

Mútua Terrassa

Aprenentatges com a agent de canvi

Gema Muñoz

SCQA 11 maig 2023



Millora
Contínua

Millora de
processos
assistencials

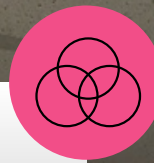
VALOR

Qualitat i
Seguretat

Medicina



Millorar temps d'espera
MAT IV-V



Millorar temps d'espera
MAT III



Adequació a la demanda i
disseny de les noves
urgències



Millorar circuits
comunicació atenció
primària i urgències



Millorar temps atenció
pacient traumatològic a
urgències



Estandarització quan hi
ha sobreocupació a
urgències



Millora temps atenció
codi ictus



Millora circuit pacient
amb disfàgia i
broncoaspiracions



Creació d'Unitats de
Pràctica Integrada

APRENTATGES

COM A AGENT DE CANVI



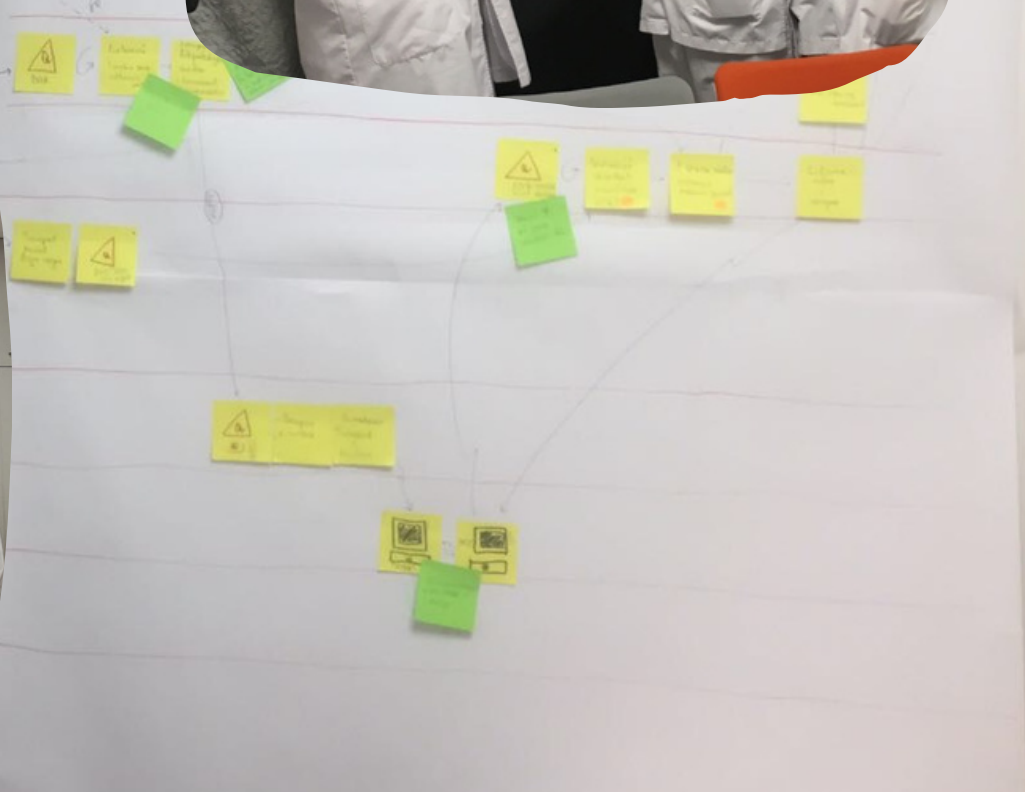
- ① → Caminar sol no aporta valor
- ② → El GPS aporta més valor que la brúixola
- ③ → El resultat és objectiu.
L'èxit i el fracàs són subjectius
- ④ → Es manté allò que serveix
- ⑤ → La millora continua en l'agent de canvi

The image shows two footprints in sand, one on the left and one on the right. Between them is a yellow circle containing the number '1'. The background is a light-colored, textured surface of sand.

