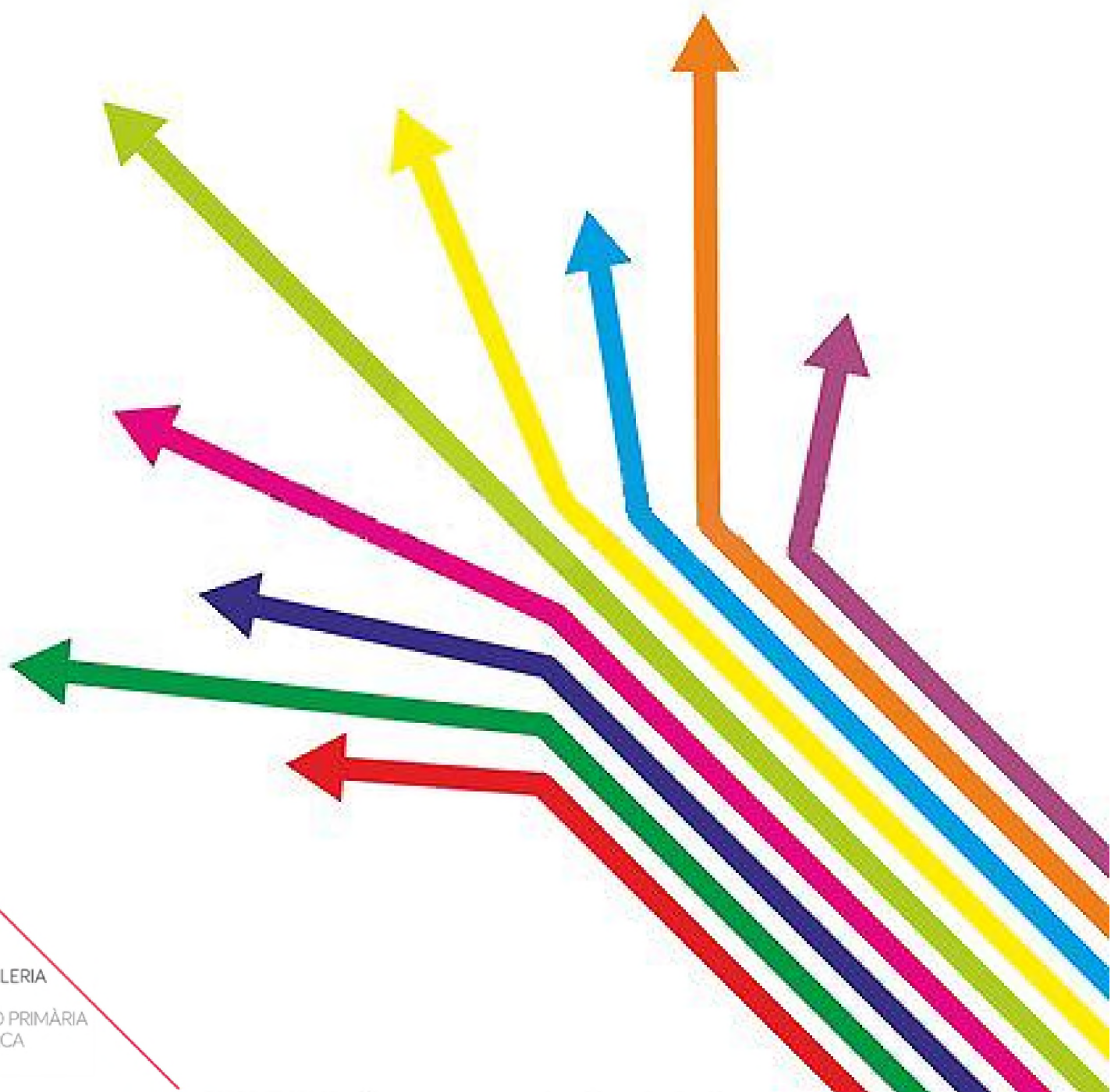


Protocol d'educació per a la salut

Facilitar el recorregut dels usuaris als centres de salut



Protocol d'educació per a la salut
**Facilitar el recorregut dels usuaris
als centres de salut**

Autores

- María de Diego González. Auxiliar administrativa del Centre de Salut Sant Agustí (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- M.^a Elena Valverde Román. Auxiliar administrativa del Centre de Salut Son Serra - La Vileta (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Juana María Janer Llobera. Metgessa de medicina familiar i comunitària del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Francisca Oliver Jaume. Auxiliar administrativa del Centre de Salut Es Safrà (Alcúdia). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Jerònima Campomar Rigo. Auxiliar administrativa del Centre de Salut Es Safrà (Alcúdia). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- M.^a Isabel San Martín Escandón. Auxiliar administrativa del Centre de Salut Migjorn (Llucmajor). Gerència d'Atenció Primària.

Declaració de conflictes d'interès

Les autores declaren no tenir cap conflicte d'interès amb relació a activitats referides a aquesta matèria.

Revisió

- Efrén Eduardo Moncada Ocanto. Metge de medicina familiar i comunitària del Centre de Salut Sa Torre (Manacor) i membre de la Comissió Tècnica de Persones Formadores i Assessoros en Promoció i Educació per a la Salut. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- M. Clara Vidal Thomàs. Infermera del Gabinet Tècnic i membre de la Comissió Tècnica de Persones Formadores i Assessoros en Promoció i Educació per a la Salut. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- M. Consolación Méndez Castell. Subdirectora d'infermeria del Sector Sanitari de Migjorn i membre de la Comissió Tècnica de Persones Formadores i Assessoros en Promoció i Educació per a la Salut. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Mercedes Hernández Moreno. Administrativa d'Atenció a l'Usuari. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Joaquín María García Rodríguez. Cap del Servei d'Inspecció Mèdica. Servei de Salut de les Illes Balears
- M.^a Victoria Martín Humanes. Inspectora mèdica del Servei d'Inspecció Mèdica. Servei de Salut de les Illes Balears

Agraïments

Aina Caldentey Ribera, Ana Cereceda Martínez, M.^a José Fernández Novoa, Catalina Garcias Galea i Jerònia Maria Pont Julià.

Maquetació i traducció

Bartomeu Riera Rodríguez. Tècnic d'assessorament lingüístic dels Serveis Centrals. Servei de Salut de les Illes Balears

Edició

Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Gener de 2019

ISBN

978-84-09-08515-6

Com citar aquest document

DE DIEGO GONZÁLEZ, María; VALVERDE ROMAN, M.^a Elena; JANER LLOBERA, Juana María; OLIVER JAUME, Francisca; CAMPOMAR RIGO, Jerònima. SAN MARTÍN ESCANDÓN, M.^a Isabel. *Protocol d'educació per a la salut: facilitar el recorregut dels usuaris als centres de salut*. Palma: Gerència d'Atenció Primària de Mallorca, 2019.

