

“Canviar de xip en 1 any” un model participatiu d'implantació de la gestió de la demanda per infermeria en una àrea bàsica de salut

Presentat per l'equip format per: Javier Blasco Alvaredo, Imma Ferré Jornet i Maria José Bel Gauxachs.

A) INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS DE L'EXPERIÈNCIA (Citar les referències incloses en l'apartat següent)

L'ABS consta de dos municipis: Ulldecona (6.739 habitants) i La Sénia (6.362), amb 2 centres de salut i 4 consultoris locals en barris perifèrics. Valentins (324), El Castell (301), Sant Joan del Pas (216), Ventalles (32). Aquests estan informatitzats, amb accés al e-CAP.

La plantilla de l'ABS és de 8 metges de família, 2 metges de família en tasques de pediatria, 10 infermeres, 8 administratius, 1 odontòloga i 2 auxiliars d'infermeria a temps parcial i 3 metges de reforç per Atenció continuada.

ANTECEDENTS

UNA DEMANDA QUE HA CANVIAT ALS NOSTRES CENTRES DE SALUT

Des de fa 20 anys, amb la implantació de la reforma de l'atenció primària, els nostres centres de salut s'han dotat d'un model organitzatiu i de cartera de serveis, en bona part basat en la captació i seguiment de pacients crònics i en activitats preventives.

El model de demanda assistencial està canviant ràpidament, canvis sociodemogràfics, concepte de salut, expectatives de la població, etc. , així, les nostres agendes de medicina i infermeria estan sovint col·lapsades per l'atenció a pacients crònics, i no són capaços de donar una resposta adequada al nou model de demanda.

Com a mostra, en un estudi realitzat pel personal administratiu d'un dels centres de la nostra Àrea Bàsica (CAP La Sénia) varem obtenir el següent resultat:

*En el període febrer/agost 2009, en una població de 6.362 habitants, 655 usuaris, d'una edat mitjana per sota dels 40 anys, van sol·licitar visita immediata com a incidència/urgència, perquè les agendes dels nostres professionals estaven plenes.

LA CONSULTA ALS CONSULTORIS LOCALS DELS BARRIS

Històricament els consultoris locals dels diferents barris eren atesos pels 4 metges mitjançant consulta (un cop per mes cada metge).

Atès l'augment de la demanda al nucli de la població principal per increment de la població i la manca de metges en període de vacances, es dificulta molt la regularitat de l'assistència als consultoris locals, la qual cosa provoca diverses queixes dels veïns.

Una part dels habitants d'aquets barris es trasllada al Centre de Salut d'Ulldecona per ser visitat.

La consulta als barris acostuma a centrar-se en seguiment patològics crònics (HTA, diabètics, pacients amb TAO, crònics domiciliaris. . .)

L'ICS POSA EN MARXA LA GESTIÓ DE LA DEMANDA PER INFERMERIA

L'Institut Català de la Salut, al febrer de 2009 posa en marxa la gestió de la demanda per infermeria incorporant-la a les DPO .

OBJECTIUS:

- *Atendre diferents problemes de salut de la població.
- *Aportar el valor afegit dels serveis infermers a la millora del sistema sanitari.
- *Ser finalistes dels processos aguts que poden ser resolts per infermeria.

PROTOCOLS:

Inclou protocols d'alguns dels motius de consulta aguda més freqüents.

- *Anticoncepció d'emergència.
- *Cremades.
- *Diarrea aguda.
- *Disúria.
- *Dolor mecànic lumbar.
- *Ferides.
- *Odinofàgia.
- *Odontàlgia.
- *Ull vermell.
- *Síntomes respiratoris de vies altes.

CONTENEN:

- *Algoritme d'actuació.
 - *Criteris d'inclusió i exclusió clarament definits.
 - *Valoració i interpretació d'exploracions o proves complementàries.
 - *L'aportació pròpia infermera (consells, cures d'infermeria).
 - *El protocol està validat per l'assessoria jurídica de l'ICS.
- *La prescripció farmacèutica ha de ser validada pel metge.

