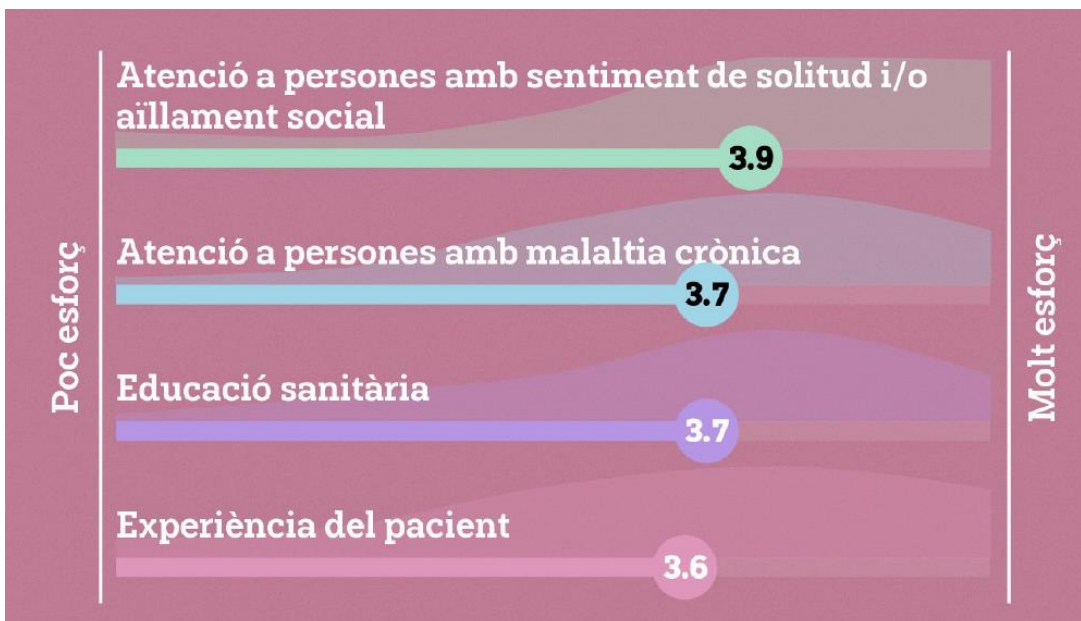
Respostes= 169

Cura de la ciutadania i experiència de pacient

Pregunta 1. Quins àmbits dels presentats esteu posant en marxa a la vostra organització?



Pregunta 2. Quin nivell d'esforç implica la implementació d'aquestes experiències? (Puntua de l'1, poc, a 5, molt)



GESTIÓ DE PERSONES I CURA DELS PROFESSIONALS

A l'atenció primària, l'element principal són les persones, persones –professionals– que atenen a persones –ciutadans–. D'aquesta manera la gestió dels professionals en els processos de selecció, fidelització i promoció esdevenen estratègics. Volem destacar que les nostres organitzacions són la suma del talent dels seus professionals. Les organitzacions treballen per a la retenció i la captació del talent i per facilitar el desenvolupament i creixement del nostre capital humà. Cal poder establir un equilibri, entre la cura del professional i l'exigència en l'assoliment de resultats.

Constatem la necessitat de promoure una dinàmica de treball engrescadora, constructiva i que tingui en compte les necessitats de les persones, com imperatiu ètic, però també pràctic. Només si aconseguim el compromís dels professionals aconseguirem bons resultats, de manera que es requereix esforç continuat per generar una cultura que promogui els valors adequats (treball en equip, professionalisme, sentit de pertinença...), i lideratges transformacionals que siguin capaços d'impulsar aquests valors i metodologia.

En els darrers mesos i anys, els professionals d'atenció primària han estat sota una pressió molt forta, per motius tant estructurals com conjunturals, i això els ha afectat el benestar emocional i la salut mental. La incorporació de diferents estratègies per fer front a aquesta problemàtica i donar-li una resposta adequada és un avenç destacable a consolidar.

Hem compartit experiències reals de conciliació del treball i de la vida personal amb iniciatives que interpel·len a tots els professionals, amb flexibilització d'horaris i teletreball. Els equips han aportat una reflexió rigorosa i crítica dels seus avantatges.

També hem vist experiències que ens permeten enfortir el grup, amb iniciatives de mentoratge, per a una millor acollida dels nous professionals, així com actuacions per consolidar la cultura de la cura.

I finalment, també s'han presentat experiències en relació amb el monitoratge del clima laboral, incorporant l'avaluació de l'entorn de feina, així com iniciatives per resoldre conflictes o espais relacionals afavoridors de la dinàmica de treball conjunt.

Un cop més, la capacitat d'autoorganització dels equips ha permès incorporar la innovació en l'abordatge de totes aquestes iniciatives, incorporant noves maneres de fer o bé consolidant accions que, com hem vist, impregnen el conjunt de l'organització.

Hem pogut constatar, de nou, com és d'important que el fet de vetllar per la cura i el benestar dels nostres professionals formi part de la cultura de les organitzacions.

Moderen: **Celia Garcia**, Consorci Sanitari de Terrassa i **Jaume Benavent**, Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerre (CAPSBE).

Gestió de
persones i
cura del
professional

Àmbit. Prevenció i promoció del benestar emocional

14. 'Tractament del *burnout* sanitari amb realitat virtual'

- **Entitat proveïdora:** Badalona Serveis Assistencials (BSA).
- **Professional que l'ha presentat:** Jose Ferrer, MFiC, CAP Apenins Montigalà.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** jfcosta@bsa.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Fer front a l'esgotament, la insatisfacció laboral i l'estrès crònic dels professionals mitjançant una sessió setmanal al llarg de vuit setmanes de *mindfulness* individual durant 15 minuts, i la creació d'un entorn 3D immersiu en realitat virtual.
- **Resultats de l'experiència:** Amb els resultats de MBI (*Maslach Burnout Inventory*) veiem una millora significativa dels tres apartats, amb una millora que reflecteix un canvi en la categoria 'cansament emocional' es va passar de positiu, a negatiu, a *burnout* del 75% dels participants en el pretest al 25% en el posttest. En la categoria 'despersonalització', del 62,5% al 25%. En la categoria 'realització personal', del 100% al 62,5%. Amb els resultats de la *Work Engagement Scale* (UWES) ha millorat passant de baix a mitjà.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