Índex de continguts

Introducció.....	7
Anàlisi de la situació.....	7
Objectius.....	8
Intervenció proposada.....	10
Mètodes.....	10
Avaluació.....	11
Bibliografia.....	12
Sessió 1. Com funciona el centre de salut.....	17
Sessió 2. “Venc a cercar la baixa”.....	21
Sessió 3. Bon ús dels recursos sanitaris i dels serveis d'urgències.....	25
Sessió 4. Preparar els papers del nadó.....	28
Annex 1. Guió d'observació de l'estructura del taller.....	31
Annex 2. Avaluació de l'activitat grupal.....	32

Introducció

Els canvis produïts en la societat i en el perfil dels usuaris del sistema públic sanitari han provocat la necessitat d'adaptar el model de l'atenció primària per orientar-lo a atendre les necessitats de la població no només en l'àmbit assistencial sinó també en l'administratiu. Això ha obligat a desenvolupar les funcions de les unitats administratives a l'atenció primària.¹

La funció del personal administratiu als centres de salut compleix un vessant doble: d'una banda, satisfer les necessitats de l'usuari i, de l'altra, atendre les necessitats dels companys / de les companyes del centre de salut.¹

Anàlisi de la situació

L'any 2016, en els contractes de gestió dels equips d'atenció primària es demanava que es valoràs la satisfacció dels usuaris respecte de les unitats administratives. Alguns centres varen utilitzar un qüestionari sobre la percepció de l'atenció rebuda a l'àrea d'atenció a la ciutadania,² amb la qual cosa varen detectar àrees de millora, com ara la separació del tràmit de targeta sanitària de la resta d'activitats del taulell de les unitats administratives. A partir dels resultats de les enquestes s'han iniciat experiències que s'han presentat en congressos d'aquest àmbit.³

L'any 2015, una administrativa que havia introduït una sessió sobre tràmits administratius en el taller de preparat que es va impartir al seu centre de salut⁴ i que tenia formació específica en matèria d'educació per a la salut⁵ es va incorporar a la Comissió Tècnica de Persones Formadores i Assessoras en Promoció i Educació per a la Salut d'Atenció Primària de Mallorca.⁶ Aquesta Comissió ha organitzat formació bàsica en matèria d'educació per a la salut destinada al personal administratiu dels centres de salut: fins l'abril de 2017 es varen formar 92 professionals de les unitats administratives, cosa que suposa el 34,5 % de la plantilla de les unitats administratives de tots els centres que depenen de la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca.

A partir d'aquestes accions de formació, les unitats administratives han anat participant progressivament en activitats d'educació per a la salut als seus centres, com ara les rutes saludables,⁷ la sessió sobre tràmits administratius en el taller de preparat i la participació en activitats comunitàries (taules d'entitats, festes del barri amb taula saludable...).

D'altra banda, la saturació dels serveis d'urgències de l'atenció primària (i també els hospitalaris) en determinades èpoques i zones bàsiques de salut provoca dificultats organitzatives, que fa que en diferents fòrums es parli d'una "sanitat col·lapsada". Les causes de la saturació dels serveis són haver descuidat l'enfortiment de l'atenció primària, ignorar polítiques d'apoderament de la ciutadania en matèria de salut i desintegrar polítiques socials, de dependència i socials.

Assegurar el valor dels recursos sanitaris significa emprar-los de manera eficient, afegint sostenibilitat al sistema sanitari, implicant l'organització i la comunitat. Amb aquesta idea, l'any 2017 es varen editar infografies sobre el bon ús dels recursos sanitaris.⁸ Les unitats administratives utilitzen aquest material per al consell breu individual sobre l'ús adequat dels recursos sanitaris, dirigit tant als usuaris que acudeixen al centre de salut com als agents socials de la zona.

Amb el tracte directe, la proximitat i un llenguatge entre iguals, les unitats administratives tenen un paper fonamental per facilitar el recorregut dels usuaris al centre de salut⁹ i són peces clau en l'alfabetització per a la salut dels usuaris de l'atenció primària, sobretot en els aspectes organitzatius i de funcionament del sistema sanitari.¹⁰

En aquest document presentem una sèrie de sessions d'educació per a la salut relatives a diferents aspectes sobre els quals les unitats administratives poden incidir per millorar el funcionament dels serveis d'atenció primària i per contribuir a l'apoderament de la població de referència.

Objectius

- Millorar l'ús del servei d'admissió dels centres de salut per part dels usuaris de la seva zona bàsica de salut.
- Contribuir a fer que els usuaris del centre de salut coneguin els circuits de la incapacitat laboral temporal.
- Donar a conèixer i facilitar a les famílies els tràmits administratius associats al naixement d'un fill / d'una filla.
- Contribuir a fer que la població de la zona bàsica de salut percebi el sistema sanitari públic com un bé social per a la comunitat.
- Fomentar el bon ús dels recursos sanitaris fent-ne partícip la comunitat.

Objectius específics

- Àrea cognitiva:
 - Millorar el coneixement sobre l'organització del sistema sanitari a Espanya i a les Illes Balears, més concretament a la zona bàsica de salut corresponent.
 - Entendre les funcions i les activitats de les unitats administratives del centre de salut.
 - Estudiar la normativa vigent amb relació a la incapacitat temporal.
 - Fer un ús responsable dels recursos sanitaris des del centre de salut.
 - Conèixer els tràmits i les administracions involucrades en la inscripció d'un nou-nat.
 - Aclarir els conceptes de *urgència* i de *emergència* en l'àmbit de l'atenció primària.
 - Conèixer el Programa de Salut Infantoadolescent del Servei de Salut de les Illes Balears.¹¹
- Àrea de les habilitats:
 - Optimitzar l'ús que les persones participants fan del servei de les unitats administratives del centre de salut.
 - Adquirir habilitats per resoldre les principals accions que es duen a terme al centre de salut.
 - Reconèixer els serveis que ofereix el centre de salut (horaris i organització).
 - Desenvolupar habilitats amb relació als tràmits administratius que es duen a terme al centre de salut relatius a la incapacitat laboral temporal.
 - Practicar les accions necessàries per als casos d'accident laboral o malaltia comuna.
 - Aprendre a gestionar les situacions conflictives a la feina amb relació a la incapacitat temporal.
 - Practicar els tràmits que s'han de fer al centre de salut per obtenir la targeta sanitària intel·ligent.

- Àrea emocional:
 - Expressar les emocions relacionades amb el tracte rebut a la unitat administrativa del centre de salut.
 - Plantejar dificultats per dur a terme els tràmits relatius a la incapacitat temporal.
 - Exposar els motius pels quals els pacients acudeixen sense cita al centre de salut.
 - Manifestar les creences sobre els tràmits burocràtics després del naixement d'un nadó.
 - Compartir les situacions viscudes pels usuaris del centre de salut amb relació a la incapacitat temporal.

Intervenció proposada

Hem dissenyat quatre sessions sobre diversos aspectes relacionats amb les activitats de les unitats administratives dels centres de salut. No obstant això, no és necessari impartir totes les sessions: se'n pot fer només una o algunes en un taller, segons la població diana a la qual vagi dirigit.

