

# Model assistencial

Aprovat pel Comitè Executiu, 17 de gener de 2018



*Amb tu, per la teva salut*

## Model assistencial i organitzatiu: la filosofia

Volem persones en un bon estat de salut i autònomes en la seva cura.

Que quan tinguin contacte amb nosaltres se sentin acollides i acompanyades.

Que quan necessitin de la nostra atenció, les decisions siguin compartides.

Volem que percebin coherència i continuïtat en l'assistència que reben.

Volem oferir el nivell d'atenció més idoni per a la seva necessitat i el recurs més eficient per a la persona i el sistema.

I per aconseguir tot això, volem donar capacitat de decisió i responsabilitat als nostres professionals i que se sentint realitzats personal i professionalment.

## Model assistencial i organitzatiu: els eixos

**Oferir la millor experiència possible a les persones**

**Fer servir sempre  
el recurs  
assistencial més  
idoni i proper a  
l'usuari**



**Garantir la  
continuitat  
assistencial  
clínica i de flux**

**Incrementar l'apoderament dels professionals  
i la visió de futur**

Som **persones compromeses** en oferir la millor experiència possible al ciutadà, amb **tracte amable, hospitalitat, acompanyament i respecte a la seva dignitat com a persona.**



# Oferir la millor experiència possible a les persones: requisits

## Cultura d'hospitalitat

- Lideratge per promoure la millora de l'experiència del ciutadà i dels professionals.
- Capacitació- Desenvolupament de competències.
- Processos assistencials i organitzatius alineats a l'experiència del ciutadà.

## Informació i comunicació amb les persones

- Escolta activa i empàtica.
- Adequació del llenguatge.
- Intimitat i confidencialitat.
- Informació coordinada entre l'equip.

## Tracte respectuós i amable

- Primer contacte acollidor.
- Actituds de bon tracte.

## Atenció individualitzada i holística

- Atenció integral i holística (bio, psico, social i espiritual).
- Individualitzar l'atenció més enllà dels estàndards.
- Incorporar la família / acompanyants en l'assistència.

## Benestar i confort

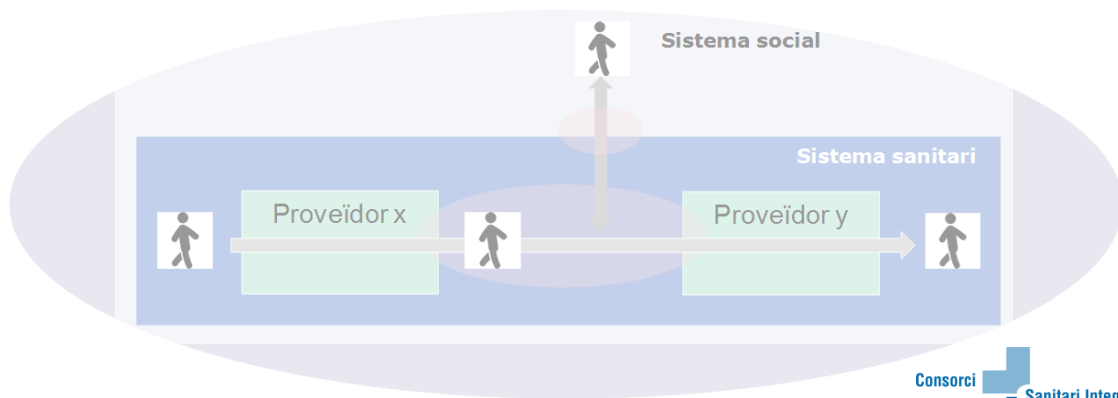
- Minimitzar els desplaçaments i visites al centre.
- Accessibilitat física i sensorial.
- Estructura física que afavoreixi la intimitat.
- Entorn que afavoreixi el benestar físic, psíquic i social.

## Tenir cura dels professionals

- Afavorir l'autocura
- Prevenció de riscos laborals.

