



VIII edició Premis La Unió a la Innovació en Gestió

Qüestionari 2017

ENTITAT: EAP Dreta Eixample (CAP Roger de Flor. Barcelona).

Adreça: Roger de Flor, 194 - 196
Població: Barcelona
Persona de contacte: Lluís Cuixart
Telèfon: 902500179
e-mail: llcuixart@eapdretaeixample.cat

Persones responsables del projecte :

-Dr. Xavier Joaniquet Suils. Director del centre. Metge de família.
Email: xjoaniquet@eapdretaeixample.cat

Dra. María José Jiménez. Metgessa de família
Email: mjjimenez@eapdretaeixample.cat

Dr. Lluís Cuixart Costa. Metge de família
Email: llcuixart@eapdretaeixample.cat

Núria Peraire. DUI
Email: nperaire@eapdretaeixample.cat

Núria Correa. DUI
Email: ncorrea@eapdretaeixample.cat

Montserrat Granados. Administrativa
Email: mgranados@eapdretaeixample.cat

Ana Mateu. Administrativa
Email: amateu@eapdretaeixample.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

Guió per a la redacció del Cas d'Innovació

Aquest Guió es proposa per a facilitar la recollida dels aspectes més rellevants del cas d'innovació. La Unió utilitzarà aquesta informació exclusivament per a avaluar l'experiència, i com a referència per al relat definitiu del cas que resulti reconegut, per la seva posterior publicació i difusió.

TITOL:

CONCILIACIÓ FAMILIAR, PERSONAL I LABORAL EN UN CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

ABSTRACT

Existeix una dificultat per compatibilitzar el desenvolupament de la vida familiar/personal i el desenvolupament de la vida professional.

Les Entitats de Base Associativa, som empreses constituïdes per professionals sanitaris que s'organitzen de forma autogestionada per millorar els resultats en salut, la satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà procurant l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats. Gràcies a aquesta capacitat d'autogestió, des de la direcció es va prioritzar la millora del model horari per aconseguir una millor conciliació del nostres professionals.

Es va crear un grup de treball que va recollir les propostes dels treballadors de tots els estaments, elaborant-se una proposta de model horari nou, ratificada en votació per una ampla majoria.

Un cop solucionades les dificultats de les resistències al canvi d'alguns professionals i les dificultats tècniques per poder adaptar el nou model de conciliació (sobretot d'espai físic), es va aconseguir implantar el nou model.

Un any després, hem comprovat l'alt grau de satisfacció dels nostres professionals amb el nou model horari (grau global de satisfacció del 85.7% en una enquesta realitzada ad hoc) i que s'han millorat l'accessibilitat, sense que hi hagi hagut cap reclamació; a més, d'augmentar la utilització de les TIC.

1. Per què ens vam plantejar aquesta iniciativa?

Un problema important de la nostra societat és la dificultat que existeix per compatibilitzar el desenvolupament de la vida familiar/personal i el desenvolupament de la vida professional. La conciliació personal, familiar i laboral es pot definir com la participació equilibrada en la vida familiar i el treball, aconseguida a través de la reestructuració i reorganització dels sistemes laboral, educatiu i de recursos socials, per tal d'introduir la igualtat d'oportunitats en l'ocupació, variar els rols i estereotips tradicionals, i cobrir les necessitats d'atenció i cura a persones dependents.

La conciliació personal, familiar i laboral garanteix que pares i mares puguin accedir al mercat de treball i romandre-hi sense que la seva situació familiar sigui un element que afecti negativament les possibilitats d'accés a l'ocupació o a l'accés a llocs de responsabilitat i que els fills i filles puguin ser cuidats i educats pels seus progenitors i/o que les persones dependents puguin ser ateses per les seves famílies quan elles així ho desitgin i sigui possible atendre-les.

El Parlament de Catalunya, amb la finalitat de conciliar la vida laboral i familiar, va aprovar la Llei 6/2002, de mesures relatives a la conciliació del treball amb la vida familiar del personal de les administracions públiques catalanes. Aquesta llei té una primera finalitat tècnica de sistematització, però no oblidem l'objectiu prioritari de crear un sistema que permeti una implicació més gran del personal al servei de les administracions públiques en la vida familiar sense menyscabar la prestació dels serveis públics.

