



DE 70 A 170 SENSE TRONTOLLAR! LA IMPORTÀNCIA D'UNA BONA GESTIÓ EN UN SERVEI D'URGÈNCIES.

Emma Picart Puertas; Eva Guallar Alquezar

Urgències Clínica Girona

INTRODUCCIÓ

Quan en un servei d'urgències es detecta un increment accelerat de la demanda, cal aplicar mecanismes compensatoris per mantenir la qualitat assistencial i evitar un trencament.

La gestió és el punt clau per adaptar els serveis d'urgències a les necessitats creixents.

OBJECTIU

Demostrar que es pot mantenir la qualitat assistencial, la satisfacció dels pacients i del personal d'un servei, tot i patir un increment del 100% de la demanda, utilitzant tècniques de gestió.

METODOLOGIA

Estudi observacional retrospectiu amb dades de dos anys d'un servei d'urgències hospitalari.

Per mitjà d'estadístiques i l'anàlisi in situ del servei, es realitza una valoració de les prestacions assistencial.

Es fa un estudi de les necessitats i com adaptar-les a nivell d'espai i capacitat de creixement.

S'inicien un seguit de canvis organitzatius que han de permetre absorbir l'increment de fluxos de pacients, sense disminuir la qualitat assistencial i alhora preservar la qualitat en el treball.

- 1.- Triage.
- 2.- Definició de circuits: Crítics/Banals/Boxes/CCEE
- 3.- Creació consulta externa de medicina general dins l'hospital, amb possibilitat d'atendre demanda urgent.
- 4.- Pla de contingència en pics:
 - a) derivació CCEE nivells V.
 - b) Modificació circuits.
 - c) 2 punts triatge.
 - d) Triage avançat.
- 4.- Incrementar metge nit.
- 5.- Formació i reunions.
- 6.- Circuits d'ingrés.
- 8.- Preconfigurats analítiques.
- 9.- IA RX.

RESULTATS

- ACTIVITAT ASSISTENCIAL: augmenta (9,8%).
- INDICADORS QUALITAT: millora indicadors.
- SATISFACCIÓ PACIENT: (8). Millora satisfacció tracte.
- RECLAMACIONS: (0,16%)



- SATISFACCIÓ DEL PERSONAL: 100% valoren positivament els canvis i prefereixen el nou funcionament. 8,6 en l'ambient de treball.
- ESTABILITZACIÓ PERSONAL: completa.
- FORMACIÓ: incrementada (100%).

CONCLUSIONS

Tenim tècniques de gestió que ens permeten fer anàlisis situacionals i buscar punts de millora. L'alineació amb la direcció i gerència són indispensables per portar a terme els canvis que permetran l'evolució adequada del servei, compensant l'increment de la demanda.