EN DEFINITIVA:

*Tota persona que sol·licita atenció immediata és adreçada a la infermera que pot:

- Resoldre segons protocol.
- Derivació immediata al metge.
- Derivació diferida al metge/infermera.

BIBLIOGRAFIA

La infermera familiar i comunitària. Gestió de la demanda (Direcció de processos, curs i qualitat) ICS 1/02/2008.

Institut Català de la Salut (Pàgina principal en Internet). Barcelona; 2005 (accés 14 de febrer de 2008). Divisió d'Atenció Primària. Pla d'hivern- Propostes organitzatives per als equips d'Atenció i Primària. Disponible en: <http://www.ics.gencat.net/forum/plahivern/>

Esteve C. L'atenció d'infermeria a l'atenció primària. En Aula d'Atenció Primària. Institut Català de la Salut. Barcelona; 1997.

Circular de la Direcció General del Insalud 5/1990 de 18 de juny, que regula les activitats del personal d'infermeria dels equips d'atenció primària.

Sánchez D. Organització de l'Activitat Assistencial de les infermeres en Atenció Primària de Salut. En curs de formació a distància d'Infermeria de Salut Familiar i Comunitària. Organització dels serveis d'infermeria en Equips d'Atenció Primària. Semfyc; 2006.

Laurant M, Reeves D, Hermens R, Braspenning J, Grol R, Sibbald B. Substitució de metges per infermeres en l'atenció primària (Revisió Cochrane traduïda). En: La Biblioteca Cochrane Plus, 2007 Número 4. Oxford: Update Software LTD. Disponible en : <http://www.update-software.com>. (traduïda de The Cochrane Library, 2007 Issue 4. Chichester, UK: John Wiley& Sons, Ltd.).

Morales JM, Martín FJ, Contreras E, Morilla JC. Prescripció de medicaments i productes sanitaris per infermeres comunitàries. Infermeria Comunitària. 2006; 2 (1):49-57.

Slisbury C, Munro J. Walk-in centres in primary care: a review of the international literature. Br J Gen Prct. 2003; 53(486):53-9.

Guia d'Actuació en Atenció Primària. SemFyc. P. 958-62.

B) OBJECTIUS DE L'EXPERIÈNCIA

OBJECTIU GENERAL:

Implantar la gestió de la demanda amb la participació de tot l'equip, en una Àrea Bàsica de Salut.

OBJECTIUS ESPECÍFICS:

Avaluar a 30 de juny 2009 el seu impacte en l'activitat assistencial (nombre de casos, grau de resolució per infermeria).

Identificar, a setembre 2009, amb el mètode "DAFO" elaborat amb la participació de l'equip, les Debilitats/Fortaleses i Amenaces/Oportunitats del procés.

Prioritzar, segons importància, amb metodologia de la qualitat, les debilitats detectades i fer propostes de millora.

Elaborar un pla de treball, per reduir l'impacte d'aquestes debilitats, implementant les propostes de millora.

Implementar, a més a més, la consulta de gestió de la demanda d'infermeria en els 4 consultoris locals des de l'1 de novembre de 2009.

Al juny 2010, avaluar quantitativament i qualitativament mitjançant el mètode "DAFO" els resultats obtinguts, tant en la gestió de la demanda aguda en els 2 centres de salut, com la gestió de la demanda als 4 consultoris locals. Realitzar una enquesta de satisfacció dels usuaris.

C) DESCRIPCIÓ DE L'EXPERIÈNCIA

FORMACIÓ INICIAL 2008

La cap d'infermeria de la SAP Terres de l'Ebre presenta a l'equip el document de l'ICS sobre Gestió de la Demanda.

Es realitzen al nostre centre les activitats de formació en els protocols de gestió de la demanda inclosos en la història clínica informatitzada (e-CAP).