D'altra banda, amb aquesta llei s'impulsa un canvi de perspectiva que ha de permetre avançar del concepte de conciliació al concepte de reorganització de la vida personal, familiar i laboral. En aquesta línia, hi ha una proposició del Parlament de Catalunya en aquest any 2017, que promou el reconeixement social de la vida personal i familiar, amb el complement d'altres mesures que incideixen en la reorganització de la vida laboral, personal i familiar de les persones, com l'adaptació de l'horari dels serveis, la flexibilització dels horaris i l'adopció de mesures que afavoreixin la corresponsabilitat d'homes i dones en la cura dels menors o les persones dependents.

2. Què tractàvem de resoldre?

Les EBAs, Entitats de Base Associativa, son empreses d'economia social constituïdes per professionals sanitaris que s'organitzen de forma autogestionada per millorar els resultats en salut, la satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà procurant l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats, tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic. L'autogestió permet la màxima autonomia per la creació d'equips de professionals i dona la capacitat real de gestió dels recursos i de formes innovadores d'organització i governança.

La progressiva feminització de la professió mèdica, junt amb la feminització ja existent dels/les diplomats universitaris d'infermeria(DUI) i els/les administratives defineix una realitat inqüestionable: en el nostre CAP predominen el personal sanitari i administratiu femení, amb edat de tenir cura dels seus fills (en alguns casos també amb necessitats de cuidar altres familiars, especialment, el pares). Cal afegit també, la progressiva incorporació del professionals masculins en el rol de tenir cura dels familiars propers.

En definitiva, es tractava de resoldre les dificultats de conciliar la vida laboral professional entre els treballadors de tots els estaments del nostre centre.

3. Quina innovació significa per a nosaltres?

A partir d'aquestes premisses, es va considerar que per aconseguir que les persones de l'equip, principal capital de l'empresa, puguin desenvolupar la seva activitat laboral amb màxima eficiència, calia millorar la seva qualitat de vida avançant cap a un model de conciliació de la vida laboral, familiar i personal a partir de la modificació de l'horari laboral, tenint clar, que els professionals valoraven positivament tenir el màxim de tardes lliures per poder conciliar amb els seus familiars.

4. Com ha estat el seu procés de desenvolupament?

-La situació de partida era la següent: el CAP, està format per un equip de 21 metges que treballàvem en horari lliscant, la meitat de l'equip feia tres matins i dues tardes i l'altre meitat feia tres tardes i dos matins. Descriurem el procés de conciliació dels professionals mèdics, però aquest procés s'ha fet seguint els mateixos paràmetres en el altres estaments.

La proposta d'elaboració del pla de millora per la conciliació dels professionals va partir de la direcció, al juny de 2016, a partir de la sensibilitat de ser un equip jove, majoritàriament femení, amb fills en edat escolar, i mantenir un compromís amb la responsabilitat social. Es va oferir l'oportunitat de proposar un model horari que ens permetés conciliar la vida familiar i professional.

Es va crear un equip de treball format per dos metges, dues infermeres i dues administratives, que van preguntar als seus companys d'estament, quin seria l'horari que els agradaria fer, tenint en compte que hem de cobrir un marge horari, que va des de les vuit del matí, en què obrim el CAP, fins a les nou del vespre, en què el tanquem, donant cobertura a tots els pacients en aquesta franja horària; definint nou model horari que afavoreixi fer el màxim de matins, per coincidir amb l'horari en què els nostres fills són a l'escola, i tenir les màximes tardes lliures.

El grup de treball va recollir totes les idees i es va decidir quina era la que més s'ajustava a les necessitats de tots. Un cop es va tenir la millor proposta es va presentar a tot l'equip. Es va fer una votació i, per una amplíssima majoria, va sortir favorable al canvi d'horari que afavoria la conciliació.

En nou model horari, definit a l'octubre de 2016, consta de tres matins fixos, una única tarda fixa i els divendres fem torns rotatoris.

Al novembre ja començàvem amb el nou horari.

5. Amb quines dificultats i oportunitats ens hem trobat en el camí?

Hem trobat dues dificultats: les resistències al canvi d'alguns professionals i les dificultats tècniques per poder adaptar el nou model de conciliació.