15. 'Benestar laboral i gestió emocional en els professionals d'atenció primària'

- **Entitat proveïdora:** Corporació Sanitària Parc Taulí.
- **Professional que l'ha presentat:** Laura Comendador, referent Programa Benestar Emocional i Salut Comunitària.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** icomendador@tauli.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** El CAP Can Rull incorpora una iniciativa per millorar el clima laboral i benestar emocional dels professionals. El programa pretén promocionar hàbits saludables, tècniques de resolució de conflictes i pautes de gestió emocional a través d'una visió integral de la persona i dels entorns on interactua: atenció a usuaris/àries, interacció amb altres professionals i organització de les tasques.
- **Resultats de l'experiència:** La dedicació de tots els professionals ha permès acumular més de 100 hores d'estudi sobre temàtiques com intel·ligència emocional,

treball en equip i gestió del temps. Amb una participació global del 83%, a través d'una metodologia dinàmica, abordem continguts relacionats amb afrontar situacions adverses, gestionar interaccions amb persones difícils i fomentar la cohesió grupal.

16. 'Mindfulness per a professionals d'atenció primària'

- **Entitat proveïdora:** Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSBE).
- **Professional que l'ha presentat:** Carme Pitarch, MFiC, CAP Comte Borrell.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** cpitarch@clinic.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** S'han organitzat vuit sessions setmanals d'una hora de durada. Les sessions han estat de caràcter presencial a una aula del CAP, programades en l'horari destinat a sessions i dirigides per una psicòloga clínica amb experiència en la direcció de grups similars. Durant les sessions es plantejaven les dificultats sorgides en relació amb la pràctica durant la setmana, es desenvolupaven conceptes teòrics de manera interactiva i es realitzava un exercici de consciència plena guiat.
- **Resultats obtinguts o esperats:** L'experiència ha estat ben valorada pels professionals, encara que comporta dificultats en la continuïtat. Es tracta d'una activitat factible per als professionals d'atenció primària, adequada als recursos disponibles i pot ajudar en un moment en què els trastorns de salut mental estan en augment entre els professionals.
- **Video o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

Àmbit. Gestió de proximitat i personalitzada

17. 'Conciliació laboral-personal-equip'

- **Entitat proveïdora:** Consorci Sanitari de Terrassa (CAP Sant Llàtzer).
- **Professional que l'ha presentat:** Soraya Mota, MFiC, directora CAP Sant Llàtzer.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** SMota@CST.CAT
- **Breu descripció de l'experiència:** Teníem tres objectius: optimitzar espais, donar equitat a les jornades laborals i afavorir la conciliació familiar. Ho vam aconseguir amb modificacions d'horaris dels professionals, canvis de consultes de treball i reordenació de les tasques presencials.

- **Resultats obtinguts i/o esperats:** Ocupació estable de les consultes, sense canvis dels professionals, horaris iguals per a tot l'equip sanitari, regulació del teletreball (donant una resposta més àgil a les demandes dels pacients i ajudant en l'optimització dels espais), i obrir la porta a treballar amb UBA mirall.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

18. 'Mentoratge de nous professionals a l'atenció primària'

- **Entitat proveïdora:** Fundació Hospital de Palamós - Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà (SSIBE).
- **Professional que l'ha presentat:** Esther Vilert, MFiC, directora d'atenció primària Fundació H Palamós – SSIBE.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** evilert@ssibe.cat
- **Introducció a l'experiència i resultats obtinguts o esperats:** És un projecte que sorgeix de la necessitat d'incorporar nous metges que venen de fora. Malgrat que tenen el títol d'especialista en medicina de família cal adaptar la seva formació o la manera de treballar. A l'arribada, se'ls fa una formació estandarditzada (chek-list) en urgències, pediatria, criteris PROA, funcionament del sistema sanitari català, funcionament SSIBE i repàs de les principals guies de dx i tractament existents (MPOC, DM, etc.), així com dels principals circuits assistencials al SSIBE. Al llarg d'un any, tenen un mentor (metge/essa sènior) que els guia segons el protocol definit que tenim (circuits, IT, etc.). Fem avaluació de tot el procés mentre s'està duent a terme el mentoratge. S'obtenen bons resultats que són satisfactoris per les dues parts. Els mentors reben una compensació econòmica. L'objectiu és posar en marxa aquest projecte a infermeria l'any 2023.

19. 'Enfortim l'equip de salut del CAPI Baix-a-Mar'

- **Entitat proveïdora:** Assistència Integral Social i Sanitària (AISSA).
- **Professional que l'ha presentat:** Sarai Cuevas, infermera Atenció Primària, directora CAPI Baix-a-Mar.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** sarai.cuevas@aissa.cat
- **Introducció a l'experiència i resultats obtinguts o esperats:** Davant el descontentament dels professionals de salut del centre, fem una avaluació qualitativa de l'estat emocional, laboral i de relacions d'equip. Es prenen mesures per recuperar

l'essència com a equip. Es contracta un dinamitzador que facilita les trobades interdepartamentals amb l'equip, amb quatre sessions de treball durant el 2022, des de la comunicació no violenta i la visió social de l'equip (partim del conjunt de persones, no dels individus). S'espera major qualitat de vida laboral i de relacions interpersonals amb la modificació de pautes relacionals objectivades i millorar gestió de l'estrès. Cal fer avaluació el desembre del 2022.

- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

Àmbit. Avaluació del clima laboral

20. 'Impacte de la COVID-19 en la qualitat de vida professional de les Entitats de Base Associativa (EBA)'

- **Entitat proveïdora:** Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA).
- **Professional que l'ha presentat:** Toni Iruela, MFiC, ABS Sant Gervasi.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** antonio.iruela@e-campus.uab.cat
- **Introducció a l'experiència:** L'objectiu és conèixer i avaluar l'impacte de la COVID-19 sobre la qualitat de vida professional dels/les treballadors/es i professionals sanitaris de les EBA. Es fa un estudi transversal descriptiu durant l'any 2021 en 9 centres d'atenció primària autogestionats a través d'un formulari voluntari.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Participació del 67,58% (394/583). L'ítem de qualitat de vida al meu treball fou de 7,04 en una escala de 1 a 10. La dimensió millor valorada fou la motivació intrínseca amb una puntuació de 8,42 en una escala d'1 a 10, seguida del suport directiu (7,24) y la càrrega de treball (6,04).
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

21. 'Resolem els nostres conflictes de clima laboral a l'EAP Malgrat-Palafolls'

- **Entitat proveïdora:** Corporació de Salut del Maresme i la Selva.
- **Professional que l'ha presentat:** Esther Terrades, MFiC, directora de l'ABS.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** etarradas@salutms.cat
- **Introducció a l'experiència:** Es van avaluar els riscos psicosocials amb la resposta voluntària d'un qüestionari per part del personal, utilitzant la metodologia FPSICO o factors psicosocials que proporciona un nivell de risc per a 9 factors estudiats. Amb les dades proporcionades es van planificar accions de millora. També es va crear la

Comissió de Riscos Psicosocials, un grup interdisciplinari per fer seguiment i revisió de les mesures preventives.