Sessió 1. Com funciona el centre de salut

Sessió 2. "Venc a cercar la baixa"

Sessió 3. Bon ús dels recursos sanitaris i dels serveis d'urgències

Sessió 4. Preparar els papers del nadó

Mètodes

Grup diana

La població diana pot ser variable: usuaris que acudeixen per primera vegada al centre de salut, usuaris que canvien de beneficiaris a titulars en la Seguretat Social, grup de parentalitat positiva, usuaris d'associacions del barri/municipi, grup d'educació maternal, etc.

Recomanem adequar el registre del llenguatge i les sessions al grup al qual s'adreça la sessió.

Captació

Usuaris del centre de salut que es corresponguin amb la població diana concreta de la sessió o de les sessions de la intervenció proposada.

Desenvolupament de la intervenció

Entre una i quatre sessions, amb una durada de 60 a 90 minuts i una periodicitat setmanal, impartides a la sala polivalent del centre de salut o en una sala adequada disponible a la comunitat i amb capacitat per a 15-20 persones.

Recursos humans

Professionals de les unitats administratives del centre de salut i professionals d'altres institucions i/o entitats del barri o municipi. Sempre que sigui possible han de participar-hi dos/dues professionals, un/una en el paper d'educador/educadora i l'altre / l'altra en el paper d'observador/observadora.

Nota: per qüestions d'economia del llenguatge, en la descripció de les sessions sempre ens hi referim com "l'educador" i "l'observador".

Recursos materials

Material d'oficina (paper, bolígrafs, etc.), paperògraf, ordinador amb projector i altaveus i el material específic per a cada sessió, que està disponible a la carpeta corresponent.

Nota: sempre que en una activitat aparegui un recurs ressaltat amb color **blau** significa que està disponible en la carpeta corresponent, identificat clarament, perquè es pugui imprimir si es tracta d'un document o es pugui visionar si es tracta d'un vídeo (per si no hi ha connexió a Internet).

Avaluació

Avaluació dels resultats

Abans del taller, les persones participants han de respondre un qüestionari relatiu als coneixements sobre la matèria [vegeu el document en PDF "Sessió 1. Activitat 2 (Qüestionari de coneixements previs)" dins la carpeta de la sessió 1].

Avaluació del procés

Guió d'observació, que ha d'emplenar l'observador [vegeu l'annex 1], i enquesta de satisfacció, que han de respondre les persones participants, únicament en haver acabat el taller o bé al final de la sessió si només se n'imparteix una [vegeu l'annex 2].

Avaluació de l'estructura

Respostes de l'observador a les preguntes dels annexos 1 i 2 sobre aquest aspecte.

Bibliografia

1. País, Antonio. "La tasca del personal administratiu" [en línia]. *Gestió en salut pública*. 21 març 2011. <saludequitativa.blogspot.com.es/2011/03/la-labor-del-personal-administrativo-el.html> [Consulta: 29 des 2018].
2. Ruiz Moral R, Alba Dios A, Jiménez García C, González Neubauer V, García Torres M, Pérula de Torres LA, et al. Percepció dels pacients sobre l'atenció rebuda pel personal no sanitari en els centres de salut. *Rev Calid Asist*. 2011 Mar;26(2):97-103.
3. Infosalut. "Personal administratiu de les Balears participa en les XII Jornades de l'Associació d'Administratius de la Salut" [en línia]. *Butlletí de Gestió del Coneixement*. 24 maig 2017 <www.infosalut.com/index.php/es/investigacio/noticies-investigacio/estudis-i-projectes/4771-personal-administrativo-de-baleares-participa-en-las-xii-jornadas-de-la-asociacion-de-administrativos-de-la-salud> [Consulta: 29 des 2018].
4. VALVERDE ROMÁN, E.; DE JUAN SOCIAS, T.; JANER LLOBERA, J. M. "Trencant motllos! Els administratius també aportam" [pòster]. En: XVII Trobada PACAP 2015. Conca, 25-26 de novembre de 2015. Disponible en: <semfyc.eventszone.net/pacap2015/uploads/docs/IDS comunicacions i d'altres/ID 335. Trencant moldes_los administratius tambien aportamos.pdf> [Consulta: 29 des 2018].
5. PÉREZ JARAUTA, M.^a José [et al.]. *Manual d'educació per a la salut*. Pamplona: Govern de Navarra, 2006. Disponible en: <www.navarra.es/nr/rdonlyres/049b3858-f993-4b2f-9e33-2002e652eba2/194026/manualdeeducacionparalasalud.pdf> [Consulta: 29 des 2018].
6. Llull M. Estrategia de formació en promoció i educació per a la salut en la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. *Comunitat*. Març 2012;14(1):80-81.
7. GÓMEZ LÓPEZ, Àngels. "Em fa mal el cap, vaig al metge o serà una ximpleria?" [en línia]. *El País*. 25 octubre 2015. <elpais.com/elpais/2015/10/22/buenavida/1445505925_933219.html> [Consulta: 29 des 2018].
8. VILLALONGA, Tolo. *Fes un bon ús, per a tu i per a tothom / Feix un bon ús de les urgències en el PAC* [pòsters]. Palma: Gerència d'Atenció primària de Mallorca, 2017. Disponible en: <www.ibsalut.es/apmallorca/es/actualidad/galeria-de-imagenes > [Consulta: 29 des 2018].
9. Ward J, McMurray R. The unspoken work of general practitioner receptionists: a re-examination of emotion management in primary care. *Soc Sci Med*. 2011 May 1;72(10):1583-7.
10. Juvinyà Canal D, Bertran Noguer C, Suñer Soler R. Alfabetització per a la salut, més que informació. *Gac Sanit*. 2018 Jan 1;32(1):8-10. Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S02139111730184X> [Consulta: 29 des 2018].
11. SERVEI DE SALUT DE LES ILLES BALEARS. *Programa de Salut Infantoadolescente*. Palma, 2018. Disponible en: <www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1601/psia-es.pdf> [Consulta: 29 des 2018].
12. MUÑOZ ROJAS, Melina. "Les TIC en educació: Kahoot! com a proposta de gamificació i innovació educativa per a educació secundària en educació física" [treball de final de màster]. Toledo: Universitat Internacional de La Rioja, 2016 Disponible en: <www.researchgate.net/profile/Melina_Munoz4/publication/313863266_Las_TIC_en_educacion_kahoot_como_propuesta_de_gamificacion_e_innovacion_educativa_para_Educacion_Secundaria_en_Educacion_Fisica> [Consulta: 29 des 2018].
13. Rodríguez Fernández L. Smartphones i aprenentatge: l'ús de Kahoot a l'aula universitària. *Rev Mediterrànea Comun*. 2017 Jan 1;8(1):181-9. Disponible en: <rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/61238/6/ReMedCom_08_01_15.pdf> [Consulta: 29 des 2018].

