



# PLA GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

<b>Elaborat per:</b>	<b>Data:</b>
Francisco Rodrigo (Servei de Formació)	Setembre 2007
<b>Núm. Revisió protocol:</b>	1

<b>Revisió realitzada per:</b>	<b>Data:</b>	<b>Aprovat per:</b>	<b>Data:</b>
Jordi Coderch (Director Avaluació, Innovació i Recerca)	Octubre 2013	Consell de Direcció	13/11/2013
<b>Incorporació al Gestor Documental:</b>	Dolors Margarit		
<b>Periodicitat de revisió :</b>	cada 4 anys, excepte canvis rellevants.		

**No es permet la reproducció total ni parcial d'aquest document sense citar-ne la font**

**Paraules clau:** COL·LABORACIÓ – CIRCUITS – PRÀCTIQUES - FORMACIÓ REGLADA - PRÀCTIQUES VOLUNTÀRIES

**Ruta d'accés:** Per arribar a la normativa cal introduir al cercador d'intranet (clicant l'opció de protocols i guies entitat), el títol d'aquest document o alguna d'aquestes paraules clau.



**HISTÒRIC DE CANVIS:**

Revisió	Data	Motiu de la Modificació
0	Setembre 2007	Document inicial
1	Octubre 2013	Actualització procediment

## ÍNDEX

<b>1</b>	<b>OBJECTIU</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ABAST</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DESENVOLUPAMENT</b> .....	<b>4</b>
3.1	INTRODUCCIÓ .....	4
<b>4</b>	<b>FONTS D'INFORMACIÓ – CONEIXEMENT</b> .....	<b>5</b>
4.1	TANGIBLE I MESURABLE .....	5
4.1.1	La Gavina. Història Clínica Informatitzada .....	6
4.1.2	Dades Publicades .....	6
4.2	INTANGIBLE I DE DIFÍCIL MESURA .....	7
4.2.1	Sessions Internes .....	7
4.2.2	Cursos de Formació .....	7
4.2.3	Rotacions .....	8
<b>5</b>	<b>DE LA INFORMACIÓ AL CONEIXEMENT APLICABLE</b> .....	<b>8</b>
5.1	ELABORACIÓ DE PROCEDIMENTS NORMALITZATS .....	8
5.2	COMISSIONS I COMITÈS .....	9
5.3	GRUPS DE TREBALL AD HOC .....	10
<b>6</b>	<b>COMPARTIR CONEIXEMENT</b> .....	<b>11</b>
6.1	EINES ACTIVES. ....	11
6.1.1	Accions formatives internes incloses en el Pla de Formació. ....	11
6.1.2	Rol docent i tutorial .....	11
6.1.3	Jornades científico-professionals .....	12
6.2	EINES PASSIVES .....	12
6.2.1	Intranet .....	12
6.2.2	Suport documental en paper .....	13
6.2.3	Recursos bibliogràfics .....	13
6.2.4	Comunicació científica .....	14
<b>7</b>	<b>AVALUACIÓ – FEED BACK</b> .....	<b>14</b>

## **1 OBJECTIU**

Establir les pautes bàsiques que facilitaran la gestió de coneixement a la institució.

## **2 ABAST**

Tota persona que desenvolupi la seva tasca professional a l'organització.

## **3 DESENVOLUPAMENT**

### **3.1 INTRODUCCIÓ**

Tot i que la Gestió del Coneixement pot semblar un concepte de recent implantació i relativament vinculat a les modes –diguem-ne- conceptuals, en l'actualitat tothom és conscient que en les organitzacions s'aglutina, es genera i es transmet molta informació que cal gestionar; en definitiva, coneixement. De vegades però, aquest coneixement -font d'avantatges competitius i per tant la via de creixement- es troba dispers en les ments de les persones i en la manera com fan les coses i no és fàcil identificar-lo i sistematitzar-lo. La disciplina de la Gestió del Coneixement s'ocupa de la identificació, la captura, la recuperació, la compartició i l'avaluació del coneixement de les organitzacions. L'objectiu principal és que tot el coneixement que hi ha en una organització pugui ser utilitzat per qui el necessiti per tal d'actuar de manera adequada a cada moment.