- **Resultats obtinguts o esperats:** Aquest treball ha permès fer millores a les condicions de treball de tot el personal cosa que ha repercutit positivament el clima laboral.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

22. 'Workshop coffee al CAP Anton de Borja'

- **Entitat proveïdora:** Consorci Sanitari de Terrassa (CAP Anton de Borja).
- **Professional que l'ha presentat:** Rosa Ma Jurado, MFiC, directora EAP Anton de Borja.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** RMJurado@CST.CAT
- **Breu descripció de l'experiència:** Aprofitant els 25 anys d'existència del CAP Anton de Borja i el programa de Consens de l'AP del Consorci Sanitari de Terrassa que es va iniciar el 2017, es dedica una jornada laboral per aconseguir millora de la cohesió d'equip i el clima laboral. Durant aquesta jornada es fan exercicis en grup per ser capaços d'analitzar el present i visionar què volem pel nostre futur com a individus que formen part d'un equip multidisciplinari.
- **Resultats obtinguts:** Els resultats són altament satisfactoris aconseguint més empatia entre tots els equips, sentit de pertinença, més cohesió i més capacitat per entendre a tots els professionals dins dels diversos rols desenvolupats dins l'equip. S'assoleix el seguiment per part d'un grup promotor, un dels actors principals en la gestació i posada en marxa de la jornada, així com la implicació i compromís per part de la direcció del centre per fer més activitats dirigides a la millora constant i manteniment del bon clima laboral creat.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

23. Grups focals per avaluar el clima laboral i decidir intervencions

- **Entitat proveïdora:** Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSBE).
- **Professional que l'ha presentat:** Silvia Roura, infermera, adjunta a gerència.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** SROURA@clinic.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** L'organització dels grups focals sorgeix dels resultats d'una enquesta de *burnout* realitzada a dos dels tres equips de CAPSBE el

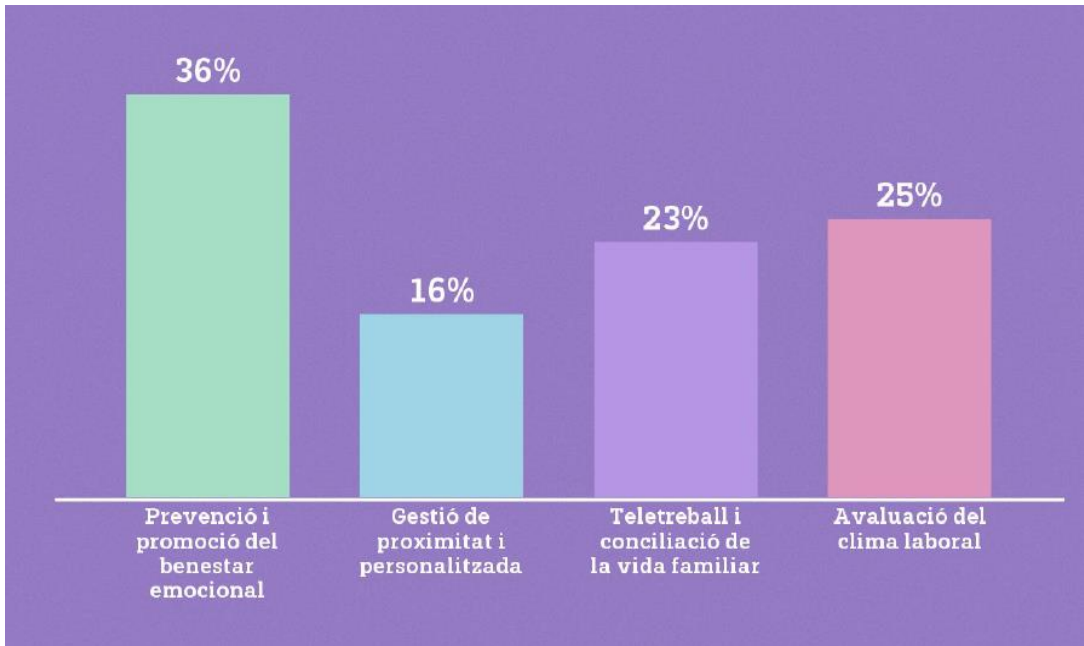
juliol de 2021 (enmig d'una de les onades de la COVID-19). Els grups focals són conduïts per la psicòloga del nostre servei de prevenció. Es tracta de grups multidisciplinaris formats per metges/esses de família, infermeres, administratius i treballadors/es socials. Cada grup fa tres sessions d'una hora i mitja de durada, amb l'objectiu d'analitzar la situació de cada equip amb identificació de problemes i possibles accions de millora. Aquests suggeriments es traslladen a gerència i a la direcció dels equips, que prioritzen les accions i les porten a terme.