Els companys de l'ABS de Deltebre ens presenten la experiència d'un any de gestió de la demanda al seu centre.

IMPLANTACIÓ: "COMENCEM"

Al març de 2009 s'inicia la implantació del procediment d'una forma esglaonada (1 equip metge/infermera torn matí a Ulldecona i 1 equip torn tarda a La Sénia) estenent-se progressivament a tots els equips metge/infermera d'ambdós centres.

30 juny 2009 "RESOLEM MOLT?" AVALUACIÓ INICIAL QUANTITATIVA

A 30 de juny un equip de treball presenta els resultats obtinguts en 4 mesos:

ALGUNES XIFRES (30 JUNY 2009)

Nombre total de visites: 1227.

Protocol·litzades: 661 (53,8%).

Sense protocol: 566 (46,2%).

Nombre total de visites resoltes per infermeria: 500.

Protocol·litzades: 340(51,4%).

Sense protocol: 160 (28,2%):

4- Setembre/octubre 2009 : AVALUACIÓ QUANTITATIVA " DAFO"

Es demana a cada professional implicat (metge, infermera, administratiu) que elabori un DAFO personal. Un grup de treball reuneix les conclusions . Presentació a l'equip del DAFO: 6/11/09.

AMENACES (EXTERIOR):

Dubtes de la cobertura legal: Actitud contrària del col·legi de metges i sindicats. Advertències del col·legi d'infermeria.

Contradiccions inicials de l'assessoria jurídica de l'ICS.

Risc de mal ús del sistema sanitari.

No prescripció infermera

OPORTUNITATS (EXTERIOR):

Creixement professional. Augment dels coneixements.
Millora l'accessibilitat per a pacients aguts.
Fomenta l'autocura.
Augmenta la cobertura d'activitats preventives.
Detecta pacients susceptibles de participar en altres programes de salut.

FORTALESES (DE L'EAP):

Actitud i predisposició de les infermeres.
Tota visita que el pacient considera inajornable, és valorada ràpidament per un professional sanitari.
Ordena la demanda, la infermera prioritza: atenció immediata o ajornable.
Potencia el treball en equip (metge/infermera).
Millora la comunicació en l'EAP.
Descarrega la pressió que té el personal d'admissions: "filtra" la infermera, no el personal d'admissió.
Implicació per part de la direcció del centre.
Confiança dels pacients: Normalment la infermera atén als pacients de la seva població assignada.
Potencia el rol infermer.
Objectius estratègics de l'ICS, inclòs en DPO.
Implicació per part d'alguns metges i personal d'admissió.
Millora la intimitat dels pacients: No donen explicacions en el mostrador d'admissió.

Novembre 2009 "GESTIÓ DE LA DEMANDA PER INFERMERIA ALS CONSULTORIS LOCALS":

1 de novembre 2009

Després d'alguns mesos d'experiència estenem la consulta de gestió de la demanda infermeria als consultoris locals de l'Àrea Bàsica.

Cada dijous una infermera atén la consulta als barris, en contacte telefònic amb el metge de la seva UAB si ho precisa i fent servir l'e-CAP.

A data 16 de novembre de 2009 estem en aquest punt.

6 de novembre 2009: "DE LES DEBILITATS A LA IMPLANTACIÓ DE LES MILLORES"

*Les debilitats indicades al DAFO, són el punt de partida para plantejar possibles activitats de millora.

*El equip directiu planteja que els professionals de cada torn i centre formaran un grup de treball multidisciplinari (metges, infermeres, administratives, del torn) per fer propostes de millora sobre les debilitats definides, que es presentaran a l'EAP al gener de 2010.

L'equip directiu es reunirà amb cada grup de treball per recollir les seves propostes i després d'analitzar-les presentarà a l'EAP al gener de 2010 les mesures correctores.