En aquest marc, l'abast de la Gestió del Coneixement pot ésser molt ampli segons tingui per objectiu treballar més els sistemes, les tecnologies i les comunicacions, els processos o la pròpia finalitat. En el nostre entorn concret, i agafant com a referent models organitzatius amb una cultura de Formació Continuada més arrelada, enfoquem la gestió del coneixement a l'organització com una evolució natural del concepte de formació, però no amb una visió reduccionista sinó com a plataforma que possibiliti paulatinament estendre l'esperit d'aquesta disciplina a d'altres àmbits.

La nostra organització –com tota aquella que ofereix serveis- té una necessitat d'adaptació, de canvi, de millora i d'aprenentatge continu. Això suposa gestionar una informació, un coneixement que tant pot sorgir de la pròpia organització, com procedir de l'exterior.

Existeixen diferents fonts per vehiculitzar l'aprenentatge; d'entrada, sembla evident que una part del mateix s'ha d'adquirir fora de l'organització, doncs hi ha una necessitat d'actualitzar-se, de conèixer maneres de treballar diferents, en altres centres, etc... Tradicionalment s'ha donat moltíssima importància a aquest tipus d'aprenentatge, però certament és necessari extrapolar les experiències adquirides fora tot i aplicant els coneixements, però adaptant-los a la realitat de cada institució, de cada lloc de treball. En aquest procés s'esdevé el veritable aprenentatge, aquell que possibilita el canvi adequat donant resposta a les necessitats específiques. Ens adonem que moltes vegades busquem el coneixement i l'aprenentatge fora de l'organització quan el podem trobar dins, essent aquest fins i tot més adequat.

No és fàcil gestionar el coneixement de dins les institucions i amb probabilitat es planteja:

- com es pot fer aflorar el coneixement dels professionals ?
- en quin grau el tenen ?
- fins a quin punt és suficient ?
- només podrem treure profit del coneixement dels professionals ?

quins altres tipus de coneixement poden ajudar a l'organització al desenvolupament i millora continua, en sentit professional, assistencial i de cares a l'usuari ?

Davant la necessitat de respondre a aquestes preguntes, va néixer el concepte de Gestió del Coneixement, concepte molt vinculat a la necessitat d'evolucionar cap a una organització que aprèn de si mateixa.

La majoria de les organitzacions treballen –en major o menor grau i amb major o menor consciència- el concepte de gestió del coneixement, tot i utilitzant unes eines comunes. Però aquelles que treballen sobre el concepte d'organització que aprèn (learning organization), són les que es diferencien en fer una oportuna gestió de la informació que es desprèn de la utilització de les eines emprades.

Estructurem la Gestió del Coneixement de l'organització en quatre àrees principals sobre les que cal treballar:

1. aconseguir la informació-coneixement que ens ajudarà a mantenir un aprenentatge continu.
2. transformar aquesta informació en coneixement aplicable.
3. compartir el coneixement.
4. avaluar i adaptar.

## **4 FONTS D'INFORMACIÓ – CONEIXEMENT**

Bàsicament podem parlar de dos tipus de coneixement dins l'organització :

### **4.1 TANGIBLE I MESURABLE**

També anomenat estructural, és tota aquella informació o coneixement que podem extreure dels suports materials de l'empresa.

Bàsicament serà l'acumulat als sistemes d'informació. En aquest sentit parlem sobretot de l'eina informàtica de la que disposem per tal de guardar, ordenar, classificar i transformar la informació derivada de la pràctica assistencial diària, en coneixement aplicable. També es contemplen altres informacions no clíniques registrades en d'altres aplicacions informàtiques.

També és coneixement tangible -en menor mesura- la informació que ens facilita l'anàlisi de l'evolució en funció de les necessitats de les estructures i la distribució dels diferents espais de l'organització.

#### **4.1.1 La Gavina. Història Clínica Informatitzada**

La informatització de la Història Clínica és un procés que té com a objectiu clau el compartir –entre els diferents professionals implicats - una única font d'informació en relació als diferents episodis assistencials que es prestin a un usuari. La compilació de dades, de resultats de proves, d'imatges, de diagnòstics, de comentaris, d'intervencions i de tractaments –entre d'altres- permeten als professionals tenir un coneixement ampli, complet i multifactorial en relació al pacient, tot i permetent-los optimitzar les seves accions sobre ell i enriquint en gran mesura el seu coneixement.