- **Resultats obtinguts o esperats:** Treballar amb grups focals multidisciplinaris ha permès compartir les maneres de funcionar de cada estament i posar punts en comú, així com detectar accions de millora en l'atenció dels usuaris, agilitzant processos i millorant la comunicació entre ells. Resta pendent l'avaluació de les accions de millora prioritzades.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

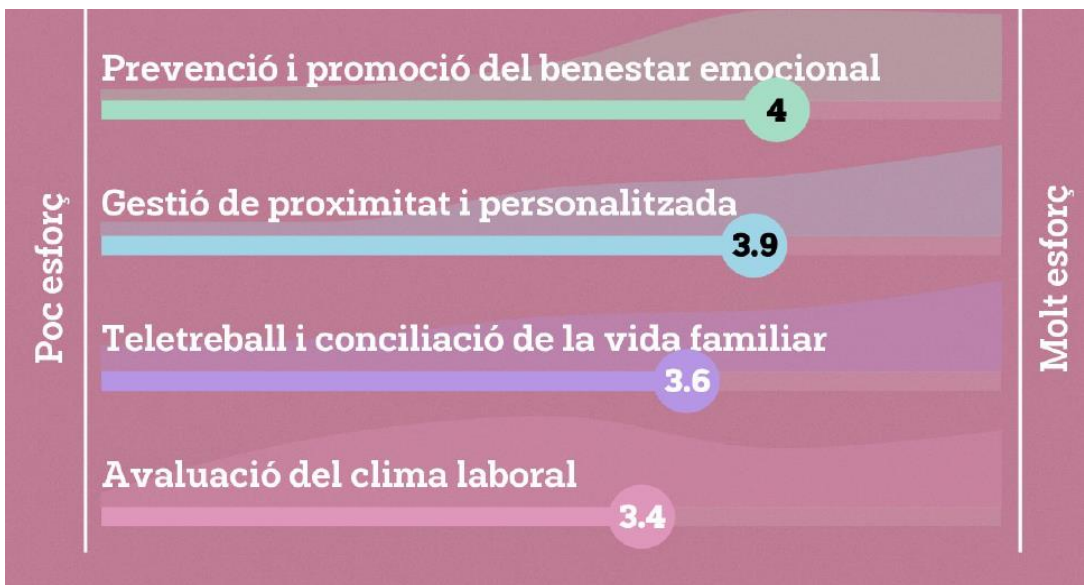
PARTICIPACIÓ DEL PÚBLIC

Gestió de
persones i
cura del
professional

Pregunta 1. Quins àmbits dels presentats esteu posant en marxa a la vostra organització?



Pregunta 2. Quin nivell d'esforç implica la implementació d'aquestes experiències? (Puntua de l'1, poc, a 5, molt)



AUTONOMIA DE GESTIÓ DE L'EQUIP I DELS PROFESSIONALS

Un dels aspectes més reivindicats pels professionals d'atenció primària, en l'àmbit clínic i de gestió i que apareix en diferents entorns com una necessitat a desenvolupar, és l'autonomia dels professionals i dels equips d'atenció primària.

La gestió del dia a dia, els recursos, les persones, la compra de serveis diagnòstics o altres productes són aspectes que incrementen la capacitat de resolució de l'equip. Així mateix, enforteixen l'atenció primària perquè donen resposta a les necessitats de la població, evitant la seva dependència d'altres nivells organitzatius o de serveis.

Actualment, ha quedat demostrada la capacitat d'autogestió del conjunt de professionals de l'atenció primària i comunitària, i es constata que aquest model no només és eficient sinó també innovador. Hem vist com aquest permet la implantació d'experiències que apropen el servei a la ciutadania i que donen resposta a problemes que abans eren considerats de difícil resolució. Estructures organitzatives més aplanades i amb més capacitat d'autogestió formen la nova organització que ja estem incorporant a la xarxa concertada, la qual compta amb una evidència d'èxit en els resultats assolits.

Hem escoltat i vist experiències que ens mostren l'organització microadaptada a cada realitat poblacional i a cada oportunitat autoorganitzativa, projectes de microequips fins a l'UBA-3 o fins i tot UBA-5, i també propostes relacionades amb la gestió dels espais.

També s'han vist els avenços de facto en el desenvolupament competencial dels professionals en els equips, en l'atenció als infants, en el desenvolupament de funcions avançades en diversos col·lectius, i en com s'ha gestionat la incorporació de nous perfils professionals. Sobretot, però, hem tingut l'oportunitat de conèixer quines són les dificultats i les oportunitats i com, des de l'autonomia de gestió, es pot aconseguir que un procés assistencial es resolgui millor amb la maximització de les competències de tots els professionals. Valorem tot el que poden aportar, així com el treball col·laboratiu interdisciplinari i transdisciplinari, amb capacitat d'adaptació a cada realitat.

També hem pogut veure com l'equip treballa adaptant-se al seu entorn, amb l'exemple de l'atenció a les residències. Veiem com un equip, és capaç de canviar la relació amb el seu entorn a partir de la seva pròpia autonomia i trobar un millor encaix per cobrir col·laborativament les necessitats de la seva població, perquè, al final, aquesta és la seva raó de ser.

Modera: Antoni Peris, Consorci de Castelldefels Agents de Salut (CASAP)
i Lluís Gràcia, EBA Vallcarca - Sant Gervasi.

Autonomia
de gestió de
l'equip i els
professionals

Experiències demostratives:

1. Gestió dels equips i organització dels professionals

24. 'Autonomia de gestió de l'equip i professionals'

- **Entitat proveïdora:** F. Hospital Palamós-Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà.
- **Professional que l'ha presentat:** Jose Miguel Villar, director de l'ABS La Bisbal.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** jvillar@ssibe.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Es gestiona directament el pressupost i es decideixen accions consensuades amb l'equip com l'adaptació d'horaris, la flexibilització i la reassignació contínua d'agendes. Es funciona com a UBA3 des de fa més d'un any i, recentment, s'ha incorporat la TCAI. També es fa programació per motius de consulta des de fa més d'un any.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Millora de l'accessibilitat al pacient tant presencial com telefònica, millora la longitudinalitat, es fomenta el treball en equip, redistribució de tasques entre professionals fent-les qui tingui millors competències, gestió per apropar els serveis a la ciutadania (fisioAP, posem teràpies de ferro endovenós a AP, fem pressions intraoculars a AP, etc.). Accessibilitat presencial del 90-95% en 48 h -i gairebé del 80% el mateix dia-, millora dels indicadors de qualitat, millora IQF, professionals més compromesos i estables, canvi en la manera de treballar d'admissions i infermeria, nous rols professionals -TCAI- que no teníem, bona dinàmica de grup i satisfacció dels professionals.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

25. 'Gestió UBA3'

- **Entitat proveïdora:** Fundació Assistencial Mutua de Terrassa.
- **Professional que l'ha presentat:** Montserrat Muñiz, metgessa de família.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** mmuniz@mutuaterrassa.es
- **Breu descripció de l'experiència:** Davant del desconfort dels professionals amb les seves agendes i dels problemes detectats d'accessibilitat dels usuaris s'executa el projecte pilot UBA3 amb un equip del CAP. Veient els bons resultats s'ha estès a la

resta dels equips. Les qüestions detectades són, en primer lloc, agendes amb errors de citació, duplicitat de visites, tràmits mal documentats i motius de cita no reals; en segon lloc, poca accessibilitat de l'usuari (llista espera), i, per últim, poca resolució del citat a l'agenda i burocràcia mal documentada.