14. Epeso, Pablo. “Kahoot! a classe, primers passos per a gamificar l'aprenentatge” [en línia]. Educació 3.0. 23 febrer 2017. <www.educacionrespuntocero.com/recursos/kahoot-primeros-pasos-tutorial> [Consulta: 29 des 2018].
15. DÍAZ CRUZADO, Jesús; TROIÀ RODRÍGUEZ, Yolanda. “El potencial de la gamificación aplicat a l'àmbit educatiu”. En: III Jornades d'Innovació Docent. Innovació Educativa: resposta en temps d'incertesa. Sevilla, 7 i 8 de maig de 2013. Sevilla: Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat de Sevilla, 2103. Disponible en: <[fcce.us.es/sites/default/files/docencia/EL POTENCIAL DE LA GAMIFICACIÓN aplicat A L'ÀMBIT EDUCATIVO_0.pdf](http://fcce.us.es/sites/default/files/docencia/EL_POTENCIAL_DE_LA_GAMIFICACION_aplicat_A_L_ÀMBIT_EDUCATIVO_0.pdf)> [Consulta: 29 des 2018].
16. Bélanger P. “Promoció i educació per a la salut” [fullet]. Cinquena Conferència Internacional d'Educació de les Persones Adultes. Hamburg, 1997. Hamburg: Institut de la UNESCO per a l'Educació, 1999. Disponible en: <www.unida.org.ar/Bibliografia/documentos/Salud Comunitaria/M7/5ta conf unesco edu sal.pdf> [Consulta: 29 des 2018].
17. Danès, Jorge. “Quant es cobra estant de baixa?” [en línia]. Loentiendo, 3 novembre 2018. <loentiendo.com/baja-laboral> [Consulta: 29 des 2018].
18. Danès, Jorge. “L'acomiadament estant de baixa mèdica” [en línia]. Loentiendo, 9 octubre 2018. <loentiendo.com/despido-durante-baja> [Consulta: 29 des 2018].
19. Sentència 472/2016, de 23 desembre de 2016, del Jutjat Social núm. 33 de Barcelona (proc. 1219/2014). Disponible en: <[www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&database=AN&reference=7913174&links=1219%2F2014%2FJOAN AGUSTI MARAGALL&optimize=20170119&publicinterface=true](http://www.poderjudicial.es/search/contenidos.action?action=contentpdf&database=AN&reference=7913174&links=1219%2F2014%2FJOAN%20AGUSTI%20MARAGALL&optimize=20170119&publicinterface=true)> [Consulta: 29 des 2018].
20. Sentència d'1 de desembre de 2016 del Tribunal de Justícia (Sala Tercera) (assumpte C-395/15). Disponible en: <curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=185743&pageIndex=0&doclang=ES&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=607675> [Consulta: 29 des 2018].
21. Unió General de Treballadors (UGT). Guia: incapacitat temporal [Internet]. Comissió Executiva Confederal, 2015. Disponible en: <www.ugt.es/sites/default/files/migration/GUIA_Incapacidad_Temporal_Politica_Social_CEC_Sanidad_0.pdf> [Consulta: 29 des 2018].
22. MINISTERI DE TREBALL, MIGRACIONS I SEGURETAT SOCIAL. “Incapacitat temporal” [en línia]. <www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/PrestacionesPensionesTrabajadores/10952> [Consulta: 29 des 2018].
23. COLLECTIU TRESPÍES. “La salut en joc” [memòria del taller]. XVIII Trobada PACAP i XV Jornades RAPPs. Saragossa, 24-25 de novembre de 2016. Disponible en: <es.scribd.com/document/333184324/Memoria-Salud-en-Juego-Semfyc-Encuentro-2016> [Consulta: 29 des 2018].
24. QUEENSLAND HEALTH. “Keep Emergency for emergencies” [cartell de campanya]. Brisbane (Austràlia): Queensland Government, 2017. Disponible en: <www.health.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0028/645490/emergency-campaign.pdf> [Consulta: 29 des 2018].
25. GUZMÁN MEZA, Maritza Emperadriu. “Les tècniques grupals: Reixeta i Philips 66” [en línia]. Monografias.com. 12 febrer 2007. <www.monografias.com/trabajos46/tecnicas-grupales/tecnicas-grupales3.shtml> [Consulta: 29 des 2018].
26. ANDRÉS PARRILLA, Juan Fernando; GARCÍA VÁZQUEZ, Esteban Roel. 036 [curtmetratge]. 2011. <www.youtube.com/watch?v=b1K31w05eW4> [Consulta: 29 des 2018].
27. GARCÍA-RACÓ DE CASTRE, Cèsar. *Les Cartes de les Emocions: Joc-dinàmica de grup*. 2017.

28. ANSA ASCUNCE, Ana [et al.]. *Guia de salut i desenvolupament personal per treballar amb adolescents*. Pamplona: Govern de Navarra, 1996. Disponible en:
<www.navarra.es/NR/rdonlyres/9C5E6501-4734-45BF-999B-12C14ABCFA69/0/Guía de Salud para trabajar con adolescentes.pdf> [Consulta: 29 des 2018].

SESSIONS DEL TALLER

Sessió 1. Com funciona el centre de salut

Objectius

- Àrea cognitiva:
 - Millorar el coneixement sobre l'organització del sistema sanitari a Espanya i a les Illes Balears, més concretament a la zona bàsica de salut corresponent.
 - Conèixer la cartera de serveis del centre de salut.
 - Entendre les funcions i les activitats de les unitats administratives del centre de salut.
- Àrea de les habilitats:
 - Optimitzar l'ús que les persones participants fan del servei de les unitats administratives del centre de salut.
 - Adquirir habilitats per resoldre les principals accions que es duen a terme al centre de salut.
 - Reconèixer els serveis que ofereix el centre de salut (horaris i organització).
- Àrea emocional:
 - Expressar les emocions relacionades amb el tracte rebut a la unitat administrativa del centre de salut.

Proposta de cronograma

Contingut	Mètode / tècnica	Agrupació	Temps (minuts)
1. Presentació	Exposició Presentació creuada	GG GP	5 10
2. Enquesta de coneixements previs	Enquesta	TI	5
3. L'atenció primària per a l'usuari	Investigació a l'aula: preguntes o reixeta	GP / GG	20
4. La unitat administrativa d'atenció primària	Lliçó participada	GG	15
5. Practicar habilitats	Joc de rol	GP / GG	15
6. Dubtes i avaluació	Dubtes i roda de paraules Enquesta	GG / TI	10

GG: grup gran. GP: grups petits. TI: treball individual.

Descripció de les activitats

1) Presentació

- a) Presentació de l'equip educador i del contracte formatiu.
- b) Presentació de les persones participants per parelles: els heu de concedir dos minuts perquè parlin i es presentin entre elles. Després, cadascuna ha de presentar la seva parella a la resta dient el seu nom i què espera d'aquest taller. Heu d'anotar en el paperògraf tot allò que es vagi dient.
- c) Presentació de la sessió explicant-ne els objectius.

2) Enquesta de coneixements previs

Les persones participants han d'emplenar el [qüestionari](#) sobre coneixements previs.

3) L'atenció primària per a l'usuari

S'ha de triar una d'aquestes dues dinàmiques:

- a) Respondre les preguntes següents, que l'educador ha d'anotar en el paperògraf:
 - Què és l'atenció primària?
 - Quines tasques fa la unitat administrativa del centre de salut?
 - Quins professionals fan feina al centre de salut?