L'eina per a materialitzar la Història Clínica informatitzada és el programa informàtic La Gavina, on es recullen totes les dades tant administratives com assistencials, derivades dels processos prestats a l'usuari dins l'organització. És de desenvolupament propi i sobre el que s'introdueixen canvis i es modifiquen estructures amb l'aportació directe dels professionals que la necessiten i la utilitzen. Els professionals tenen diferents nivells d'accés, registre i possibilitat de modificació segons el rol laboral que desenvolupin i sempre sota l'oportuna llicència i permís.

La Gavina conté diferents aplicacions que faciliten la tasca en funció de l'àmbit de treball i d'on es dugui a terme l'assistència en concret: Urgències, Consultes Externes –en totes les seves especialitats-, Hospitalització, Rehabilitació, Diàlisi, Laboratori, Farmàcia, Quiròfan, Hospital de Dia, Atenció Primària i Atenció Sociosanitària.

La gestió de la informació continguda en La Gavina té dues vessants. Per una banda aquella que de forma individual fa el personal assistencial i l'aplicació que se'n deriva a la seva praxi professional contínua. Per l'altra, el resultat de la informació introduïda i la transformada.

#### **4.1.2 Dades Publicades**

La gestió del global de la informació introduïda en diferents àmbits de treball – assistencial i no assistencial- es transforma i es materialitza en diferents suports com ara dades publicades de forma agregada, o transformades en indicadors, informes, quadres de comandaments, etc..., essent eines fonamentals per a la presa de decisions. Tots aquests suports són coneixement aplicable pels diferents professionals de l'Entitat; d'aquesta transformació se'n ocupen la Unitat d'Informació Assistencial, la Unitat de Control de Gestió i el departament d'avaluació, innovació i Recerca ( DAIR).

Aquestes unitats, periòdicament de forma sistemàtica i també a petició de diferents professionals, directius i fins i tot de l'Administració, facilita els resultats d'una sèrie d'indicadors tot i analitzant tendències que serviran per a implementar punts de millorar en els diferents processos i procediments. Aquestes accions de millora sempre estaran subjectes a avaluació contínua i possibles modificacions.

En el [pla de gestió de la informació](#) es presenta aquest procés de forma més detallada.

## 4.2 INTANGIBLE I DE DIFÍCIL MESURA

Definirem com intangible tot aquell coneixement que tenen els professionals que desenvolupen la seva tasca diària a l'organització. És el coneixement que tenen incorporat les persones; el teòric, l'adquirit a qualsevol centre educatiu, l'adquirit com a conseqüència de l'experiència professional, el resultant de la relació amb d'altres professionals de l'Entitat o de fora, etc... Aquest, és un coneixement de difícil mesura i encara més complicat de fer aflorar, classificar, difondre i avaluar.

Per tal de gestionar el coneixement dels treballadors/es de l'organització i transformar-lo en formació-informació-coneixement, es duen a terme una sèrie d'accions amb la intenció principal de compartir-lo i facilitar eines per seleccionar la informació aplicable a la pràctica professional.

### 4.2.1 Sessions Internes

Es duen a terme diferents tipus de sessions amb l'objectiu principal de compartir, donar a conèixer eines que facilitin la feina diària i posar en comú diferents punts de vista d'una mateixa situació per tal d'implantar punts de millora:

**Sessions Internes de servei, unitat o departament.** Tant es desenvolupen en àrees assistencials com no assistencials. Segons l'àmbit de treball són sempre – o ocasionalment- multidisciplinars per tal de fer més enriquidor el resultat. El contingut pot ésser la discussió de casos, de circuits i procediments o poden versar sobre aspectes organitzatius.

**Sessions Generals Hospitalàries.** Bàsicament són de dos tipus, dirigides i obertes a qualsevol professional de l'Entitat i/o específiques per categories professionals. El contingut d'aquestes sessions es planteja durant el procés de Detecció de Necessitats del Pla de Formació i es busca -entre els diferents equips implicats- que el tema a exposar sigui d'interès per altres serveis del mateix col·lectiu professional o pel personal en general. La intenció d'aquestes sessions -a banda de la transmissió de coneixement-informació-, és integrar als professionals no només dins d'un servei determinat, sinó en el marc general de l'organització buscant la transversalitat.