- **Resultats obtinguts o esperats:** Treball i gestió en equip multidisciplinari del contingut de les agendes i del contingent d'usuaris assignat. Increment de la satisfacció i benestar de cadascun dels professionals desenvolupant el seu rol i les seves competències. Millora de l'accessibilitat i l'atenció de la demanda dels usuaris; augment de l'accessibilitat i reducció de la llista d'espera en una mitjana de 4,3 dies en l'EAP i, per últim, increment de la satisfacció del professional. Millora del contínuum assistencial de l'usuari.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

26. 'Microequips de capçalera'

- **Entitat proveïdora:** Fundació Hospital Palamós-Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà.
- **Professional que l'ha presentat:** M. Dolores Lario, directora ABS Palafrugell.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** dlario@ssibe.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Fa un any es van crear els microequips de capçalera formats per 3 metges, 3 infermeres i 2 administratives. Hi ha un total de 5 microequips. Es reuneixen un cop cada 15 dies, consensuen circuits, fan feina proactiva amb pacients crònics i d'inclusió d'admissions en els circuits. També organitzen el *backoffice* d'admissions revisant agendes i reordenant visites que no aporten valor afegit. S'inclouen agendes d'admissions on els assistencials anoten tota l'activitat burocràtica per disposar de més visites assistencials. Si arriba un pacient i no hi ha el seu referent sempre el visita un dels membres del microequip. Cobertura de vacances entre ells.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Millora de la longitudinalitat, millora del treball en equip, més satisfacció dels pacients per ser visitats sempre pels mateixos professionals, admissions és un membre més de la unitat assistencial i es fomenten les relacions entre professionals. Els pacients coneixen al seu equip inclòs el d'admissions, tots els membres de l'equip treballen igual i consensuen els circuits. Estem a la fase de posar en comú què es fa a cada microequip per guanyar en experiències. Les agendes d'admissions estan totalment integrades en el dia a dia i se separa la burocràcia de la tasca assistencial.

- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

27. 'Gestió d'espais i flux de pacient'

- **Entitat proveïdora:** Consorci Sanitari de Terrassa.
- **Professional que l'ha presentat:** Soraya Mota, directora CAP Sant Llàtzer.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** smota@cst.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** L'objectiu és millorar el flux físic de l'usuari al centre, amb la correcta gestió d'espais d'aquest. Aquest projecte ens permet disminuir el temps des que el pacient entra fins que surt del centre i eliminar el temps de no valor, disminuir el llistat de motius que passen pel taulell i adequar la gestió de la demanda al taulell (programació per motius), entre d'altres.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Senyalitzar l'entorn (directoris, portes, terra, cues...), reordenar horaris per optimitzar els espais de consulta, endreçar el hall, reduir les demandes a taulell i les interrupcions a consulta, evitar la repetició de processos i disposar del suport amb un gestor de cues per endreçar el flux.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

2. Desenvolupament competencial

28. 'Atenció als infants per infermeres'

- **Entitat proveïdora:** Consorci de Castelldefels Agents de Salut (CASAP).
- **Professional que l'ha presentat:** Marta Calabria, infermera d'atenció a l'infant.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** mcalabria@casap.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Redefinim l'atenció als infants, incrementem el nombre d'infermeres per aquest servei i limitem el de metges pediatres. Les infermeres són les referents directes pel seguiment del desenvolupament i l'atenció de la demanda espontània, fent els pediatres de consultors. Introduïm la promoció de la salut a totes les visites i desenvolupem activitats grupals.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Increment de la promoció de la salut, evitem transformar infants en pacients 'crònicament sans', desenvolupem el rol d'infermeria amb més accessibilitat i organització de l'equip de manera més eficient.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

29. 'Incorporació d'administratiu amb funcions avançades a un EAP'

- **Entitat proveïdora:** EAP Vic, SLP.
- **Professional que l'ha presentat:** Neus Font.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** nfont@eapvic.org
- **Breu descripció de l'experiència:** A l'EAP VIC hem incorporat la figura de l'assistent clínic per donar suport a la tasca dels professionals assistencials. L'objectiu és reduir les càrregues de treball, fer només allò que té sentit, aportar valor pels sanitaris i desburocratitzar la consulta. Alhora, aquesta figura és un referent administratiu amb competències avançades en la gestió i relació amb la ciutadania, perquè facilita una millor atenció, més personalitzada i centrada en les necessitats de cada persona. Totes les persones que desenvolupen el rol d'administratiu sanitari s'han format amb un curs específic.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Per als assistencials, s'han reduït les càrregues de treball que no aporten valor. Ara es compta amb un suport a la gestió del dia a dia en la consulta. Per als usuaris, s'ha identificat un referent administratiu que atindrà de manera personalitzada segons característiques i necessitats perquè coneix l'usuari. Per als administratius, s'ha valorat la seva tasca, que va més enllà d'una tramitació de la demanda.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

30. 'Desenvolupant de l'administratiu sanitari'

- **Entitat proveïdora:** Consorci de Castelldefels Agents de Salut (CASAP).
- **Professional que l'ha presentat:** Jordi Gascon, referent del personal administratiu.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** jgascon@casap.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Reivindiquem el valor de l'administratiu com un sanitari més de l'equip. Es dissenyen eines i circuits per facilitar la seva feina i, alhora, s'incrementa l'accessibilitat i agilitat per a la resolució de problemes. S'instal·la una aplicació que permet la selecció i prioritització de resposta a trucades. Es facilita l'accés amb codis QR i correu electrònic per fer arribar demandes i necessitats a l'EAP. Es gestionen tasques demorades i programables a futur. Es dissenya el perfil administratiu com una figura referent de primera línia per a pacients amb patologies cròniques.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Es dona rellevància a la figura de l'administratiu,

s'incrementa l'accessibilitat i s'agilitzen els tràmits amb una millor gestió de demandes administratives. S'ha vist un increment de la satisfacció a les enquestes PLAENSA.

- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

31. 'Rol preferencial del TCAI en la unitat de diabetis. EAP Sarrià, i Vallplasa SLP'

- **Entitat proveïdora:** EAP Sarrià, i Vallplasa SLP.
- **Professional que l'ha presentat:** Dolors Arribas, TCAI EAP Sarrià, i Roger Vinyeta, director General EAP Sarrià, i Vallplasa SLP.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** rvinyeta@capsarria.com
- **Breu descripció de l'experiència:** Quan els pacients arriben a la visita mèdica se'ls fa un control de valors glucèmics (nivell de glucosa en sang) per saber en quin estat es troba el pacient. La funció de la TCAI a la unitat de diabetis és descarregar els glucòmetres per veure com han anat els mesuraments en els últims mesos, es revisa si se li ha realitzat un fons d'ull els últims dos anys o si té una glicada en menys de tres mesos. A través de les dades que dona la plataforma digital, la TCAI valora cada cas i decideix si el pacient necessita rebre l'assistència que s'ofereix en aquesta nova unitat. Aquest sistema de derivació nou permet al CAP Sarrià fer una tria i derivació més exhaustiva i acompanyar el pacient de manera més individualitzada i constant.
- **Resultats obtinguts o esperats:** El CAP se'n beneficia perquè es redueixen les hospitalitzacions i s'agilitza l'atenció als pacients. Els mateixos facultatius amplien les seves competències utilitzant una plataforma i, per tant, una eina nova que no s'utilitzava fins ara. Dels 170 pacients que s'adrecen mensualment al centre per recollir el material de control de la malaltia, un 5% és derivat a la nova unitat després que el control amb la plataforma, i la posterior valoració de l'auxiliar, així ho indiquin.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

3. Incorporació de nous perfils professionals

32. 'Incorporació del referent de benestar emocional'

- **Entitat proveïdora:** EAP Vallcarca - Sant Gervasi.
- **Professional que l'ha presentat:** Natxo Cabildo, referent de benestar emocional comunitari.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** icabildo@ebavallcarca.cat

- **Breu descripció de l'experiència:** La figura del referent de benestar emocional i comunitari (RBEC), entre altres tasques, actua de nexa entre el CAP i els recursos comunitaris per a potenciar i retornar a la comunitat la seva funció protectora i promotora de la salut. Són professionals que tenen formació i habilitats en l'abordatge, el reconeixement i l'acompanyament de persones amb patiment emocional.
- **Resultats obtinguts o esperats:** Amb la presentació audiovisual de la web (en format de vídeo de 3 minuts) creada pels referents de benestar emocional comunitari del CAP Vallcarca-Sant Gervasi, s'exposen les principals línies d'acció de la figura RBEC a més de servir com a base de dades i informació sobre els actius de salut comunitaris.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

33. 'Procés de selecció del nutricionista i criteris de selecció'

- **Entitat proveïdora:** EAP Sarrià i Vallplasa SLP.
- **Professional que l'ha presentat:** Roger Vinyeta, Director EAP Sarrià-Vallplasa.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** rvinyeta@capsarria.com
- **Breu descripció de l'experiència:** La incorporació dels nous perfils professionals, com el nutricionista, ha suposat un repte organitzatiu. L'EAP Sàrria va gestionar la complexitat del procés de selecció publicant l'oferta i revisant les candidatures tenint en compte uns criteris que van servir per a la selecció final.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

4. Model d'atenció sanitària a les residències

34. 'Experiència de l'atenció sanitària a les residències durant la pandèmia'

- **Entitat proveïdora:** EBA Centelles.
- **Professional que l'ha presentat:** Ramon Vilatimó, gerent EBA Centelles.
- **E-mail de contacte (per a més informació):** rvilatimo@ebacentelles.cat
- **Breu descripció de l'experiència:** Es partia d'un conveni de col·laboració amb les residències des del 2002. Aquest acord va generar una relació estreta entre els professionals de l'EAP i els de les residències per compartir informació de manera àgil. Dies abans de l'arribada de la pandèmia, es va fer una preparació centrada en la

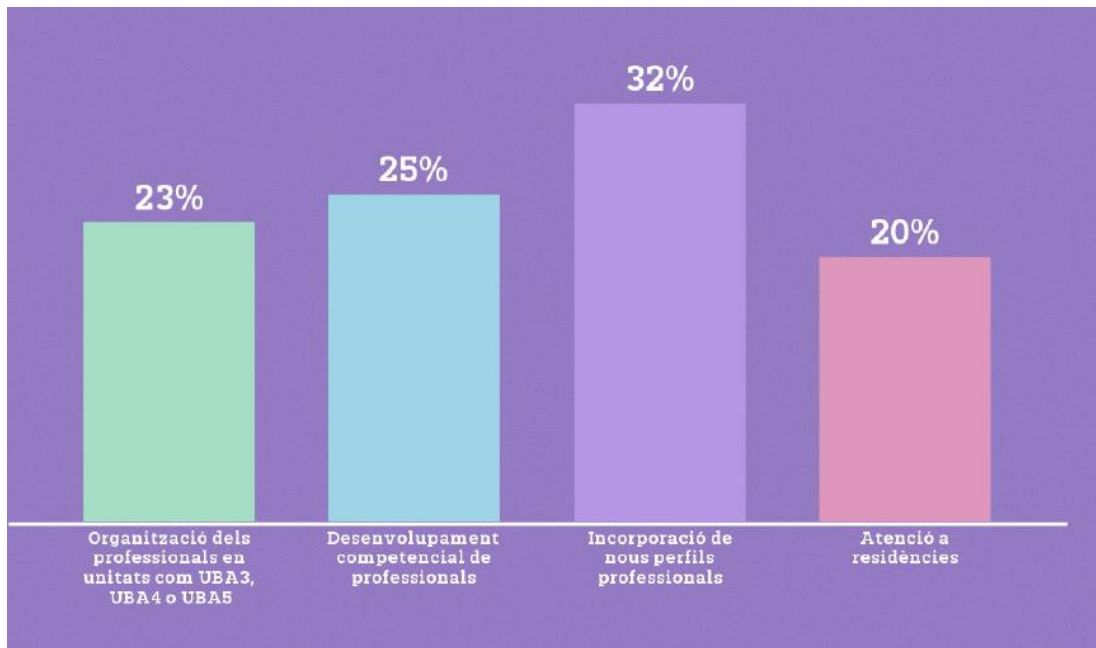
protecció del pacient i del personal, la conscienciació de la situació i facilitar accessos segurs.