①

Caminar sol no aporta valor

La importància de l'EQUIP



HABILITAT TÈCNICA

SOFT SKILLS

“
AGENT DE
CANVI
”

!
RESPECTE I
PASSIÓ PER
LA MILLORA

**TRIA ELS MEMBRES PEL
VALOR QUE PODEN
APORTAR**



**SI NO POTS TRIAR,
DESCOBREIX QUIN VALOR
POT APORTAR CADA
MEMBRE**



EQUIP

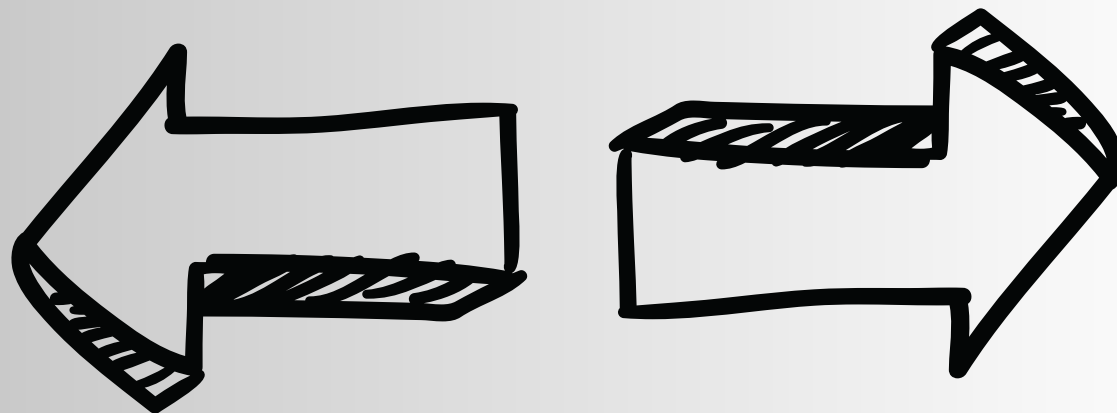
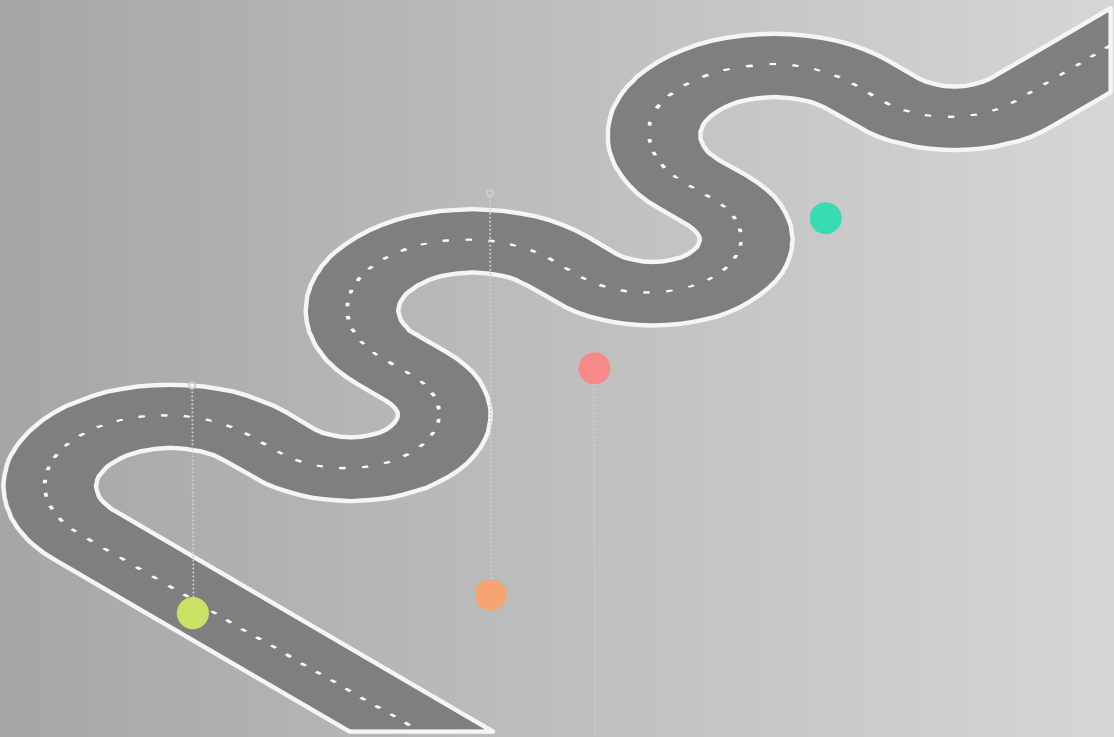
**SI IDENTIFIQUES PERSONES
AMB RESISTÈNCIES INCLOU-LES**





