

**D'un servei d'urgències,  
a unes urgències al teu servei.**

---




**CLÍNICA NOSTRA  
SEÑORA DEL REMEI**

---

Grup Salut Remei 

# L'origen



Dues trajectòries, la gestió ambulatoria i la gestió hospitalària, i dues passions compartides i indestriables, **la sanitat i les persones**, ens han portat a unir els nostres camins i fer una aposta decidida per una prestació sanitària moderna, oberta, integrada, inclusiva i radicalment orientada a la qualitat i a les persones. **Una prestació sanitària oberta.**

**Great things are coming...**

# Qui som

Un equip de professionals on hi ha de ser presents totes les

**habilitats, aptituds i actituds**

necessàries per a fer un projecte útil a la societat i a les nostres pròpies vides.



# Per què el Remei



# Quins són els nostres objectius



**Augmentar**  
l'activitat  
del servei

1



Prestar una  
atenció  
d'urgències  
**òptima**

2



Maximitzar  
la **satisfacció**  
de pacients,  
professionals  
i col·laboradors

3



**Certificar**  
el Servei amb  
la ISO 9001

4



Fer del Servei  
d'Urgències  
del Remei el  
**millor lloc**  
**on treballar**

5

# Fases

## ACCIONS 2022. Què hem fet?

01

Hem fet la **primera presa de contacte** i els **traspassos administratius**.

02

Hem fet una primera ronda d'escolta amb vosaltres per a **conèixer les vostres inquietuds**, les vostres **necessitats** i les vostres **opinions** sobre el funcionament del servei.



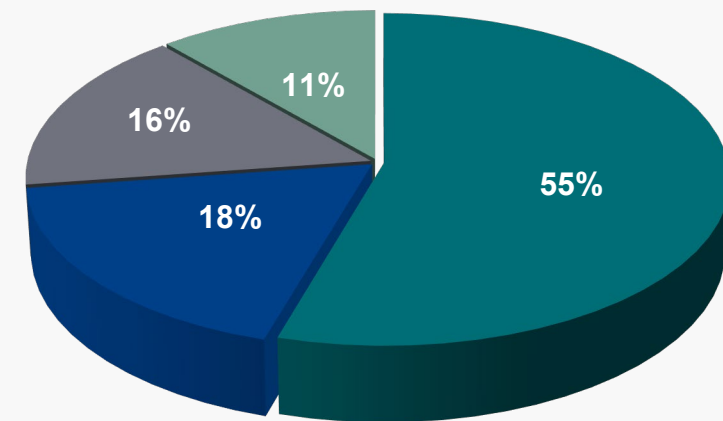


# Fases

## RESULTATS 2022

Els resultats d'aquestes primeres converses, en **número d'aportacions**, han estat:

ÀMBITS	PERSONAL ADMINISTRATIU	PERSONAL D'INFERMERIA	PERSONAL MÈDIC	TOTAL
<b>Criteris i Procediments</b>	2	20	2	<b>24</b>
<b>Recursos humans</b>		4	4	<b>8</b>
<b>Recursos físics</b>	2	4	1	<b>7</b>
<b>Actitud i Coneixements</b>	1	3	1	<b>5</b>
TOTAL GENERAL	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>44</b>