Per això heu de dividir el grup de persones participants en tres grups petits i assignar a cadascun una de les preguntes. Heu de donar a cada grup un paper del paperògraf perquè hi escriguin les respostes a la pregunta assignada. Després de cinc minuts, s'han d'intercanviar els papers del paperògraf perquè cada grup debati i respongui la pregunta que li hagi tocat; al cap d'altres cinc minuts cal repetir l'operació d'intercanvi, de manera que al final els tres grups hagin respost les tres preguntes. Una vegada acabat l'exercici, el portaveu de cada grup ha de llegir les respostes.

- b) Graella⁵
 - Heu de dividir el grup gran en grups petits (de 5-6 persones) perquè contestin les preguntes d'aquesta [graella](#), que els heu de repartir.

Quins professionals coneixeu que facin feina al centre de salut?	Quines activitats fan al centre de salut?
1)	1)
2)	2)
3)	3)
4)	4)
5)	5)
6)	6)
7)	7)
8)	8)
9)	9)
10)	10)
11)	11)
12)	12)

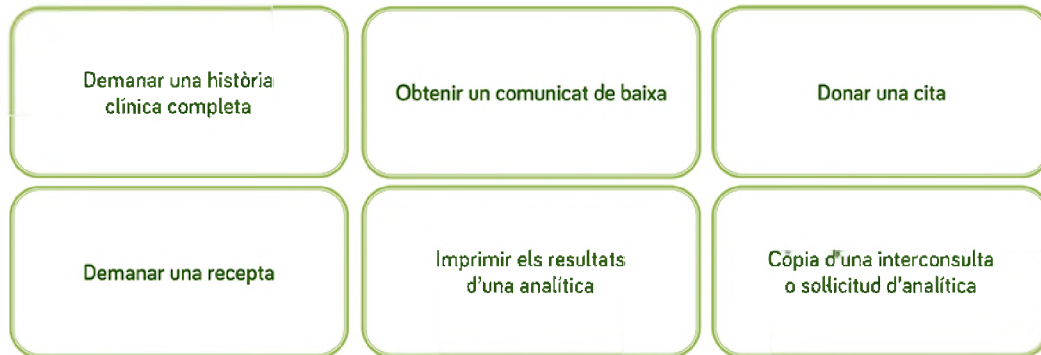
- El portaveu de cada grup ha de compartir amb la resta allò que el seu grup hagi recollit i l'educador ha d'anar anotant-ho en el paperògraf.

4) La unitat administrativa d'atenció primària

Es pot utilitzar la **presentació de dispositives** "Funcionament del centre de salut". Durant la lliçó participada s'han de fer dues activitats:

a) Activitat de sensibilització

- Heu de preparar aquesta activitat dinàmica aferrant en el paperògraf diverses **targetes** que descriuen diferents situacions:



- Les persones participants han d'encerclar les situacions que són competència d'un servei d'admissió.

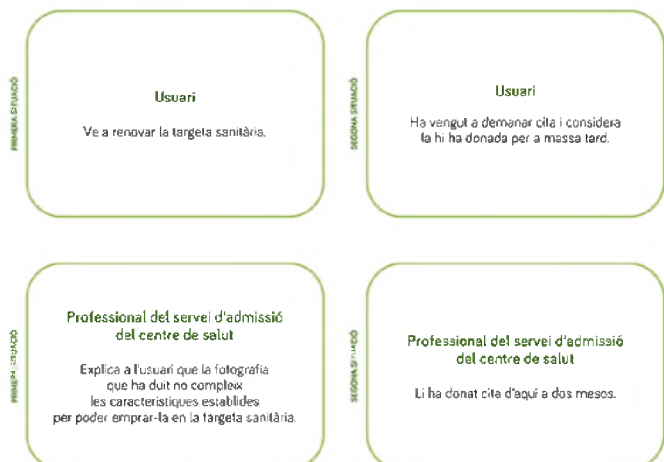
b) Activitat amb Kahoot!¹²⁻¹⁵

Kahoot! és una plataforma gratuïta —disponible en app o en versió web— que permet crear qüestionaris per aprendre o reforçar l'aprenentatge. És una manera dinàmica, divertida i eficaç d'avaluar els conceptes apresos. Per respondre cada pregunta es disposa d'un temps concret, i això evita que l'activitat s'allargui massa.

Cal tenir en compte que no tothom podrà utilitzar Kahoot! i les dificultats tècniques que poden sorgir als centres de salut o en altres llocs on es faci aquesta activitat. Si per qüestions tècniques no és possible, es poden utilitzar les mateixes preguntes i fer que les persones participants les resolguin amb cartolines de colors a mà alçada.

5) Practicar habilitats

Joc de rol:¹⁶ en aquesta activitat es treballa la relació entre l'usuari i el personal del servei d'admissió. Es treballa per parelles: un membre de la parella fa el rol de professional d'admissió i l'altre, el rol d'usuari, però després s'intercanvien els papers. Es tracta de posar en pràctica els coneixements apresos en la lliçó participada. Per això heu d'entregar a les persones participants unes fitxes amb determinades indicacions.



6) Dubtes i avaluació

- a) Heu de convidar les persones participants a plantejar preguntes o dubtes sobre la sessió.
- b) Avaluació:
 - Si la formació consisteix només en aquesta sessió, cada persona participant ha de respondre una enquesta d'avaluació sobre l'educador i els coneixements adquirits [vegeu l'annex 2].
 - Si es fa el taller complet, es pot fer una ronda en què cada persona participant expressi amb una sola paraula què s'endu d'aquesta sessió.

Sessió 2. "Venc a cercar la baixa"

Objectius

- Contribuir a fer que els usuaris del centre de salut coneguin els circuits de la incapacitat laboral temporal.
- Àrea cognitiva:
 - Estudiar la normativa vigent amb relació a la incapacitat temporal.
- Àrea de les habilitats:
 - Desenvolupar habilitats amb relació als tràmits administratius que es duen a terme al centre de salut relatius a la incapacitat laboral temporal.
 - Practicar les accions necessàries per als casos d'accident laboral o malaltia comuna.
 - Aprendre a gestionar les situacions conflictives a la feina amb relació a la incapacitat temporal.
- Àrea emocional:
 - Plantejar dificultats per dur a terme els tràmits relatius a la incapacitat temporal.
 - Compartir les situacions viscudes pels usuaris del centre de salut amb relació a la incapacitat temporal.

Proposta de cronograma

Contingut	Mètode / tècnica	Agrupació	Temps (minuts)
1. Presentació	Exposició	GG	5
	Presentació creuada	GP	10
	Pluja d'idees	GG	5
2. Investigar sobre la incapacitat temporal	Frases incompletes	GP / GG	10
3. La incapacitat temporal	Lliçó participada	GP / GG	20
4. Activitat després de l'exposició	Dinàmica de grup: Fixació de conceptes Kahoot! o bé graella o targetes*	GG	10
5. Practicar habilitats	Joc de rol	GP / GG	15
6. Resum/dubtes i avaluació	Resum/dubtes i roda de paraules Enquesta	GG / TI	10

GG: grup gran. GP: grups petits. TI: treball individual.