El GPS aporta més valor
que la brúixola

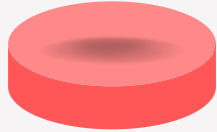
La importància dels ROLS



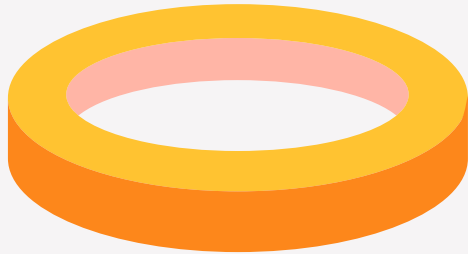


Rols

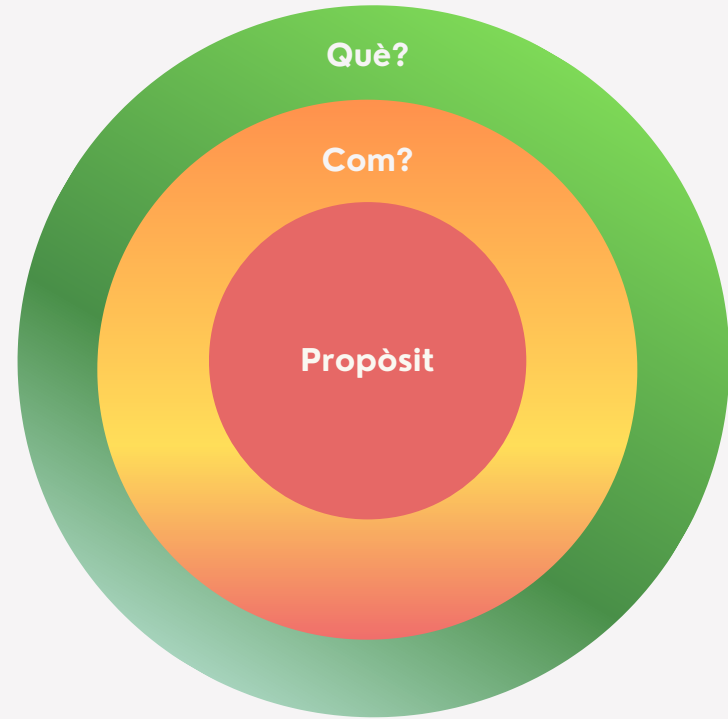
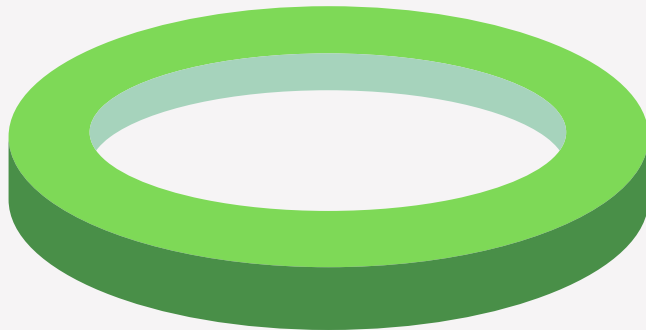
DIRECTIU