- **Resultats obtinguts o esperats:** La relació propera amb les residències va agilitzar el procés de preparació de la informació dels centres. La velocitat d'actuació va influir en el marge de temps que va ser clau en la preparació dels primers dies de pandèmia i que van propiciar una millor seguretat tant pels pacients com pel personal.
- **Vídeo o presentació de l'experiència:** [enllaç](#)

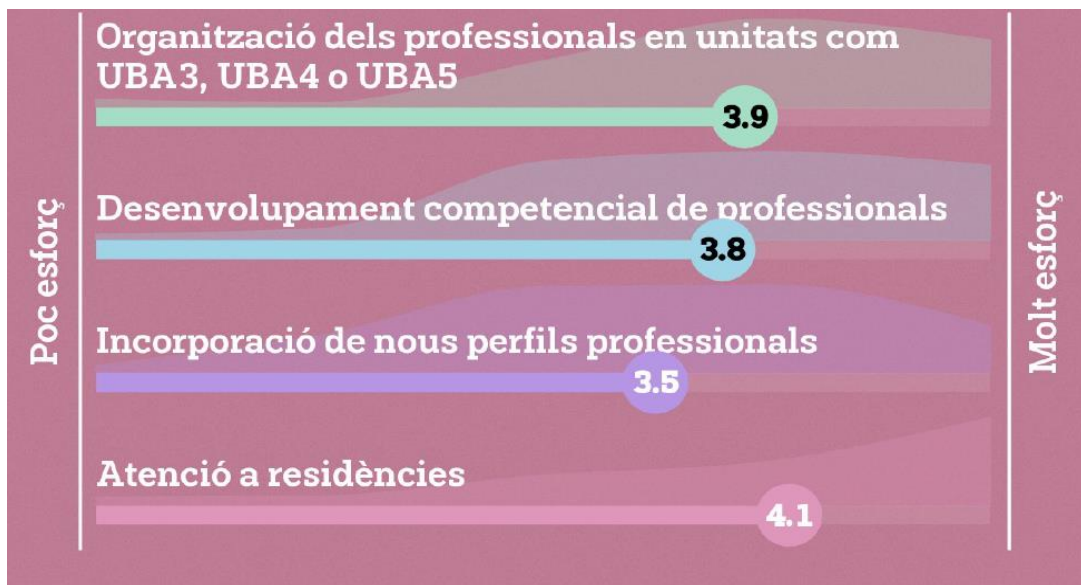
PARTICIPACIÓ DEL PÚBLIC

Autonomia de gestió de l'equip i els professionals

Pregunta 1. Quins àmbits dels presentats esteu posant en marxa a la vostra organització?



Pregunta 2. Quin nivell d'esforç implica la implementació d'aquestes experiències? (Puntua de l'1, poc, a 5, molt)



CONCLUSIONS

La xarxa d'atenció primària i comunitària del nostre sistema sanitari català és plural i diversa. Un cop més, des de les entitats concertades, volem fer palès el nostre compromís ferm amb un sistema de salut capaç de fer front als reptes de futur, tot incorporant els elements d'innovació que han de donar resposta, des dels diferents territoris, a les necessitats de les persones, la comunitat i els professionals.

Els equips d'atenció primària som el primer nivell d'assistència a les persones per resoldre els problemes de salut més freqüents. El nostre paper és determinant dins del sistema sanitari a l'hora de millorar l'estat de salut de la població, assegurar l'accessibilitat i l'equitat, així com un garant de la sostenibilitat del sistema de salut. Els elements d'innovació aportats avui ens permeten posar de manifest la feina que estem duent a terme des de les organitzacions a tres grans eixos:

1. Donem resposta a les necessitats de les persones i tenim cura de la ciutadania considerant les seves expectatives:

- Treballem dia a dia per millorar l'accessibilitat als serveis des de l'empatia i l'escolta activa. Volem ser més proactius en la resposta, especialment amb les persones amb patologies cròniques.
- Incorporem noves tecnologies amb una visió de servei a la ciutadania, així com a elements de millora de l'accessibilitat i atenció, identificant i evitant barreres tecnològiques.
- Treballem des de l'experiència del pacient, la qual ens ha de permetre una atenció més humanitzada, on es prioritzi la promoció i la prevenció, i on l'educació sanitària tingui un paper rellevant. Volem persones ateses apoderades de la seva salut.
- Fem realitat l'estratègia de decisions compartides pacient-professional defugint d'actituds paternalistes.
- Incorporem nous perfils professionals, per reforçar l'atenció en equip i per incorporar el principi de subsidiarietat. Cada necessitat de la persona serà resposta pel professional més adequat, en el moment adequat.
- Volem reforçar la longitudinalitat en la nostra atenció a la persona, perseguint una millor integració dels diferents nivells assistencials. També volem facilitar el trànsit amb el treball conjunt dels diferents professionals implicats.

CONCLUSIONS

2. Incorporem la visió de la comunitat i el territori

- Treballem des de la comunitat. Partint d'aquesta visió, volem donar una millor resposta que desenvolupem des del coneixement precís de cada territori.
- Un sistema divers i plural com el nostre està millor preparat per donar diferents respostes a diferents situacions, a partir d'un model d'atenció compartit per desplegar una mateixa cartera de serveis. Treballem amb vocació de servei públic, amb sentiment de pertinença al nostre sistema de salut i compromís amb la salut de les persones del nostre territori. Totes aquestes són actius que volem reforçar.
- L'atenció primària ha d'estar integrada en l'ecosistema de serveis de cada territori i implicada en primera línia en l'atenció integrada social i sanitària. També ha de participar en els processos de reordenació territorial.

3. Els professionals. Sabem que el valor de les nostres organitzacions està sustentada en el seu talent, és per això que volem valorar i donar visibilitat al seu paper fonamental en el sistema de salut i en l'atenció a les persones.

