



VIII edició Premis La Unió a la Innovació en Gestió

Qüestionari 2017

ENTITAT:

Adreça: HOSPITAL DE MATARÓ. Crta. Cirera s/n
Població: Mataró
Persona de contacte: Zulema Muñoz Requena
Telèfon: 657.91.35.33
e-mail: zmunoz@cscdm.cat

Persones responsables del projecte (Nom, càrrec i e-mail)

Zulema Muñoz Requena. Cap Àrea Planificació Infermeria CSdM.
zmunoz@cscdm.cat

Daria Esther Rubio Lopez. Directora d'Infermeria CSdM. drubio@cscdm.cat.

Francisco Javier Ruz Torres. Informàtica i sistemes d'informació CSdM.
fruz@cscdm.cat

Francesc Moya Olvera. Director d'Informàtica i Sistemes d'Informació CSdM.
fmoya@cscdm.cat

Alberto Martin Martinez. Infermer Gestor UFISS i Geriatria CSdM.
amartinma@cscdm.cat

Modalitat a la qual es presenta:

- Innovació en polítiques d'eficiència en recursos**
- Innovació en gestió dels professionals o gestió assistencial**
- Innovació en gestió d'aliances estratègiques**

TITOL:

IMPLEMENTACIÓ DE L'APP BOLD - EINA DE PLANIFICACIÓ AVANÇADA PER LA MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT I LA INTERACTIVITAT AMB ELS PROFESSIONALS

ABSTRACT

Les organitzacions sanitàries es destaquen per la seva alta complexitat de gestió a nivell de recursos humans. El gran nombre de casuístiques, mobilitat de personal, gestió de competència, etc.. fa que es cerquin eines per a millorar tota aquesta gestió i la comunicació que té l'organització amb els seus treballadors.

El Consorci Sanitari del Maresme (CSdM) té com objectiu estratègic millorar l'accessibilitat i la interacció dels professionals amb la institució.

L'objectiu específic d'aquest projecte és el desenvolupament i la implantació d'una APP Mòbil per a tot al personal del CSdM que millori la comunicació del professional amb l'organització, dotant-los de les eines necessàries per poder interaccionar de forma àgil, ràpida i en temps real amb la Unitat de Planificació

Des de Global Planning Solutions , empresa desenvolupadora del software, BOLD Work Planner, es dissenya una nova APP mòbil a partir de totes aquelles necessitats de comunicació i interacció amb el professionals, detectades al llarg d'aquest últims cinc anys.

S'estableix una prova pilot amb varis professionals escollits aleatòriament i, amb jornades, torns, planificació i característiques laborals diferents. A partir de febrer de 2017, s'iniciarà la implementació progressiva en l'àrea d'infermeria i posteriorment es farà extensible a la resta de professionals del CSdM.

Amb la primera versió de l'APP BOLD, el treballador disposa del seu calendari laboral, amb tota la informació sobre la seva mobilitat dins de l'organització, la consulta del seus diferents conceptes de comptadors disponibles de forma online i actualitzada, així com la possibilitat de poder realitzar la sol·licitud de diferents permisos i el seu seguiment.

IMPLEMENTACIÓ DE L'APP BOLD- EINA DE PLANIFICACIÓ AVANÇADA PER LA MILLORA DE L'ACCESSIBILITAT I LA INTERACTIVITAT AMB ELS PROFESSIONALS

Muñoz Requena, Zulema
Rubio Lopez, Daria Esther
Ruz Torres, Francisco Javier
Moya Olvera, Francesc
Martin Martinez, Alberto

INTRODUCCIÓ

El Consorci Sanitari del Maresme (CSdM) és un entitat pública del Maresme que contribueix a la millora de la salut de les persones mitjançant l'atenció integrada sanitària i social, la docència i la recerca biomèdica, amb professionals compromesos que resolen les necessitats amb qualitat.

Ofereix una cartera de serveis adaptada a les necessitats dels ciutadans, amb els diferents centres que el conformen: l'Hospital de Mataró, tres Àrees Bàsiques de Salut, un Centre Sociosanitari, una Residència de Gent Gran i un Centre de Salut Mental i Addiccions. La seva àrea d'influència de de 266.709 persones essent de 421.331 persones en l'atenció de Salut Mental.

El Consorci Sanitari del Maresme és l'empresa amb més treballadors de la comarca del Maresme, el conformen 1524 professionals de forma estructural.

En el nou Pla Estratègic 2017-2020 es defineixen les grans línies estratègiques que han d'orientar el desenvolupament del CSdM i garantir-ne la sostenibilitat econòmica.