FACILITADOR



IMPLEMENTADOR



DIRECTIU



Es mantè allò que serveix

La importància del PROPÒSIT





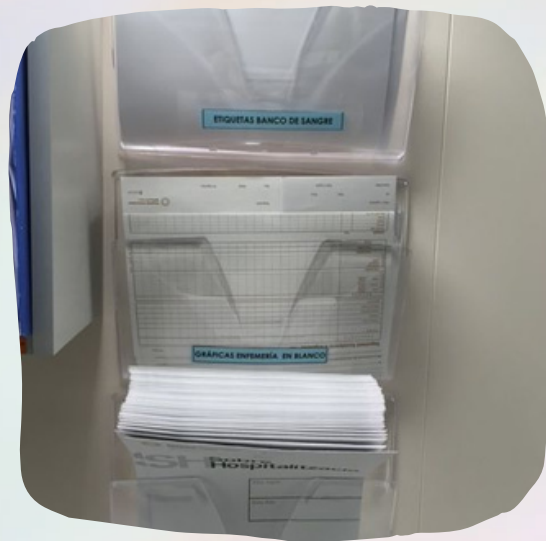
Gestió Visual



Distribució de càrregues



Ordre



Hàbits



4

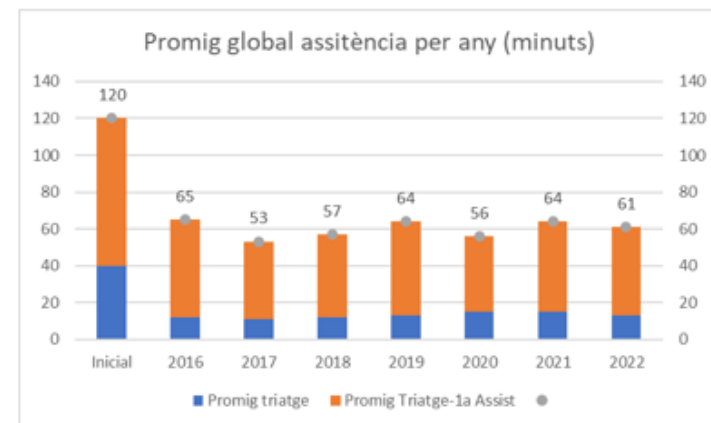
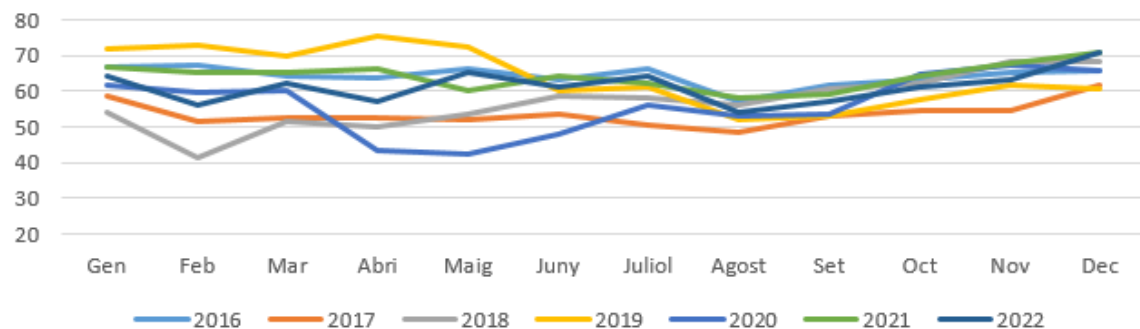
El resultat és objectiu

L'èxit i el fracàs són subjectius

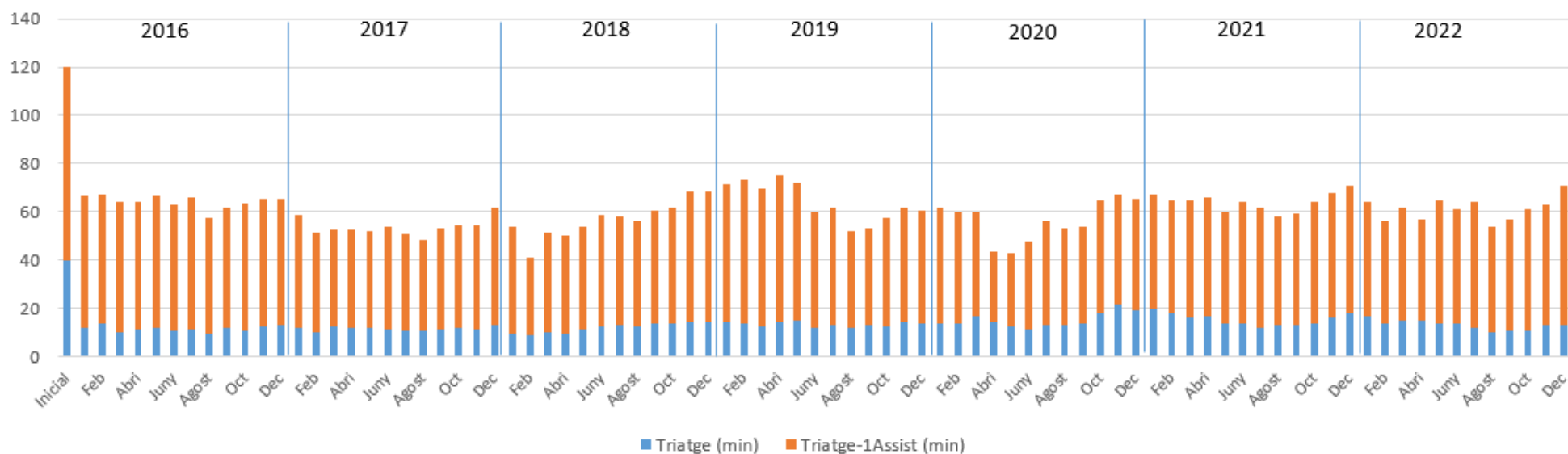
*La importància de les EXPECTATIVES
i de la COMUNICACIÓ*