- Volem generar una cultura que promogui els valors en què basem la nostra pràctica diària com són el professionalisme, el treball en equip i el sentit de pertinença. Impulsem dia a dia els lideratges transformacionals que han de ser capaços de fer realitat aquests valors.
- Orientem el nostre esforç cap a la retenció i captació del talent i cap a facilitar el desenvolupament i creixement professional. Volem maximitzar les competències de cada perfil professional. Són elements estratègics per a la millora de l'atenció i la capacitat de resolució, així com per millorar la satisfacció de persones ateses i professionals.
- Incorporem la docència i la recerca en la nostra activitat com a motor d'innovació i millora continua.
- Desenvolupem instruments per a la millora del benestar emocional dels professionals.
- Fem un seguiment del clima laboral, com a element que ens ha d'orientar a la presa de decisions per a la millora de les nostres organitzacions.
- Volem renovar el compromís dels professionals per a aconseguir bons resultats, sobretot després de les lliçons apreses durant la pandèmia i l'impacte que aquesta va

CONCLUSIONS

tenir en el col·lectiu de professionals. Per això, impulesem dinàmiques de treball que potenciïn la capacitat d'autogestió dels equips.

- En el context de crisi de manca de professionals, a més de fer els canvis organitzatius per optimitzar les competències de tots els professionals de l'atenció primària, cal un compromís harmonitzador de les polítiques de recursos humans de totes les entitats del SISCAT –incloent l'ICS– tot buscant aliances de col·laboració per evitar la competitivitat en la captació de recursos, un fet que esdevé destructiu de la xarxa.

INDEX DE LES EXPERIÈNCIES DEMOSTRATIVES

	Pàgina
Cura de la ciutadania i experiència del pacient	
1. Robhome. Fundació Hospital d'Olot i Comarcal de la Garrotxa.	5
2. Suport telemàtic atenció de pacients domiciliaris amb sentiment de soledat i aïllament social. Corporació Sanitària Parc Taulí.	5
3. Connecta't. Castelldefels Agents de Salut.	6
4. Trobades terapèutiques de Lloret de Mar a l'ABS Lloret-Tossa. Corporació de Salut Maresme i la Selva	6
5. Mi mentor MPOC. Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSBE).	7
6. Control marcapàs des de l'Atenció Primària. Consorci Sanitari del Maresme.	7
7. Activitat física en persones amb malaltia crònica. Consorci Sanitari de l'Anoia.	8
8. Implantació canal de comunicació entre la farmàcia comunitària i la farmàcia d'atenció primària. Xarxa Santa Tecla Sanitària i Social.	8
9. 12 mesos 12 vacunes. Badalona Serveis Assistencials.	9
10. BSA EDU. Badalona Serveis Assistencials.	10
11. Accessibilitat als consultoris ABS Cerdanya, Fundació Hospital Puigcerdà.	10
12. Avaluació i millora de l'experiència del pacient a l'Atenció Primària. Mútua de Terrassa.	11
13. Sistema d'enregistrament de trucades amb suport ofimàtic. Badalona Serveis Assistencials (BSA) i Castelldefels Agents de Salut (CASAP).	11
Gestió de persones i cura del professional	
14. Tractament del burnout sanitari amb realitat virtual. Badalona Serveis Assistencials.	15
15. Benestar laboral i gestió emocional en els professionals d'atenció primària. Corporació Sanitària Parc Taulí.	15
16. Mindfulness. Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSBE).	16
17. Conciliació laboral-personal-equip. CAP Sant Llätzer. Consorci Sanitari de Terrassa.	16
18. Mentoratge de nous professionals a l'atenció primària. Fundació Hospital Palamós – SSIBE.	17
19. Enfortim l'equip de salut al CAPI Baix-a-Mar. Assistència Integral Social i Sanitària (AISSA).	17
20. Impacte de la COVID-19 en la qualitat de vida professional de les Entitats de Base Associativa (EBA). ACEBA.	18
21. Resolem els nostres conflictes de clima laboral a l'EA Malgrat-Palafolls, Corporació de Salut Maresme i la Selva.	18
22. Worskhop coffee al CAP Anton de Borja, Consorci Sanitari de Terrassa.	19
23. Grups focals per avaluar clima laboral i decidir intervencions, Consorci d'Atenció Primària de Salut de l'Eixample (CAPSBE)	19

INDEX DE LES EXPERIÈNCIES DEMOSTRATIVES

Autonomia de gestió de l'equip i els professionals	Pàgina
24. Autonomia de gestió de l'equip i professionals. Serveis de Salut Integrats del Baix Empordà.	23
25. Gestió UBA3. Mutua de Terrassa.	23
26. Microequips de capçalera. Fundació Hospital Palamós – SSIBE	24
27. Gestió d'espais i flux de pacient. Consorci Sanitari de Terrassa.	25
28. Atenció als infants per infermeres. Consorci de Castelldefels Agents de Salut (CASAP).	25
29. Incorporació d'administratiu amb funcions avançades a un EAP. EAP Vic, SLP.	26
30. Desenvolupant de l'administratiu sanitari. Consorci de Castelldefels Agents de Salut (CASAP).	26
31. Rol preferencial del TCAI en la unitat de diabetis. EAP Sarrià, i Vallplasa SLP.	27
32. Incorporació del referent de benestar emocional. EAP Vallcarca - Sant Gervasi.	27
33. Procés de selecció del nutricionista i criteris de selecció. EAP Sarrià i Vallplasa SLP.	28
34. Experiència de l'atenció sanitària a les residències durant la pandèmia. EBA Centelles	28

VIII JORNADA D'INNOVACIÓ EN ATENCIÓ PRIMÀRIA

Canvis organitzatius per millorar el model d'atenció a les persones

Dimecres 22 de juny de 2022, de 9:30h a 14h
Paranimf de la Facultat de Medicina,
Campus de Medicina – Hospital Clínic
C. Casanova 143. 08036 Barcelona

#innovacióAP

Comitè organitzador

Jaume Benavent – CAPSBE

Palmira Borràs – CSC

Josep Fusté – La Unió

Cèlia García – CST

Lluís Gràcia – EBA Vallcarca

Miquel Àngel Martínez – Consorci Sanitari del Maresme

Carles Oliete – La Unió

Sònia Pérez - BSA

Antoni Peris – CASAP

Josefina Ribó - Xarxa Tecla

Rosalía Serra - CSC

Contacte: comissioap-uchcsc@uch.cat ; comissioap-uchcsc@consorci.org

ORGANITZADORS



Activitat acreditada pel
Consell Català de Formació
Continuada de les
Professions Sanitàries –
Comisión de Formación
Continuada del Sistema
Nacional de Salud



Edició del document: octubre 2022

Finançat per la Unió Europea - NextGenerationEU