7 de juny 2010 "REVALUACIÓ I ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE L'USUARI "

*Al juny de 2010 es revaluarà amb la mateixa metodologia participativa, tant la gestió de la demanda aguda com la gestió de la demanda en els consultoris locals.

*Al juny de 2010 es passarà una enquesta de satisfacció als usuaris del centre de salut i dels consultoris locals.

D) DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE D'AVALUACIÓ

- Avaluació inicial quantitativa (juny 2009).

*Nombre de visites ateses inicialment per infermeria març-juny 2009.

*Nombre de visites amb protocol de l'ICS de gestió de la demanda infermera.

*Nombre de visites resoltes per infermeria amb /sense protocol.

(Vegeu resultats a l'apartat: "Descripció de l'experiència")

- Avaluació qualitativa (setembre 2009)

Metodologia DAFO: Detecció debilitats/fortaleses i amenaces/oportunitats.

(Vegeu resultats a l'apartat: "Descripció de l'experiència")

- Avaluació qualitativa i quantitativa i enquesta de satisfacció de l'usuari (juny 2010).

*Avaluació quantitativa: Mateixos ítems quantitius de juny 2009.

*Avaluació qualitativa: Nou DAFO participatiu del procediment.

*Grau implantació de les propostes de millora.

*Enquesta de satisfacció de l'usuari.

E) APLICABILITAT I UTILITAT PRÀCTICA

*La implantació de la gestió de la demanda per infermeria, amb pocs antecedents en el nostre entorn, precisa d'un model participatiu amb els professionals en l'anàlisi dels seus resultats, tant per potenciar les intervencions de millora com per disminuir possibles resistències al canvi.

*Ens permet afrontar l'augment i el canvi de la demanda assistencial i gestionar millor el temps als nostres dos centres de salut, basant-nos en la capacitat del personal d'infermeria i en la col·laboració entre els membres de l'equip.

* Ens ha permès afrontar el problema de la consulta en els consultoris locals dels barris.

*Creiem que el model és perfectament reproducible en altres centres.

F) CALENDARI

Novembre/Desembre 2008

*Activitats de formació inicial dintre de l'equip.

Febrer 2009

*Inclusió de la Gestió de la Demanda en les DPO 2009.

Març 2009

*Inici de la implantació progressiva de la gestió de la demanda aguda per infermeria en l'ABS.

Juny 2009

*Avaluació inicial quantitativa. Número de casos i grau de resolució per infermera.

Setembre/octubre 2009. Avaluació qualitativa.

*Realització de DAFO individual. Un grup de treball elabora les conclusions.

Novembre 2009

*Presentació del DAFO a l'equip.

*Inici de la Gestió de la Demanda infermeria als consultoris locals.

Gener 2010

*Elaboració de propostes de millora partint de les debilitats en grups de treball conjunts per torn (matí/tarda) (metges /infermeres/administratives).

*Implementació per l'equip Directiu de l'Àrea Bàsica de les propostes de millora.

Juny 2010

*Revaluació qualitativa i quantitativa.

III Premi a la Innovació en Processos d'Atenció i Organització en Atenció Primària

*Enquesta satisfacció de l'usuari.
COL-LABORADORS:

CAP ULLDECONA:

METGES

- Javier Blasco Alvaredo.
- Javier Martínez Madrigal
- Adolfo Morales Luna
- Mercè Bonfill Esteller
- M. José Roig Queral (Merge de Família in funcions de Pediatria)
- Josep Ausensi Estellé

DUI

- Imma Carles Villabí
- Cristina Verdera Benedicto
- Imma Ferré Jornet
- Montse Nadal rios
- Eva Forcadell Castell
- Valerie Salvadó Malingre

PERSONAL DE GESTIÓ

- Helen Roset Làzaro
- Mercè Fischer Cid
- Pepita Ferré Querol
- Alba López Ferré
- M. José Bel Gauxachs.

