

Digitalitzant la Gestió Documental en la Qualitat Assistencial: millora contínua i empoderament de l'usuari

Mónica Martínez Navarro¹; Oriol Ferré Torrente¹; Daniel Durán Sánchez²; Gema Muñoz Gamito¹; Manel Martínez Motos²; Marc Matarrodona Riera¹

¹Fundació Assistencial Mutua Terrassa; ²Egarmatic

Temàtica: 8. Transformació digital

Paraules clau: Gestió documental, digitalització, empoderament usuari

Introducció: Una bona gestió documental (GD) vetlla per l'òptim cicle de vida dels documents, per la qualitat i la seguretat de la informació. Estandarditza pràctiques, normatives i evita la pèrdua de la documentació. Millora l'eficiència en recursos i suposa un estalvi d'espai físic d'emmagatzematge.

A la nostra entitat, es va començar el procés de digitalització de la GD al 2007 a través d'un aplicatiu poc dinàmic. Amb l'augment de la complexitat i dels procediments realitzats a nivell assistencial s'ha generat la necessitat de replantejar-nos l'etiquetatge i la indexació de documents amb un nou GD.

Aquest nou GD basat en la gestió per processos està adaptat a les noves tecnologies emergents, té una governança transversal i centralitzada dins de l'entitat i dóna resposta a les noves necessitats.

Objectius:

- Crear un GD que superi les limitacions i obsolescència tecnològica de l' anterior.
- Unificar el repositori de dades, indicadors i informació
- Potenciar la descentralització de la gestió de comitès i comissions
- Empoderar a l'usuari, fomentant la independència progressiva en quant a la consulta, explotació de dades i implicació en el manteniment del cicle de vida dels documents dels quals en són referents

Material i mètode: Al 2017 es va iniciar el projecte i es van definir les següents fases:

Fase 0: elaboració del pla d'enfocament i desplegament

Fase 1: fase de disseny

Fase 2: implementació del software

Fase 3: prova pilot interna

Fase 4: incorporació de millores i inici de la migració manual dels documents. En aquesta fase es van començar a desenvolupar les eines de comunicació.

Fase 5: posada en marxa definitiva del GD pels usuaris i les eines de comunicació.

Resultats: S'ha realitzat la migració de més de 8000 arxius, que s'han classificat en 4868 registres; s'han creat 22 camps, tots ells exportables, incloent la data de propera revisió visible per l'usuari, autor del document i participació en els comitès (informació necessària per sol·licitar la seva carrera professional a la nostra entitat). En quant a empoderament de l'usuari, s'han creat 90 comunitats de comitès descentralitzats, amb un 20% d'usuaris amb permís de gestor, de forma que cada comunitat té capacitat d'autogestió dels documents generats.

El percentatge de documents vigents després de la implantació del GD va ser del 81%. L'estat de pandèmia COVID ha tingut repercussió en la vigència i la gestió dels documents, i al 2021 aquest percentatge ha disminuït

Conclusions: La implementació en la nostra institució d'un nou gestor documental ens ha impulsat a ser més eficients en el control i gestió de documents i ha estat una millora per facilitar el compliment de les normatives de seguretat (LOPD). La pandèmia també ha tingut impacte en la GD: ha produït un efecte negatiu en quant al % de documents en vigència. El nou GD ens permet desplegar accions de millora contínua amb funcionalitats de la pròpia eina i alhora implica i empodera els usuaris en el procés.