

Inspirats per Agile: com aportar valor des de l'àrea de sistemes informació.

Margarita Garau Gomila¹; Cecília Mariño Fernández¹; Faten Ahmad Díaz¹; Cristina Calatayud Bassols¹; Judith Abril Sánchez¹; David Hernández Rodríguez¹; Sònia Abilleira Castells¹

¹Institut Català de la Salut - Direcció Assistencial Hospitals - Farmàcia

Temàtica: 07. Innovació organitzativa de l'entorn salut

Paraules clau: Sistemes-informació, Agile, Valor, Millora, Equip

Introducció – Objectiu: L'equip objecte d'aquest treball es responsable del sistema informació (SI) que gestiona un procés assistencial complex en 21 centres que donen cobertura sanitària pública a Catalunya. L'equip està format per 10 membres (professionals assistencials, tècnics i enginyers informàtics). Dona suport als centres en el desenvolupament i manteniment del SI, manté la base de dades, i dona resposta a les incidències, peticions i consultes fetes pels professionals dels centres.

L'equip va sobresaturat de feina i sovint no aconsegueix complir les expectatives. Això genera frustració a l'equip i el risc de fuga de talent, a més del descontent dels usuaris. A principis de l'any 2022, l'equip va iniciar un procés de transformació amb l'objectiu de millorar la qualitat del suport i la satisfacció de l'equip i els professionals dels centres.

Material i mètode: Inicialment l'equip va realitzar diverses sessions de treball en que es van recollir i analitzar els problemes i es van identificar els punts de millora. Es va fer una proposta de transformació de l'equip basada en 4 eixos, que corresponen als 4 valors del Manifest Agile: Valor, Comunicació, Autonomia i Resposta al canvi.

Resultats: Valor: L'equip ha definit quin és el seu propòsit (el seu "per què"), el seu "com" i ho aterrat en el "que" fa, que correspon als projectes concrets que es porten a terme. Per a cada "que" (projecte) es descriu quin és el valor que s'aporta als usuaris, i s'estableixen indicadors de procés (per mesurar com avança la tasca) i de valor aportat als usuaris. Tenir clar quin el valor aportat per cada projecte permet prioritzar les tasques i trobar alternatives quan alguna cosa falla.

Comunicació: L'equip ha millorat la comunicació interna definint les regles del joc (acords de treball) i establint reunions de coordinació i prioritització (diàries 15min i quinzenals 90min), i la comunicació amb els usuaris establint reunions mensuals d'informació i coordinació i publicant un informe mensual de seguiment. S'ha incorporat un software de gestió de la demanda que permet als usuaris seguir les peticions.

Autonomia: Aconseguida gestionant les tasques amb un sistema Kanban: permet transparentar la tasca en que està treballant cada membre i consultar el detall de l'execució, a més tenint la columna "tasques pendents" ben prioritzada tothom sap quina és la següent tasca que cal iniciar i té autonomia per fer-ho. L'equip s'esforça per limitar el treball en curs per mantenir el focus, i s'està treballant en la definició del mapa de flux de valor i els nivells de prioritat.

Resposta al canvi i millora contínua, centrada en les persones (l'equip i usuaris) i el producte (SI). Persones: s'ha realitzat una enquesta de satisfacció als usuaris, es fan reunions retrospectives de reflexió sobre com millorar el procés i s'estan establint indicadors de millora del rendiment. Producte: s'estan fent versions més petites, desenvolupades en petits increments que permeten controlar el risc i validar funcionalment els canvis. S'ha establert un check list de requisits que han de complir les tasques abans d'iniciar-les (definició preparat) i al finalitzar-les (definició fet) per assegurar l'èxit.

Conclusions: La transformació realitzada ha augmentat la cohesió, el rendiment i la satisfacció de l'equip. Mantenir la nova manera de treballar requereix molta disciplina i dedicar temps de reflexió per millorar, però és imprescindible fer-ho per aconseguir augmentar el valor aportat als professionals i la seva satisfacció.