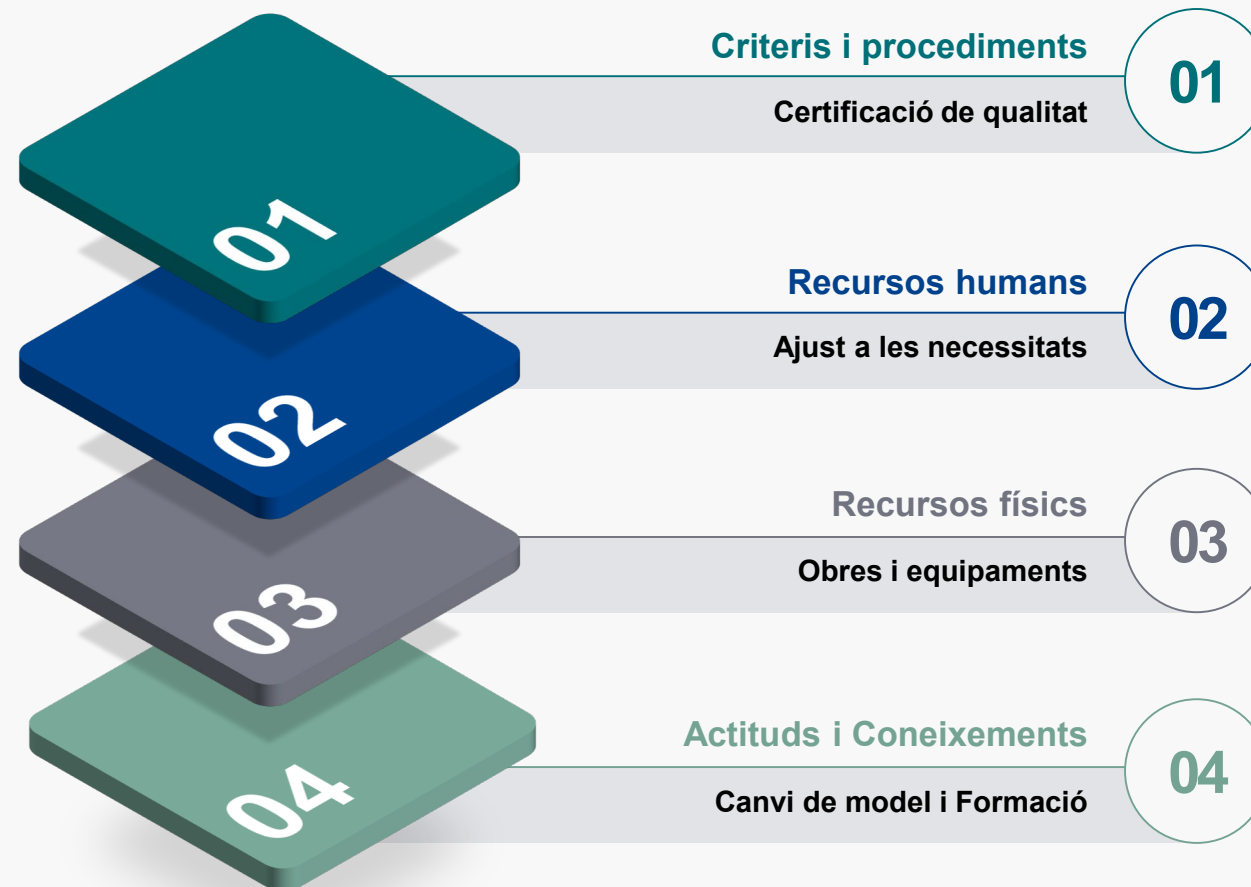
- Criteris i Procediments
- Recursos humans
- Recursos físics
- Actitud i Coneixements

# Fases

## RESPOSTES 2023. Què farem?

Estem treballant en tots els vostres comentaris i suggeriments, i durant el primer trimestre del 2023 els **seguirem ampliant i treballant amb vosaltres.**

Ara, les vostres aportacions ja ens marquen clarament aquests **quatre grans eixos** sobre els que treballar per a donar-hi resposta.