-Resistències dels professionals

Tot i que la modificació horària era majoritàriament acceptada per l'equip, hi havia algun membre de l'equip que també treballava en un altre lloc i tenia dificultats per combinar els horaris. Es van solucionar individualment aquests casos, adaptant el seu horari per donar mantenir les dues activitats laborals

-Dificultats Tècniques

La major dificultat era un problema d'espai, perquè vam passar de ser 10 o 11 metges treballant al matí a ser-ne 15. Abans compartíem consultes, uns al matí i els altres a la tarda. Ara ens trobem que els dos companys coincidim en el mateix horari. Per tant, vam haver d'habilitar alguna consulta per poder visitar, a més, infermeria ens va cedir alguna de les seves consultes en l'horari en què estan fent domicilis

Un cop superades aquestes dificultats, el nou model ha servit com a **oportunitat** per explorar altres formes de millorar l'accessibilitat dels nostres pacients, aprofitant sobretot les noves tecnologies: s'ha potenciat les consultes telefòniques, les consultes a través de Internet (la e-consulta), la utilització del portal la meua salut per part dels pacients...

6. Quins elements volem destacar de la gestió del canvi que ha suposat?

El nou model horari dels professionals, que permet una millor conciliació de la vida familiar i laboral, es va originar des de una iniciativa de la direcció del centre, però s'ha gestionat a la partir d'un grup de treball on estaven representats tots els estaments del centre, els quals, van recollir i analitzar les aportacions de tots els treballadors, aconseguint un model horari que responia a les necessitats reals, i que va ser votat a favor de forma clarament majoritària.

El model d'autogestió de les EBAs, juntament amb el compromís amb la millora de l'economia social, ha permès aplicar una mesura innovadora en l'adaptació de l'horari per aconseguir conciliar millor.

7. Quins resultats hem obtingut?

Amb la implementació del nou horari laboral que permet millorar la conciliació hem aconseguit tres beneficis:

-Beneficis pels treballadors

La opinió generalitzada dels treballadors és de millora de la seva qualitat de vida amb la conciliació, com s'ha comprovat en una enquesta realitzada ad hoc.

-Beneficis pels pacients

La realitat és que ens preocupava molt com podrien veure's afectats els nostres pacients. A hores d'ara no hem rebut cap queixa formal de cap pacient i les demores no han augmentat.

-Major utilització de les TICs per afavorir l'accessibilitat dels pacients al nostre centre

Als pacients que sols poden venir de tarda, tenen un perfil jove, i s'han beneficiat de mesures que poden substituir la consulta mèdica tradicional: l'e-consulta, visites virtuals, telefòniques.....

8. A través de quins indicadors mesurem l'impacte de la innovació?

Enquesta en la intranet de l'empresa sobre el grau de satisfacció dels professionals en relació al nou model horari que afavoreix la conciliació, a l'any de la seva aplicació: S'ha fet una enquesta anònima a través de la intranet de l'empresa sobre la satisfacció dels professionals després d'un any del nou model horari, que han contestat 42 professionals (63%), amb els següents resultats:

- Treballadors amb fills menors de 15 anys: 60%
- El nou horari em dona més temps per mi: 76.19%
- El nou horari em dona més temps per la meva família: 85.71%
- El nou horari em fa ser més resolutiu professionalment: 80.95%
- Tinc la sensació que els pacients no han acusat el canvi: 59.5%
- M'agradava més el meu horari anterior: 9.52%
- L'horari es pot millorar 87.7%
- Grau global de satisfacció: 85.7% (molt bo o excel·lent)

Es tracte d'uns resultats contundents, sobre la satisfacció dels professionals amb el nou model horari que permet conciliar.

Indicador de reclamacions dels pacients en relació al nou model de conciliació: no hi ha hagut cap reclamació des de la seva implantació

Interès d'altres organitzacions per la nostra mesura innovadora: la nostra experiència ha estat publicada en la revista del col·legi de metges de Barcelona, que va entrevistar a la Dra. María José Jiménez. La mateixa doctora, també ha fet diferents presentacions de l'experiència en les jornades de Biz Barcelona sobre "Bones pràctiques en el desenvolupament del compromís social de les pimes" i en les Jornades de Udaceba.

Utilització de les TICs: el nou horari, ha servit com a una oportunitat de major utilització de les TIC, especialment les visites virtuals que poden substituir visites presencials, especialment en el perfil de pacient jove que utilitza les noves tecnologies.