Una de les grans línies estratègiques tracta de millorar l'atenció interna de les persones, es a dir, elaborar, implantar i avaluar tot els elements necessaris que millorin l'acompanyament dels nostres professionals.

Aquesta línia estratègica neix en l'enquesta de "Pren la Paraula" realitzada a tots els treballadors del CSdM l'any 2015, amb l'objectiu d'obtenir l'informació, de manera voluntària i anònima, de com aquests perceben el desenvolupament professional en el conjunt de l'organització: quins factors sumen a l'hora de treballar amb la qualitat desitjada i quins dificulten aquesta tasca, quins d'aquests són considerats de més o menys importància i, quins aspectes de l'activitat es valoren més positiva o negativament per part del conjunt de treballadors.

En ella van participar un total de 875 treballadors (55% de la plantilla estructural).

La comunicació interna va ser un dels ítems valorats on es van obtenir una puntuació de: 5,88 de mitja (el 25% valora negativament amb puntuacions del 0 al 4, el 30% valora amb puntuacions entre 5 i 6, el 47% valora positivament amb puntuacions entre 7 i 10).

Donat que es tracta d'un factor gestionable, es essencial, reforçar la comunicació interna per posar a l'abast de tothom la informació necessària per treballar de manera eficaç tot estimulant el compromís i el sentit de pertinença.

El col·lectiu que presenta més participació en l'enquesta "Pren la Paraula" són els professionals d'infermeria, amb 431 treballadors (49% dels participants), Aquest col·lectiu el conformen, infermeres, auxiliars d'infermeria, portalliteres i llevadores.

Aquest grup, que depèn de la Direcció d'Infermeria, és el més nombrós del CSdM, amb un total de 880 treballadors de plantilla estructural i 530 de personal suplent. Destaca, a més, per la seva elevada complexitat de gestió a nivell de recursos humans. El gran nombre de casuístiques, mobilitat de personal, gestió de competència i, sobretot, un alt percentatge del nivell de cobertura, fa que es necessitin eines per a la millora de la gestió així com la comunicació que té l'organització amb els seus professionals.

La gestió dels recursos humans d'infermeria, es realitza a través de la Unitat de Planificació. És una unitat de planificació centralitzada que permet tractar de manera eficient, la definició de llocs de treball i les seves necessitats, així com organitzar i assegurar l'assignació de tasques i activitats a les persones idònies i, la gestió de les absències. Tot, treballant per assegurar l'equilibri entre les necessitats de l'organització i les persones que hi treballen.

La Unitat de Planificació està dotada d'una eina de planificació avançada -BOLD Work Planner- que permet un augment de la productivitat, dinamisme i flexibilitat en la gestió de les persones.

JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE

Una vegada identificades les necessitats de millora de la comunicació entre els treballadors i la Unitat de Planificació, mitjançant l'enquesta "Pren la Paraula", s'obté la determinació de crear una eina àgil, ràpida i dinàmica per a relacionar-se amb els seus treballadors.

OBJECTIUS

Objectiu principal:

- Millorar l'accessibilitat i la interacció del personal d'infermeria amb la Unitat de Planificació.

Objectiu específic:

- Desenvolupar i implantar una APP Mòbil per a tot el personal del CSdM que permeti millorar la comunicació amb l'organització.
- Facilitar al treballador la possibilitat de sol·licitar permisos i consultar el seu calendari laboral mitjançant el seu smartphone sense necessitat de desplaçar-se al centre de treball.
- Minimitzar el errors en la gestió reduint l'ús del paper.

METODOLOGIA

Pilotat des de la Unitat de Planificació i amb l'ajuda de Global Planning Solutions, empresa desenvolupadora del software, BOLD Work Planner, es dissenya una nova APP mòbil a partir de totes aquelles necessitats de comunicació i interacció amb el professionals, la detecció dels fluxes de comunicació entre els usuaris i l'empresa, que es produïen a través del mail, trucades telefòniques, paper o visites o bé, fora de canals proporcionats pel CSdM.

De que disposa la nova APP de CSDM?

Es tracta d'una APP gratuïta per tots els professionals del CSdM, d'ús fàcil i intuïtiu, disponible en català i castellà, disponible per Android i IOS, que garanteix les normes de la LOPD ja que consta de validació i actiu del CSdM i amb la possibilitat de tancar la sessió en cas de dispositius compartits.

Amb la primera versió de l'APP BOLD, els professionals disposen del seu calendari laboral, on poden consultar en temps real la seva planificació, obtenen la informació de la seva mobilitat dintre de l'organització, poden accedir a la consulta i control dels seus comptadors i realitzar la sol·licitud dels diferents permisos: vacances, assumptes propis, formació,.. així com el seguiment de l'estat de les seves sol·licituds.