* Depenent de si la tècnica de Kahoot! ha tengut bona acceptació en la sessió 1 o no n'ha tenguda.

Descripció de les activitats

1) Presentació

a) Sessió única:

- Presentació de l'equip educador i del contracte formatiu.
- Seguidament, presentació de les persones participants per parelles: els heu de concedir dos minuts perquè parlin i es presentin entre elles. Després, cadascuna ha de presentar la seva parella a la resta dient el seu nom i què espera d'aquest taller. Heu d'annotar en el paperògraf tot allò que es vagi dient.
- A continuació, les persones participants han d'emplenar el **qüestionari** sobre coneixements previs.
- Presentació de la sessió explicant-ne els objectius.

b) Si és la segona sessió:

- Recordatori de la sessió anterior i presentació d'aquesta sessió explicant-ne els objectius.

2) Investigar sobre la incapacitat temporal

Heu de dividir les persones participants en grups petits i entregar a cada un una **frase incompleta**, que s'ha de completar. En haver acabat se n'ha de fer una posada en comú.

Heu d'intentar que totes les persones participants donin la seva opinió i, tenint-les totes en compte, que es consensui la resposta.

En aquesta activitat, l'educador ha d'annotar les idees més rellevants sobre les quals el taller pot ser d'ajuda concretament a aquest grup de persones participants, a fi de centrar-se en els punts que s'han de desenvolupar amb més atenció.

<p>Estar de baixa (incapacitat laboral temporal) significa...</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Tenc 24 hores per entregar el comunicat de baixa per incapacitat temporal.</p> <p><input type="checkbox"/> Verdader</p> <p><input type="checkbox"/> Fals</p>
<p>Un accident laboral és...</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Per tramitar la baixa per incapacitat temporal necessit...</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

3) La incapacitat temporal

Es pot utilitzar la **presentació de dispositives** "Venc a cercar la baixa". Durant la lliçó participada heu de fer aquesta activitat.

Activitat: heu de dividir les persones participants en tres grups petits i repartir-los tres **casos d'accident laboral o malaltia comuna**, un a cada grup. Primer han de respondre per escrit les preguntes del cas i en acabat s'han d'intercanviar els casos de manera que tots els grups aportin el seu punt de vista a cadascun. Finalment se n'ha de fer una posada en comú.

Cas 1

En Pere fa feina a una oficina. Avui li ha caigut damunt un braç un llum del sostre que hi ha sobre el seu lloc de treball i li ha causat un dolor molt fort.

- Es tracta d'un accident laboral o d'una malaltia comuna?
- A on hauria d'acudir en Pere?

Cas 2

Dos mesos més tard, després d'un tiberi amb els seus amics, en Pere comença a tenir molt de mal de panxa.

- Es tracta d'un accident laboral o d'una malaltia comuna?
- Hi ha algun cas en què es podria tractar d'un accident laboral?

Cas 3

Tres mesos després d'aquell mal de panxa, el pobre Pere surt de la feina i, menant el seu cotxe de camí cap a ca seva, un altre cotxe hi xoca per darrere i li provoca una cervicàlgia.

- Es tracta d'un accident laboral o d'una malaltia comuna?
- Qui ha de pagar l'assistència sanitària?

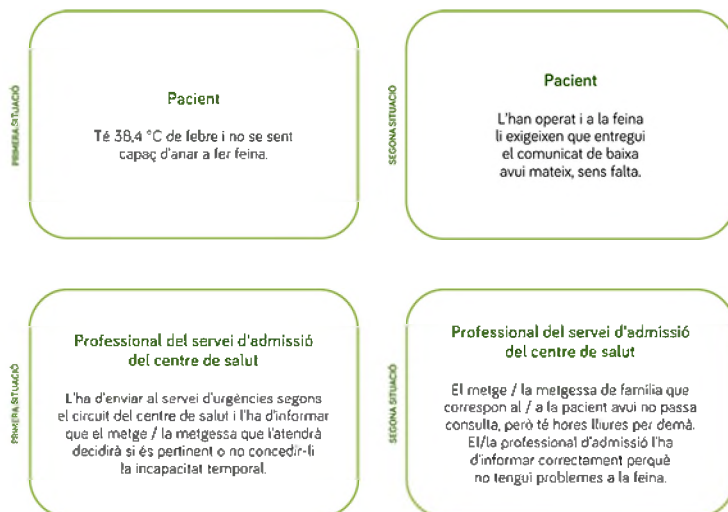
4) Activitat després de l'exposició

Kahoot! és una plataforma gratuïta —disponible en app o en versió web— que permet crear qüestionaris per aprendre o reforçar l'aprenentatge. És una manera dinàmica, divertida i eficaç d'avaluar els conceptes apresos. Per respondre cada pregunta es disposa d'un temps concret, i això evita que l'activitat s'allargui massa.

Cal tenir en compte que no tothom podrà utilitzar Kahoot! i les dificultats tècniques que poden sorgir als centres de salut o en altres llocs on es faci aquesta activitat. Si per qüestions tècniques no és possible, es poden utilitzar les mateixes preguntes i fer que les persones participants les resolguin amb cartolines de colors a mà alçada.

5) Practicar habilitats

Joc de rol:¹⁶ per a aquesta activitat, les persones participants han de formar parelles i després heu de repartir a cada parella unes fitxes amb indicacions de la situació que han de representar (en total hi ha dos jocs de fitxes). Es tracta d'explorar la part empàtica de la relació entre l'usuari —en aquest cas, un/una pacient— i el personal d'admissió; per a això, cada membre de la parella ha de representar un dels rols, però després s'han d'intercanviar els papers. L'objectiu és posar en situació el/la pacient i practicar els coneixements apresos en la lliçó participada.



6) Resum/dubtes i avaluació

- a) Heu de repartir el **resum** de la sessió i després heu de convidar les persones participants a plantejar preguntes o dubtes.
- b) Avaluació:
 - Si la formació consisteix només en aquesta sessió, cada persona participant ha de respondre una enquesta d'avaluació sobre l'educador i els coneixements adquirits [vegeu l'annex 2].
 - Si es fa el taller complet, es pot fer una ronda en què cada persona participant expressi amb una sola paraula què s'endu d'aquesta sessió.

Sessió 3. Bon ús dels recursos sanitaris i dels serveis d'urgències

Objectius

- Contribuir a fer que la població de la zona bàsica de salut percebi el sistema sanitari públic com un bé social per a la comunitat.
- Àrea cognitiva:
 - Fer un ús responsable dels recursos sanitaris des del centre de salut.
 - Aclarir els conceptes de *urgència* i de *emergència* en l'àmbit de l'atenció primària.
- Àrea de les habilitats:
 - Saber on adreçar-se en cas de patir un problema de salut.
- Àrea emocional:
 - Exposar els motius pels quals els pacients acudeixen sense cita al centre de salut.

