

El Vendrell a 4 de juliol de 2022

MODEL DE GESTIÓ I POLÍTICA DE QUALITAT POLICLÍNICA COMARCAL DEL VENDRELL

Aquests dos anys i mig de pandèmia, han sacsejat greument el nostre Sistema Sanitari i Social. El COVID-19 ha imposat un nou paradigma assistencial, i molts son els processos i formes de treballar que s'han modificat, tot aprenent de la realitat diària, i dels nostres encerts i ensurts.

L'exercici 2021-2022 s'ha caracteritzat per l'esforç des de les diferents Administracions, de donar per finalitzat un capítol traumàtic obert per la pandèmia causada per el COVID-19, i projectar una idea de normalització sanitària, que no s'ha correspost amb la realitat. Hem patit la 7^a onada, la més contagiosa de les onades des de la primera, tot i que amb conseqüències sanitàries molt més lleus des del punt de vista sanitari, donada la vacunació prèvia de la població.

Aquests antecedents de la pandèmia, mai viscuts abans en el nostre sistema sanitari com a tal, han impactat de ple en el centres que, com la Policlínica Comarcal del Vendrell (PCV) hem estat centres receptors de pacients COVID-19, tot drenant l'Hospital Comarcal del Vendrell (de referència), Residències del territori que es van veure impossibilitades de fer front a la situació, i atenent a pacients provinents de tot el territori. I aquest impacte ens ha forçat a consolidar les pràctiques assistencials, a implementar-ne de noves i a eradicar-ne d'altres.

Més que mai s'ha deixat sentir la cultura del ben fer i de la qualitat assistencial, i hem testat fins a quin punt teníem ben interioritzada i implantada la nostra política de qualitat. El compliment de les bones pràctiques assistencials eren posades a examen, a diari, amb un clar indicador de resultats, els increments de contagis o les altes dels pacients per negativització del COVID-19 al domicili de procedència.

La Política i Estratègia de PCV d'aquest període 2021-2022 ha vingut marcada per els següents extrems:

I) Per a la consecució dels nostres objectius marcats en el Pla Estratègic, la millor de les nostres aliades ha estat **“la capacitat de flexibilització i adaptació a les circumstàncies concurrents en cada etapa evolutiva de la pandèmia”**, fent dels constants canvis de normatives i processos d'actuació assistencial una línia d'actuació a incorporar en el dia a dia.

A banda de la reunió setmanal de Direcció de cada dilluns amb els diferents responsables dels Processos i Unitats Assistencials de PCV , a diari s'ha fet una reunió, en funció dels canvis que ens arribaven del CatSalut i del Ministeri de Sanitat, entre la Direcció i els diferents responsables dels Processos i Unitats Assistencials que es veien afectats per aquests. I cada responsable informava als professionals integrats en la respectiva Unitat o Departament. La capillarització i el fluir de la informació actualitzada entre el personal; i saber el que s'esperava de cadascú, ha centrat la forma de treballar, no ja dels equips que estàvem formats, sinó de forma transversal i amb un objectiu comú.

II) La **“transversalitat de la comunicació i activitat assistencial”**, les Unitats i Departaments s'han vist abocats, més que mai, a interrelacionar-se per fer front i treball comú en la aplicació de les mesures de protecció i control, tant de pacients interns com externs. La situació de crisi ha potenciat la interdependència i interrelació de tots amb tots. Quelcom que teníem com objectiu estratègic per la millora continua del clima laboral, i una de les experiències que ens ha portat la pandèmia i que hem de conservar.

III) Sorprenentment, i encara que sembli contradictori amb l'apartat precedent, en la línia de la recerca d'una metodologia de treball integrada, la Policlínica ha sofert un canvi estructural molt important.

L'exigència de la normativa per tractar als més de 125 pacients que tenim permanentment ingressats en PCV , més l'atenció de pacients COVID-19 aguts, més la continuació de l'activitat quirúrgica ambulatoria CMA (listes d'espera), més les Consultes Externes (POLIMÈDIC), la Clínica Dental, i el Servei d'Urgències, ha comportat que féssim d'aquesta exigència una oportunitat i hem procedit a **sectoritzar els pavellons que configuren PCV i diferenciar els seus accessos, tot coincidint amb les diferents Unitats o Serveis Assistencials**. Amb accés des de la façana, recepció individualitzada, sala d'espera diferenciada, despatxos diferenciats, ... Tanmateix, hem renovat la **senyalització de tots els accessos a PCV amb tòtems** que per colors i números els identifiquen per facilitar i comoditat dels usuaris.

IV) Un altre dels nostres objectius estratègics prioritaris en el que hem treballat de forma intensiva ha estat la **“continuïtat assistencial dintre i fora de PCV”**. La constant evolució dels pacients COVID-19 i les necessitats assistencials del territori han fet que, tant a nivell intern: entre les nostres pròpies unitats (socio-sanitaris, residència assistida i aguts), com a nivell extern: l'Hospital Comarcal del referència, H. Joan XXIII de Tarragona i altres Centres Sanitaris de la regió; aquesta continuïtat assistencial s'hagi fet realitat.

El seguiment del pacient entre Unitats – en funció de la seva evolució - i la visió integrada del pacient orientada als seus resultats en salut, amb la interrelació i transversalitat amb la que han treballat els diferents professionals de les respectives unitats assistencials de PCV, ens ha donat una nova dimensió i perspectiva molt més pràctica que teòrica.

V) La **interiorització d'aquesta forma de treballar ens ha aprofitat als nostres objectius estratègics** i ens ha permès, en unes circumstàncies crítiques:

- Assumir la concertació (per primer cop anual 2022) de la cirurgia concertada de CMA per el nostre Hospital de Referència (Hospital Comarcal del Vendrell) que ha suposat doblar l'activitat dels nostres quiròfans;
- Arribar al topall històric de 213 urgències en un dia (mentre l'Hospital Comarcal de Valls acaba de publicar el seu topall a data actual de 80 urgències/dia);
- Tenir a data d'avui un increment de sol·licituds de pacients socio-sanitaris, actualment en llista d'espera per manca de concertació de més recursos.

El marc conceptual de la política de qualitat en el que venim treballant des de l'any 2000 en la Policlínica Comarcal del Vendrell:

- certificació norma ISO 9001:2008,
- passant a continuació a la norma ISO 9001:2015,
- a l'hora certificant-nos en la norma UNE 158101:2008 més centrada l'àmbit Residencial i
- també amb la norma UNE 179003:2013 de Serveis Sanitaris, sobre la gestió de riscos per a la Seguretat del Pacient,

ha consolidat, poc a poc (al llarg de vint-i-tres anys), una cultura de la excel·lència, del bon fer i fer-ho bé, que ens ha permès posar-nos al límit i assolir reptes que mai ens havíem plantejat, i que hem superat amb l'incondicional esforç de tots i la absoluta implicació i compromís dels nostres

professionals (doncs la manca de professionals i les baixes han estat i son una terrible constant), i, en tot cas, també amb la satisfacció de haver estat on s'havia d'estar i haver-ho fet el millor possible.



PCV
POLICLINICA COMARCAL
DEL VENDRELL, S.L

Cristina Contel Bonet
Consellera Delegada PCV