# Fases

ACCIONS 2023

01

Iniciem la **normalització de criteris i procediments** amb la posada en marxa del procés de certificació ISO 9001

02

Ajustarem els **recursos humans** a les necessitats del servei

03

Reformarem els **espais** i els dotarem de més **recursos**



04

Iniciarem el **canvi de model** assistencial i de gestió

Iniciarem un **Pla de formació**

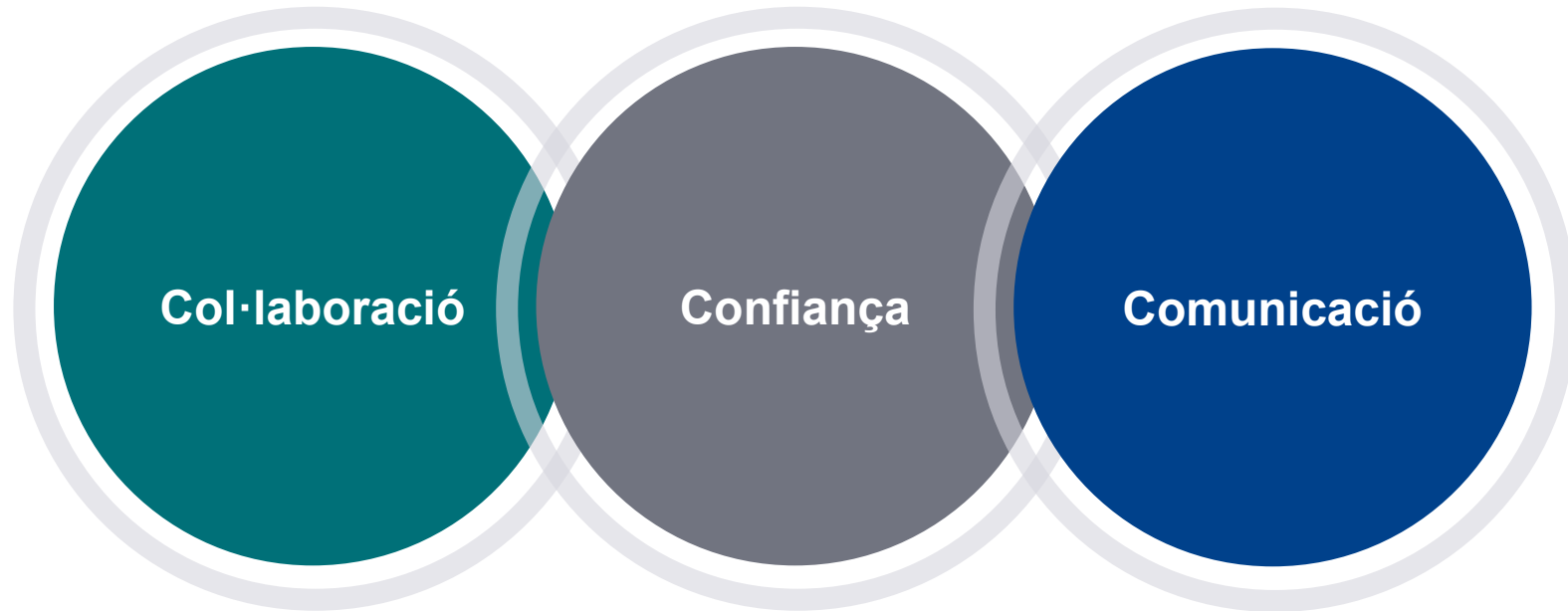
2023



- **Polivalència funcional**
- **Treball en equip**
- Treball conjunt en la **determinació d'objectius de millora**. Obertura, escolta i feed-back. Transparència.
- Èmfasi en el **compromís, el rigor i la qualitat**
- Èmfasi en la **comunicació externa**
- Èmfasi en la **comunicació interna**
  - Manual d'acollida
  - Manual de cultura i Codi ètic
  - Manual de com ens comuniquem
  - Manual de gestió de conflictes
  - Manual d'on going-feedback
  - Manual d'avaluació del desenvolupament

- **Genèric**
  - Apertura al canvi
  - Atenció al pacient
  - Treball en equip
  - Idiomes: català i anglès
- **Tècnics/específics/personals**, segons necessitats individuals i del servei

# Com ho volem fer



**Personalment**



Gràcies!