

## La implementació de la coordinació per a la millora de l'atenció domiciliària.

Raquel Fernández Rodríguez<sup>1</sup>; Eugenia Cardeñosa Valera<sup>1</sup>; Ricard Conde Torres<sup>1</sup>; Carme Kirchner Roviralta<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ACUT Delta

**Temàtica:** 06. Orientació a resultats de valor

**Paraules clau:** Domiciliària, mobilització, prioritització, gestor, coordinació

Històricament l'assistència sanitària en els domicilis dels pacients, depenia d'una sèrie de factors, com l'hora d'activació de l'avís, el coneixement de l'organització del servei, i la disposició dels professionals que realitzaven la guàrdia. Aquesta situació condicionava la igualtat i equitat en la prestació del servei i impactava directament en la ciutadania.

Es va detectar que el sistema de comunicació entre el SEM i l'ICS dels avisos domiciliaris aguts no era ni eficient ni fluid. La gestió dels avisos domiciliaris era una de les tasques que havia d'assumir el professional d'atenció a la ciutadania i que depenia de les seves habilitats de comunicació amb diferents actors i, coneixement del sistema, repercutint en l'organització i resultats del servei.

Incorporar el rol de gestor d'avisos domiciliaris per millorar l'eficiència en l'execució de visites domiciliàries agudes segons els estàndards de qualitat implementats.

Anàlisi quantitativa de les dades registrades pel servei d'emergències mèdiques (SEM), sobre temps d'activació i mobilització de quatre equips domiciliaris d'atenció primària, i comparada amb la base de dades diària registrada sobre cada avís rebut, en un servei d'atenció continuada que avarca una població de 459.000 habitants censats a 2020, des de gener fins desembre 2022.

L'any 2022 es van comptabilitzar un total de 9668 avisos i es va observar que hi havia una millora en el temps de resposta entre l'activació de l'avís i la seva mobilització de l'equip. Durant el primer mes d'introducció de la figura de gestor domiciliària, també van augmentar els indicadors qualitius registrats pel SEM passant del 35,02% al 70,29% d'eficiència i arribant a un màxim de 87,26% en els avisos prioritaris. El registre diari de l'activitat de manera protocolaritzada, va disminuir el número d'incidències tècniques, millorà la gestió coordinada dels equips sanitaris actius i la comunicació entre el SEM i els equips sanitaris.

La implementació d'aquesta figura administrativa, juntament amb una nova metodologia i organització del treball ha constituït un punt d'inflexió en la millora de la qualitat i la seguretat del pacient disminuint els temps de realització de l'activitat domiciliària, i disminució de l'impacta de les incidències.

El rol administratiu de coordinació dins l'activitat domiciliària, no només ha demostrat que facilita l'organització i eficàcia de la domiciliària d'un territori, sinó que recull dades qualitatives i quantitatives que permeten aplicar la millora continua.