Volem que els ciutadans **rebin i percebin** els serveis sanitaris i socials que necessiten

mitjançant una **atenció continuada, integrada i coordinada** entre nivells i àmbits assistencials.



# Continuïtat assistencial clínica i de flux: requisits

## Continuïtat de la Gestió

- Coherència de l'assistència: Criteris comuns i Objectius comuns
- Coordinació:
  - Estandardització procés assistencial entre proveïdors
  - Sistemàtiques de coordinació / consens
- Accessibilitat: Gestió del temps de resposta

## Continuïtat de la Informació

- Disponibilitat:
  - Accessibilitat a la informació
  - Traçabilitat del procés d'informació
- Transferència:
  - Informació sistemàtica (rellevant, completa, coherent, documentada) i adaptada a receptor (proveïdor-proveïdor)
  - Informació sistemàtica (rellevant, completa, coherent, documentada) i adaptada a receptor (proveïdor-usuari)
  - Confidencialitat
- Interpretació: Llenguatge comprensible.

## Continuïtat de la Relació

- Relació pacient-professional:
  - Vincle usuari-professional
  - Estabilitat relació usuari-professional referent
  - Percepció usuari de continuïtat assistència
- Relació entre professionals:
  - Interdisciplinarietat (Lideratge, Treball equip i Comunicació).
  - Confiança: compartir.
  - Relació fluida.

**Volem oferir el recurs més idoni per al ciutadà.**

**Centrar l'atenció en les persones  
fent el que cal, com cal i on cal**

**per ser més eficients en la gestió de  
recursos i temps,  
apropant els serveis a les seves  
necessitats.**





# Recurs idoni i proper: requisits

## Apoderament de les persones envers la seva salut

- Estimular estils de vida i hàbits saludables dels ciutadans: potenciar l'atenció comunitària.
- Fomentar el coneixement sobre la pròpia salut en els nostres usuaris: promoure la salut i prevenir la malaltia.
- Fomentar la participació: usuaris actius i decisions compartides.

## Nivell assistencial idoni i proper

- Existència d'alternatives assistencials.
- Fomentar el coneixement sobre l'ús del recurs idoni a usuaris i professionals interns i externs.
- Us d'alternatives assistencials del CSI i externes (aliances).

## Eficiència

- Evitar duplicitats i reiteracions.
- Eliminar actuacions innecessàries i/o inadequades.
- Prevenir errades (mala preparació dels pacients o de mostres...).
- Minimitzar el sobrediagnòstic.

Volem que les **decisions** siguin preses pels professionals més propers a l'usuari, és a dir, apropar la capacitat de decisió a **on es desenvolupa l'activitat**.

Volem que la **capacitat de decisió** sigui creixent i es fonamenti en el **treball en equip**.

Volem que els comandaments siguin els **facilitadors del model**.

Volem **avançar-nos** a les necessitats i les valoracions del ciutadà.



# Apoderament dels professionals: requisits

## Apoderament dels professionals

- Equips de treball autònoms:
  - Equips amb competències creixents
  - Autoavaluació i millora continua
- Rol dels comandaments:
  - Lideratge fonamentat en valors
  - Acompanyament i facilitació

## Visió de futur (proactivitat)

- Respon a necessitats presents o futures població
- Dóna resposta i preveu innovacions:
  - en la prevenció de la salut
  - tecnològiques i de sistemes de la informació
  - diagnòstiques i terapèutiques
  - en el marc assistencial
  - en el marc organitzatiu

Consorci



Sanitari Integral

3



HOSPITALS

1



SOCIOSANITARI

3



CENTRE D'ATENCIÓ  
ESPECIALITZADA (CAE)

4



ÀREA BÀSICA DE  
SALUT (ABS)

2



RESIDÈNCIES

13

centres

Amb tu, per la teva salut

Consorci Sanitari Integral  
Av. Josep Molins, 29-41  
08906 Hospitalet de Llobregat

[www.csi.cat](http://www.csi.cat)