RESULTATS

Es va realitzar una primera prova pilot durant el mes de desembre de 2016 amb un grup reduït de 10 professionals creat per garantir la capacitat de resposta a les aportacions i suggeriments i, on s'analitzen sobretot les qüestions de disseny, visualització i funcionament.

Al gener de 2017 s'inicia una segona prova pilot amb un grup de 50 professionals d'infermeria, escollits aleatòriament i, amb jornades, torns, planificació i característiques laborals diferents. En aquesta es valora el seu funcionament, es realitzen les proves de rendiment del sistema i recollida de totes aquelles incidències que puguin aparèixer.

Es realitza un feedback continu amb GPS de les propostes de millora i les incidències aportades pels usuaris de la prova pilot.

Degut a la bona acceptació per part dels professionals en les proves pilot i després de la decisió de la posada en marxa, a partir febrer de 2017, s'inicia de desplegament a tots els professionals del CSdM, amb una primera avaluació datada als dotze mesos.

En l'actualitat l'APP ha estat descarregada per un total de 1123 persones (430 amb dispositius IOS i 693 amb dispositius Android). En fan un ús d'unes 440 connexions diàries amb un temps mig de 2 minuts per connexió.

CONCLUSIONS

La implantació de BOLD APP ha suposat l'establiment d'un nou canal de comunicació entre els professionals i l'organització, aconseguint millorar l'accessibilitat i la interacció dels professionals amb el CSdM, molt especialment amb el col·lectiu d'infermeria. Gràcies a aquesta aposta d'innovació en noves tecnologies s'incrementa el grau de modernitat i dinamisme de l'organització, a més de facilitar la conciliació familiar i laboral connectant-se en qualsevol moment amb la institució.

La millora en l'eficiència és clara doncs potencia les capacitats del Sistema de Planificació, incrementant l'eficiència i efectivitat dels gestors. Una planificació eficaç amb una eina eficaç suposa la millora dels resultats de l'organització i la satisfacció dels professionals.

REPTES FUTURS

Amb la primera versió, la seves funcions han estan més enfocades l'ús consultiu. En la segona fase de desenvolupament de la eina es pretén:

- Augmentar el feedback entre els professionals i la institució a la vegada que millorar la gestió del temps.
- Introduir la gestió de intercanvis entre persones: Es gestionen diàriament una mitja de 60 canvis entre persones i s'ha observat que la majoria dels intercanvis sol·licitats, es pacten prèviament de forma verbal, amb trucada telefònica i/o mitjançant l'eina whatsapp. Contràriament, ens trobem amb treballadors que tenen dificultats per trobar a un altre professional disposat a realitzar un intercanvi be sigui, per falta de contactes o sobresaturació dels mateixos. Mitjançant la nova funcionalitat de BOLD APP es permetrà realitzar les sol·licituds i disposar de les persones disponibles a realitzar-los amb la qual cosa, es preveu facilitar l'accés als intercanvis de torn i millorar així , la gestió dels mateixos, augmentant la fiabilitat del compromís adquirit entre ells.
- Idoneïtat de cobertures: Cercar els candidats idonis disponibles per una determinada necessitat de cobertura.
- Millorar la disponibilitat dels treballadors: Actualment quan la Unitat de planificació té d'una necessitat cobertura, ha de realitzar múltiples trucades fins a trobar el professional disponible per realitzar-la. Els professionals manifesten una vivència negativa per la possible pèrdua d'oportunitats laborals en cas de no respondre de manera immediata al telèfon, doncs aquesta és la via més habitual de comunicació.
- Amb la nova funcionalitat de BOLD APP, es permetrà publicar les necessitats de cobertura a través del mòbil perquè els professionals disponibles tinguin l'oportunitat de confirmar la seva disponibilitat.
- Optimitzar el temps de cobertura: La organització estalviarà temps a l'hora de realitzar una cobertura inesperada doncs no haurà de realitzar múltiples trucades.

- Consultar l'equip assistencial: En una feina com la duta a terme en centres sanitaris o sociosanitaris és molt important conèixer quins són els professionals amb qui treballaràs. Actualment aquesta informació ha de ser facilitada per part dels comandaments, de manera verbal, per graelles de paper o simplement, no es proporciona. Aquest factor pot ser origen de potencials errors i confusions el que suposa, en moltes ocasions, un risc pel pacient i el malbaratament de recursos innecessaris. Disposar d'aquesta informació a la butxaca i en temps real evitarà situacions de confusió a més de potenciar la transparència de l'estat de la planificació.