Temps d'atenció

Temps global fins a 1Assistència
(des d'arribada fins a visita pel metge)



Temps global arribada-assistència (min) 2016-2022





NO SUPOSAR

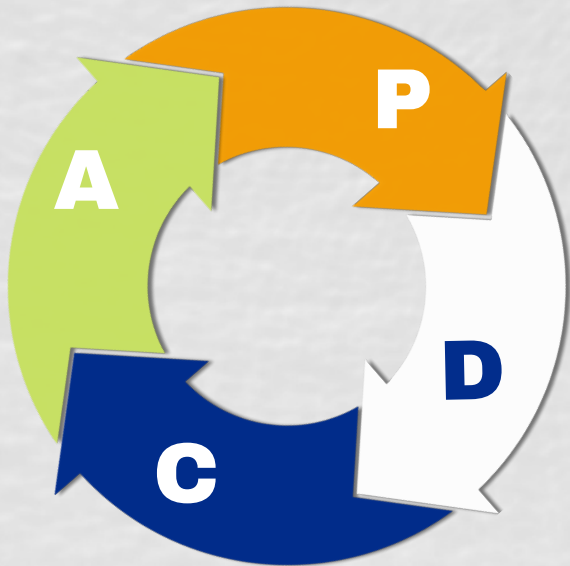
FEEDBACK

ESCOLTA ACTIVA

5

La millora contínua en l'agent de canvi

La importància de l'AUTOFEEDBACK



HABILITAT TÈCNICA

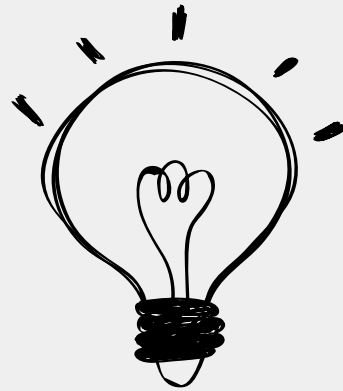
VSM

5M

A3

OBSERVACIONS,
ESTANDARITZACIÓ

5S



SOFT SKILLS

“
AGENT DE
CANVI
”



RESPECTE I
PASSIÓ PER
LA MILLORA

HABILITAT TÈCNICA

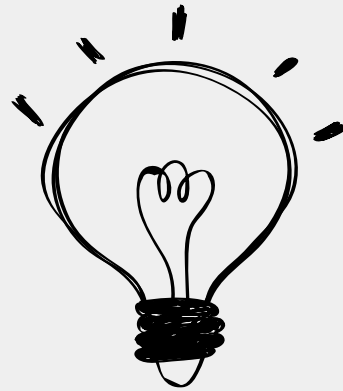
VSM

5M

A3

OBSERVACIONS,
ESTANDARITZACIÓ

5S



—”
AGENT DE
CANVI
”—



RESPECTE I
PASSIÓ PER
LA MILLORA

SOFT SKILLS

CURIOSITAT

HABILITATS PER
RELACIONAR
PERSONES

AUTOCONEIXEMENT

CAPACITAT
D'ESCOLTAR

DESIG
D'APRENENTATGE
I CREIXEMENT
PRERSONAL



 **TAKE
ACTION**



 **BE KIND
TO YOUR
MIND**