**Sessions de Coordinació entre línies assistencials.** Per tal de potenciar la coordinació entre línies en el marc de la l'organització integrada que som, i per tal de fer efectiu a la pràctica el continu assistencial sobre l'usuari, els serveis especialitzats de l'hospital periòdicament fan sessions en els centres d'atenció primària, on prenen el rol d'interconsultors.

### 4.2.2 Cursos de Formació

**Cursos de Formació Interna.** Accions formatives orientades a donar resposta a aquelles necessitats detectades, que requereixen un grau d'aprofundiment superior en determinades matèries i que es poden resoldre en el si de l'organització.

**Cursos de Formació Externa.** Malgrat és inherent a tot procés d'aprenentatge l'aplicació –i per tant reversió- del coneixement adquirit fora al sí de l'empresa en el marc de la praxi professional habitual, aquelles accions formatives d'importància

econòmica que l'entitat subvenciona, incorporen la formalització d'un pacte entre treballador/a i empresa, que especifica aquesta reversió i que s'estipula la col·laboració docent si és el cas.

### **4.2.3 Rotacions**

Serveixen per adquirir coneixements en una matèria determinada, per entendre la continuïtat i els efectes generals d'un procés –lluny de tenir només el coneixement parcel·lat de la fase on un intervé- i evidentment una millora personal.

Rotacions Internes. Es programen diferents períodes de rotacions de professionals de l'organització que es duen a terme en diferents àrees del mateix servei i/o diferents serveis o àmbits de la mateixa entitat.

Complementàriament, determinats serveis, per les seves característiques, tenen estipulat -periòdicament i amb una freqüència determinada-, la rotació dins del propi servei en el sentit de potenciar la polivalència en les diferents àrees del mateix tot i evitant l'especialització allà on no es fa necessària; això permet que en les sessions internes hi hagi diversitat de punts de vista i s'enriqueixi la generació de punts de millora. Exemples d'aquesta sistemàtica els trobem en el col·lectiu d'Infermeria: a UCIES es rota periòdicament per VAM, Pediatria, Traumatologia; a la 5ena planta d'Hospitalització es rota periòdicament per Ginecologia i Pediatria; al Bloc Quirúrgic es rota pels diferents Quiròfans i la unitat de reanimació –entre d'altres-.

Rotacions Externes. Es programen estades professionals en d'altres centres bàsicament quan hi ha la necessitat d'aprenentatge d'una tècnica concreta. L'objectiu és que el professional –degudament entrenat- incorpori la tècnica a la nostra empresa i –més enllà d'això- s'erigeixi com a docent intern si és factible.

La programació, el control i l'avaluació de la majoria d'aquestes eines facilitadores de la transmissió del coneixement, queden registrades al Pla de Formació i a la Memòria que el Servei de Formació elabora anualment.

## **5 DE LA INFORMACIÓ AL CONEIXEMENT APLICABLE**

Els recursos més habituals per dur a terme aquest propòsit i com a resultat del coneixement adquirit i transmès amb les eines exposades al punt anterior, són l'elaboració de material de suport i la creació fòrums de debat per a discutir la implantació de punts de millora .

### **5.1 ELABORACIÓ DE PROCEDIMENTS NORMALITZATS**

El procediment per elaborar qualsevol procediment, protocol o guia serà el mateix – tant si es tracte de material clínic (que serà la majoria) com documents no assistencials- i en tot cas seguirà la norma establerta:

[Gestor documental-procediment elaboració i aprovació documents per incorporar.](#)

**Creació de grups de treball multidisciplinar amb un objectiu determinat.** Un cop s'ha definit el protocol o guia clínica a realitzar, es determinen quins professionals hi participaran i d'aquests qui en serà el responsable. Per tal d'aconseguir diferents punts



de vista i opinions enriquidores, es buscaran professionals de diferents serveis, àrees i fins i tot centres de l'Entitat.

**Reunions periòdiques.** Es programarà un calendari de trobades amb una periodicitat i amb uns objectius personals predeterminats, per tal de finalitzar el projecte durant el període establert.

**Aprovació estament responsable.** Un cop finalitzat el protocol o guia, el Comandament responsable o l'estructura pertinent (com ara la Comissió Assistencial, el Comitè de Seguretat i Salut...) haurà de donar el seu vist-i-plau.

