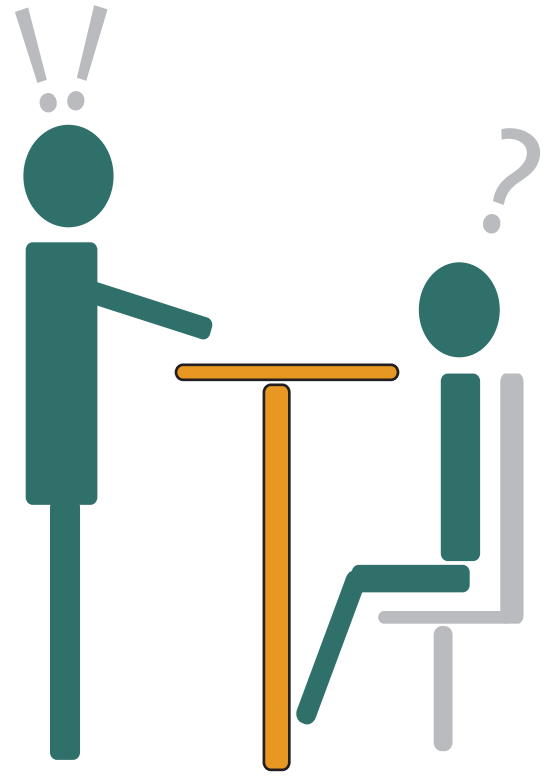


# FORMACIÓ CONTÍNUA ATENCIÓ A L'USUARI

## Les visites forçades

Autors: Lydia Orselli i Rebeca Gómez (atenció a l'usuari), Dr. Casasa (metge de família)



### PLANTEJAMENT

Es detecten problemes per part dels administratius en el filtratge de visites forçades.

Es detecta que, sobretot a infermeria, hi ha visites forçades que es poden evitar  
Es decideix fer una sèrie de sessions formatives amb els diferents departaments del CAP: infermeria, pediatria, medicina de família i odontologia

### TREBALL PREVI

Per tal de que les sessions siguin productives es seleccionen una sèrie de casos concrets per comentar-los.

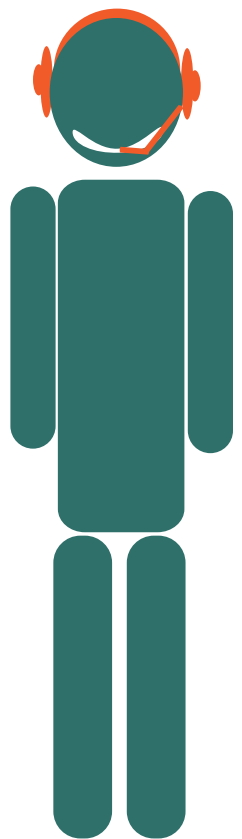
### SESSIONS

Mirem de destriar els tipus de visites: a) Casos urgents que s'han de fer passar a consulta de manera immediata  
b) Els casos menys urgents que poden esperar o bé al torn següent o bé al dia següent. c) Casos no urgents que esperaran al torn de visita normal.

Els administratius aconseguim així tenir un sedàs de triatge i els professionals una consulta més lliure de visites forçades

### TREBALL POSTERIOR

Es fa una acta de la reunió i un esquema de triatge d'urgències. Aquests fulls serveixen als administratius alhora de decidir sobre les visites forçades.



### CONCLUSIONS

Aconseguim:

- 1-Una assignació de visites més eficient
- 2- Una comunicació professionals - personal administratiu més clara, posant en comú els problemes amb els que ens trobem en el dia a dia
- 3- A la llarga també una educació del pacient que ha de saber què són visites urgents i quines poden esperar uns dies.