CAP LA SÉNIA

METGES

- Pedro Morató Valls
- José Luís Ruiz García
- Josep Múrria Salaet
- Ignacio Martínez Dueso
- Elisabet Semino Fort (Metge de Família en funcions de Pediatria).

DUI

- Mari Pau Marcos Benito
- Maria José queralt Queralt
- Imma Izquierdo Zaragoza
- Elena Gómez Querol
- Jesus Prieto Gil

Personal de Gestió

- Pepita Cid Querol
- Maite Perez Pons
- Anna tordera Queralt
- Núria Esteller Reverter.

Historial científic i l'experiència de l'equip investigador

EQUIP INVESTIGADOR:

Javier Blasco Alvaredo, Imma Ferré Jornet i Maria José Bel Gauxachs.

IMMA FERRÉ JORNET. DIPLOMADA UNIVERSITÀRIA INFERMERIA.

- Especialitat de pediatria.
- Curs de post grau d'infermeria de salut pública.
- Post grau diploma de gestió de la qualitat a l'APS.
- Màster en administració i gestió en cures d'infermeria.
- Projecte cuida'l.
- Grups d'experts assessors del Pla de Salut 1993-1995 de la Regió sanitària de Tortosa.
- Impacto en los resultados de salud cardiovascular de la implantación del contrato de dirección clínica en Atención Primària Tarragona.
- Estudi de l'organització i condicions de la cobertura d'infermeria en el sistema de Salut de Catalunya.

JAVIER BLASCO ALVAREDO. METGE DE FAMÍLIA.

Recerca:

- Presentació de la comunicació al congrés "LOS ÁRBOLES NOS IMPIDEN VER EL BOSQUE. DETECCIÓN DE SITUACIONES ORGANIZATIVAS MEJORABLES POR UN EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA.
- Impacto sobre los resultados de la salud cardiovascular de la implantación del contrato de dirección clínica en l'AP de Tarragona.
- Happy Audit (Health alliance for prudent prescribing, yield and use of antimicrobial drugs in the treatment of respiratory tract infections.

Formació continuada:

- Curs introducció a l'Economia i Gestió Sanitària.
- Gestió de la consulta.
- Formació sobre negociació i Resolució de Conflictes.

Recerca i Activitats científiques:

- El producte de l'Atenció Primària. III Jornada de qualitat Divisió d'Atenció Primària (ICS) l'Anoia.
- Enquesta de satisfacció de l'usuari. III Jornada de qualitat. L'Atenció Primària de l'ICS. Igualada, 2 octubre 1997.
- ¿Que piden los clientes? Variables que influyen en la satisfacción de los clientes de la atención primària. XVII Congreso de la S. Española de Calidad Asistencial. Palma de Mallorca.
- Auditoria interna o externa en la evaluación de los servicios asistenciales de un servicio de atención primària . XX Congreso de la Soc. Española de Calidad Asistencial. 8-11. Octubre 2002. Pamplona.

MARIA JOSÉ BEL GAUXACHS. REFERENT I SECRETARIA DE DIRECCIÓ.

Formació Continuada:

- Curs de secretariat de direcció
- Curs de valoració de la incapacitat temporal.
- Curs sobre relacions interpersonals.
- Curs de millora d'atenció a l'usuari de la sanitat.
- Català per adults nivell C.
- Curs català administratiu.
- Taller d'aprofundiment de qüestions gramaticals per a la redacció.
- Curso de secretaria de direcció.
- Curs d'informàtica aplicada a la gestió.
- Curs per a la detecció de problemes en un centre d'atenció primària.

III Premi a la Innovació en Processos d'Atenció i Organització en Atenció Primària

- Jornada d'administratius de l'ICS: Teràpia de taulell.
 - VIII Congreso Nacional de la Asociación Española de Secretariado Médico y Administrativos de la Salud.
- Docència, Recerca i altres:
- Formació en SIAP-WEB