En relació al mateix període de l'any anterior (2016), el percentatge de visites virtuals s'ha incrementat durant l'any 2017:

- infermeria 14.34%
- medicina 32.67%

Accesibilitat: Tenim dades actualitzades fins al mes de setembre de 2017, que evidencien que no ha augmentat la demora dels pacients:

La mitjana de demora per cita prèvia (dies agenda amb oferta de cita) de gener a setembre:

-2016: 1,3 dies

-2017: 1,2 dies.

Per tant, les dades d'accessibilitat als professionals sanitaris del nostre centre han millorat lleugerament amb l'aplicació del nou model horari

9. Què interpretem d'aquests resultats?

Els resultats ens confirmen que hem pres una decisió correcte al modificar l'horari dels professionals per millorar la seva conciliació. Creiem que els beneficis d'afavorir els horari, amb la satisfacció que genera entre els professionals, repercuteix directament amb una millor eficiència, i en definitiva, una major satisfacció per part dels pacients, reflectit en que no s'ha fet cap reclamació.

10. Què faríem diferent si haguéssim de començar de nou?

No tots els col·lectius s'han pogut beneficiar del canvi des de l'inici, per exemple pediatria. Com que són pocs i com que la demanda és més de tarda, els pediatres no s'han pogut acollir al nou horari.

Progressivament, s'han fet algunes accions que permeten millorar en el possible la conciliació: flexibilitzar l'horari, i en comptes de sortir a les nou del vespre, surten a les vuit.

En aquest cas, s'hauria d'haver treballat més des de el començament, per aconseguir millorar la conciliació d'aquests companys.

El model que hem fet és viu i es va revisant. S'està parlant també de l'autogestió de l'agenda: si jo un dia haig de canviar el meu horari o haig de venir en un torn diferent del que tenia o senzillament, vull quedar-me més estona per agilitzar l'agenda, voldria poder autogestionar-me per donar un millor servei.

11. A quins àmbits pensem és reproduïble aquesta innovació?

Creiem que es tracte d'una innovació que és aplicable a totes les empreses, tant de l'àmbit sanitari com en d'altres, en que sigui possible una modificació horària que prioritzí treballar al matí i no fer-ho a la tarda, i poder així, conciliar.

12. Quin aprenentatge en fem d'aquesta experiència?

El nostre centre, una entitat de base associativa amb un important compromís amb la responsabilitat social, i tenint un equip jove, majoritàriament femení amb fills en edat escolar, va prioritzar innovar en la millora de la qualitat de vida de les persones, principal actiu de la nostre empresa, identificant la conciliació com un camp de millora prioritari, tal com defineix la Llei 6/2002

La direcció del centre, es qui proposa fer aquesta actuació innovadora, creant un grup de treball amb representats de tots els estaments (metges, DUI i administratius) que recull les idees de tot l'equip, i que defineix un horari, que posteriorment és votat per tots els professionals, que millora substancialment la possibilitat de conciliar: es passen de tenir dos tardes lliures setmanals a tenir-ne quatre.

Es resolen de forma individualment algun cas amb dificultats per adaptar el nou horari en algun professional que treballa en altres empreses. També es resolen problemes d'espai.

Sabem que aquest canvi no ha causat cap rebuig per part dels pacients: no hem rebut cap reclamació sobre el canvi horari, les demores no han augmentat, s'han afavorit visites virtuals i per e-consulta...

Finalment, volem destacar l'opinió favorable dels professionals, que podríem resumir en una frase que diu habitualment la Dra. Jiménez, metgessa de família i membre del grup de treball que es va crear: "Poder recollir les meves filles tres o quatre dies a l'escola no té preu".

Un cop redactat en aquest mateix format de processador de textos, cal enviar el relat a l'adreça electrònica: uch@uch.cat, identificant en l'assumpte del missatge "**VIII edició Premis a la Innovació en Gestió 2017 - seguit del nom de la institució.**"

El document ha de ser **lliurat abans del dia 31 d'octubre de 2017** per tal de ser acceptat per la seva avaluació. El casos premiats tindran un reconeixement en el decurs de l'acte de l'Assemblea de La Unió que es realitzarà el mes de desembre de 2017.

Moltes gràcies per la vostra participació.