Proposta de cronograma

Contingut	Mètode / tècnica	Agrupació	Temps (minuts)
1. Presentació	Exposició	GG	2
	Roda de grup	TI	5
	Pluja d'idees	GG	5
2. Sensibilització: deixar Urgències per a les urgències	Vídeo	GG	3
3. A on heu d'acudir	Projecció de diapositives Cas	GG	10
4. Cartera de serveis del centre de salut	Phillips 66	GP	15
		GG	10
5. Conceptes i circuits del centre de salut	Exposició	GG	15
6. Braçalets i avaluació	Braçalets amb frase Crític / propòs / felicit	TI	10
		GG	

GG: grup gran. GP: grups petits. TI: treball individual.

Descripció de les activitats

1) Presentació

a) Sessió única:

- Presentació de l'equip educador i del contracte formatiu.
- Seguidament, presentació de les persones participants per mitjà de targetes de colors, en les quals cadascuna ha d'escriure el seu nom i expressar per escrit (i verbalment a la resta de participants) com se sent i què espera d'aquest taller. Aleshores cadascuna ha de posar la seva targeta en un lloc visible (amb una pinça, per exemple).
- A continuació, les persones participants han d'emplenar el **qüestionari** sobre coneixements previs.
- Presentació de la sessió explicant-ne els objectius.

b) Si és la tercera sessió:

- Com que les persones participants són les mateixes que en les sessions anteriors, cal fer una activitat en la qual cadascuna ha de recordar el nom de cada una de les altres participants d'aquesta manera: agafa una pilota, mira una de les persones participants, li diu el seu propi nom i li llança la pilota. Una vegada acabada la ronda s'ha de fer el mateix joc però amb aquesta variant: en lloc que cadascú digui el seu propi nom, ha de dir el nom de la persona a qui llanci la pilota.²³
- Recordatori de la sessió anterior i presentació d'aquesta sessió explicant-ne els objectius.

2) Sensibilització: deixar Urgències per a les urgències

a) Possibilitat 1: s'ha de visionar el **vídeo** *Deja Urgencias para las urgencias* [1:40 min], de Rioja Salut, disponible a YouTube (youtu.be/cwGgT-gYM-Y).

b) Possibilitat 2: s'ha de visionar el **vídeo** *Keep EDs for Emergencies* [0:30 min], disponible a YouTube (youtu.be/tvOz4nAQLCA).

3) A on heu acudir

Cal triar una d'aquestes dues activitats:

a) Possibilitat 1: s'ha de visionar la **presentació de diapositives** "Bon ús dels recursos", que conté imatges de persones amb diferents malalties. Amb cada una heu de demanar a les persones participants "A on ha d'acudir?". [Nota: la diapositiva 18 s'ha de completar amb els recursos propis del centre de salut on s'imparteixi el taller.]

b) Possibilitat 2: Cas

Heu de repartir a les persones participants un **cas** perquè el llegeixin individualment. Una vegada llegit, heu de plantejar les preguntes següents:

- (1) És un cas real?
- (2) Hi ha una altra manera d'actuar? Quina?
- (3) Com hauria canviat la història si haguessin acceptat l'hora que els donava l'administrativa del centre de salut? Per què pensau que no l'han acceptada?
- (4) Hi ha cap relació entre els passos que han seguit i que ara na Paula tengui varicella?

4) Cartera de serveis del centre de salut

Per a aquesta activitat heu d'utilitzar la tècnica Phillips 66.²⁵ Per fer-ho heu de formar grups de sis persones que han de debatre en sis minuts (un minut per persona) sobre aquesta pregunta: *De la cartera de serveis del centre de salut, ¿quins us agraden i quins millorariéu?*

Posteriorment se n'ha de fer una posada en comú.

5) Conceptes i circuits del centre de salut

Heu de fer una exposició sobre quins són els circuits interns i la cartera de serveis del centre de salut (del centre concret on s'imparteix el taller), sobre el bon ús dels recursos sanitaris i sobre els drets i els deures de l'usuari. Per fer-ho heu de repartir les **infografies**⁸ elaborades per la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca (*Fes un bon ús, per tu i per tothom* i *Fes un bon ús de les urgències al PAC*) i el **fullet** que conté la *Carta de drets i deures de l'usuari en l'àmbit sanitari de l'atenció primària*, que també està disponible en format de **cartell** de mida DIN A3 (42 x 29,7 cm).

6) Braçalets i avaluació

- a) Heu d'entregar a cada persona participant un braçalet elaborat amb goma EVA perquè hi escriguin amb una frase curta que s'enduen d'aquesta sessió; posteriorment, cadascú l'ha d'intercanviar amb una altra persona del grup.
- b) Avaluació:
 - Si la formació consisteix només en aquesta sessió, cada persona participant ha de respondre una enquesta d'avaluació sobre l'educador i els coneixements adquirits [vegeu l'annex 2].
 - Si es fa el taller complet, es pot fer una ronda en grup gran amb la fórmula de tres paraules: “crític”, “propòs” i “felicitat”.
 - Finalment, si aquesta sessió és la tercera del taller i no una sessió única, les persones participants han d'emplenar i entregar el **qüestionari** de coneixements previs relacionats amb els objectius de la sessió 4.

Sessió 4. Preparar els papers del nadó

Nota: aquesta sessió està pensada per incloure-la en el taller de preparat que s'imparteix als centres de salut.

Objectius

- Donar a conèixer i facilitar a les famílies els tràmits administratius associats al naixement d'un fill / d'una filla.
- Àrea cognitiva:
 - Conèixer els tràmits i les administracions involucrades en la inscripció d'un nou-nat.
 - Conèixer el Programa de Salut Infantoadolescent del Servei de Salut de les Illes Balears.
 - Aclarir els conceptes de *urgència* i de *emergència* en l'àmbit de l'atenció primària.
- Àrea de les habilitats:
 - Practicar els tràmits que s'han de fer al centre de salut per obtenir la targeta sanitària intel·ligent.
- Àrea emocional:
 - Manifestar les creences sobre els tràmits burocràtics després del naixement d'un nadó.

Proposta de cronograma

Contingut	Mètode / tècnica	Agrupació	Temps (minuts)
1. Presentació	Exposició Roda de grup Vídeo + pluja d'idees	GG	5 10 5
2. Coneixements previs i expectatives	Devolució	GG	10
3. Gestió administrativa després del part	Exposició	GG	20
4. Carta de drets i deures dels usuaris	Lliçó participada	GG	10
5. Emocions	Escut d'armes	GG GP	10
6. Avaluació	Targetes Enquesta	GG TU	5 5
7. Comiat	Diploma	GG	5

GG: grup gran. GP: grups petits. TU: treball individual.

Descripció de les activitats

1) Presentació

a) Sessió única:

- Presentació de l'equip educador i del contracte formatiu.
- Seguidament, presentació de les persones participants per mitjà de targetes de colors, en les quals cadascuna ha d'escriure el seu nom i expressar per escrit (i verbalment a la resta de participants) com se sent i què espera d'aquest taller. Aleshores cadascuna ha de posar la seva targeta en un lloc visible (amb una pinça, per exemple).
- A continuació, les persones participants han d'emplenar el **qüestionari** sobre coneixements previs.
- Presentació de la sessió explicant-ne els objectius.

b) Si és la quarta sessió:

- Recordatori de la sessió anterior i presentació d'aquesta sessió explicant-ne els objectius.

En tots dos casos, per presentar la sessió es pot utilitzar el **curtmetratge** titulat *036* (4:57 min), disponible a YouTube (youtu.be/b1K31wO5eW4),²⁶ i fer que després les persones participants el comentin per mitjà d'una pluja d'idees.

Per desenvolupar aquesta sessió es pot utilitzar la **presentació de diapositives** "Preparar els papers del nadó".

2) Coneixements previs i expectatives

Heu de fer la devolució del **qüestionari** que les persones participants varen emplenar al final de la sessió anterior. Si aquesta quarta sessió és en realitat una sessió única, el qüestionari l'han d'haver respost en el moment de la inscripció.

3) Gestió administrativa després del part

Heu d'explicar tots els tràmits administratius que s'han de fer després del naixement del nadó: certificat de naixement a l'Hospital i al Registre Civil, assignació del número d'afiliació a la Seguretat Social, permís de maternitat o de paternitat, ajuts, targeta sanitària i actuacions del Programa de Salut Infantoadolescent¹¹ durant el primer any.

4) Carta de drets i deures dels usuaris

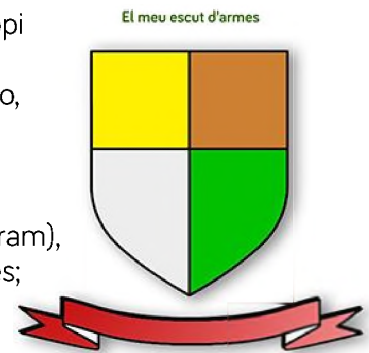
Per mitjà del **cartell** de la *Carta de drets i deures dels usuaris en l'àmbit sanitari de l'atenció primària*, que ha de quedar exposat a la paret de la sala, les persones participants han de determinar quins són els seus drets i quins són els seus deures.

Finalment, heu de fer la devolució d'allò que el grup ha expressat.

5) Emocions

En l'activitat de l'escut d'armes²⁸ es tracta que cada persona creï el seu propi **escut d'armes** representant amb paraules o dibuixos alguns dels seus recursos: qualitats personals, aficions, objectius, assoliments, etc. Per fer-ho, abans heu de repartir a totes les persones participants l'escut *en blanc*.

Heu de recomanar que cada persona representi en el quadrant superior esquerre (or) alguna cosa que li agradi de si mateixa; en el superior dret (aram), alguna cosa positiva de la manera de relacionar-se amb les altres persones; a l'inferior esquerre (argent), alguna cosa positiva sobre com gestiona les tasques burocràtiques, i a l'inferior dret (verd o sinople), alguna cosa que li agradaria fer quan tenguí el nadó en braços per primera vegada.



6) Avaluació

- Cada persona participant ha d'avaluar el taller per mitjà de targetes de colors i indicant algun aspecte que li agradaria comentar. Es poden penjar les targetes amb pinces o dipositar-les a la taula.
- Heu d'entregar a totes les persones participants una enquesta d'avaluació del taller, dels educadors i dels coneixements adquirits perquè la responguin en aquest moment i l'entreguin [vegeu l'annex 2].

7) Comiat

Com a comiat, es pot fer una foto de grup per crear un llibre d'activitats del centre de salut i obsequiar cada persona amb un **diploma** per haver assistit al taller.

L'equip educador ha de tancar el taller agraint les intervencions i l'assistència de les persones participants.

Annex 1. Guió d'observació de l'estructura del taller

No utilitzeu aquesta imatge per imprimir el qüestionari, sinó el PDF corresponent.

Guió d'observació i avaluació de l'estructura del taller

Denominació del taller:

Centre de salut:

La persona observadora ha d'avaluar els aspectes següents de cada sessió.

Guió d'observació

Sessió núm. Data (DD/MM/AAAA):

Nom de l'observador/observadora:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. S'han duit a terme les activitats en la forma i en el temps prevists? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 2. Han estat útils les tècniques utilitzades? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 3. S'han adequat al grup aquestes tècniques? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 4. S'ha presentat i gestionat adequadament la sessió? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

5. Com ha estat el clima de la sessió? (tipus de comunicació / estil personal / tècniques de gestió de l'educador/educadora):

.....
.....

6. Com hi han participat les persones assistents?:

.....

7. Altres observacions:

.....

Avaluació de l'estructura del taller

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. Ha estat adequat el lloc on s'ha impartit el taller? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 2. Han estat adequats l'horari i la durada del taller? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| 3. Han estat adequats els recursos didàctics? | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

4. Observacions:

.....
.....
.....

Annex 2. Avaluació de l'activitat grupal

No utilitzeu aquesta imatge per imprimir el qüestionari, sinó el PDF corresponent.

Avaluació de l'activitat grupal					
Denominació del taller:					
Centre de salut:					
<i>Per favor, contestau aquest qüestionari anònim per valorar la qualitat de les sessions, que servirà per millorar-les. Tanmateix, encara que sigui anònim necessitam recollir les vostres dades sobre edat i sexe.</i>					
Edat:	Sexe:	<input type="checkbox"/> Dona	<input type="checkbox"/> Home		
1. Penseu que les sessions han estat útils?	<input type="checkbox"/> Gens	<input type="checkbox"/> Poc	<input type="checkbox"/> Prou	<input type="checkbox"/> Molt	
2. Han estat aprofitables els continguts treballats?	<input type="checkbox"/> Gens	<input type="checkbox"/> Poc	<input type="checkbox"/> Prou	<input type="checkbox"/> Molt	
3. Ha estat clar i fàcil d'entendre el llenguatge utilitzat?	<input type="checkbox"/> Gens	<input type="checkbox"/> Poc	<input type="checkbox"/> Prou	<input type="checkbox"/> Molt	
4. Ha ajudat el material utilitzat a entendre millor el contingut de les sessions?	<input type="checkbox"/> Gens	<input type="checkbox"/> Poc	<input type="checkbox"/> Prou	<input type="checkbox"/> Molt	
5. Ha estat adequat el nombre de sessions?	<input type="checkbox"/> Gens	<input type="checkbox"/> Poc	<input type="checkbox"/> Prou	<input type="checkbox"/> Molt	
6. Canviariem qualque aspecte de les sessions?	<input type="checkbox"/> Sí ⇨	Quin?.....			
	<input type="checkbox"/> No			
	<input type="checkbox"/> N/C			
7. Què destacaríeu com a més interessant i positiu de tot el que hem tractat?					
.....					
.....					
.....					
8. Recomaniem aquest taller?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> Sí, i amb gran interès		
9. Què en diríeu?					
.....					
.....					
.....					