**Aprovació per l'òrgan corresponent.** Posteriorment, es sotmetrà a l'aprovació per part de l'òrgan corresponent, tal i com es detalla a l'algorisme del protocol [Gestor documental-procediment elaboració i aprovació documents per incorporar](#)

Difusió, execució i avaluació. Un cop aprovat s'incorporarà al Gestor Documental i es procedirà a realitzar la difusió entre els professionals de l'organització implicats; segons a qui va dirigit el canal de difusió serà un o altre (presentació general, presentació a un servei de terminat...)

Posteriorment el responsable de cada unitat o servei afectat s'encarregarà de la implantació del protocol.

Finalment i passats uns mesos, es fa l'avaluació. El responsable del grup de treball és qui fa el seguiment de la implantació sobretot mitjançant entrevistes amb supervisió i cap de serveis pel que fa a la vessant clínica, i professionals diversos. Si s'hagués de fer alguna modificació, es tornaria a engegar el grup de treball i es reiniciaria el procés.

## 5.2 COMISSIONS I COMITÈS

Es disposa d'una vintena d'ells, distribuïts en assistencials i no assistencials. Cadascun té una funció determinada, entre elles assessorar a la direcció, als caps de servei i en definitiva, a tot aquell professional que tingui algun dubte davant una situació determinada. Igualment, tenen la funció de desenvolupar, consensuar i difondre alguns dels protocols, accions de millora, circuits de l'organització etc...

Alguns d'aquests fòrums són de caràcter consultiu, interdisciplinari i creats per a l'anàlisi i assessorament de qüestions que els afecten directament als participants. Altres tenen la finalitat de coordinar, optimitzar i facilitar el desenvolupament normal d'un àrea determinada, etc.. En tot cas són de constitució multidisciplinària.

De cada Reunió que es celebra es realitza una acta, on queden plasmats els temes tractats, conclusions que se n'han extret i per últim la persona responsable de dur a terme els punts de millora als que s'ha arribat de forma consensuada.

D'aquesta acta se'n fa l'oportuna difusió entre els integrants. A banda, es celebra anualment una Jornada oberta a tots els professionals de l'Entitat on es comparteix i es difon la labor desenvolupada a cadascuna de les comissions.

En l'actualitat les Comissions i Comitès en funcionament són:

- Comissió Assistencial.
- Comissió Atenció Primària.
- Comissió de Docència.
- Comitè Ètica Assistencial
- Comissió de Farmàcia.
- Comissió HCI .
- Comissió d'Infeccioses
- Comissió de Mortalitat
- Comissió Oncològica i de tumors.
- Comissió Quirúrgica
- Comitè de Recerca
- Junta Assistencial Facultativa
- Comitè de Transfusions.
- Comissió de Promoció i Prevenció de la Salut.
- Nucli de seguretat.
- Comitè Hospital Sense Fum.
- Comissió d'Igualtat d'Oportunitats entre homes i dones.
- Comitès de Seguretat i Salut.
- Comissió Ambiental de Palamós Gent Gran.
- Comissió Ambiental del Consorci Assistencial del Baix Empordà.
- Consell de Direcció General.
- Consell de Direcció Assistencial.
- Consell de Direcció d'Atenció a la dependència.
- Comissió de Comunicació.
- Comissió de Serveis Generals.
- Comissió d'informàtica.
- Comissions de Formació.
- Comissió de seguiment i control.
- Comissió del Sistema de Gestió Integrat.

### **5.3 GRUPS DE TREBALL AD HOC**

Ocasionalment i en funció de les necessitats puntuals de l'organització, es creen uns grups de treball per tal de gestionar una situació determinada. Les conclusions es recullen en actes o en d'altres documents específics.

A més, en el marc del treball sota una cultura de Qualitat, es treballa en l'anàlisi dels Processos de l'organització, qüestió que incorpora un desplegament de treball amb grups.

Exemple de Grups de Treball:

Detecció de necessitats Formatives.

Procés de selecció i acollida .

Procés d'urgències.

Procés d'atenció quirúrgica.

Procés d'atenció al part

Procés de Facturació

Procés d'Atenció a l'usuari

Etc...

## **6 COMPARTIR CONEIXEMENT**

Fins ara s'han comentat eines per compartir coneixement entre grups reduïts de manera que se'n treguin conclusions, s'elaborin pautes d'actuació que ajudin al desenvolupament diari de la tasca professional. Però com podem fer que aquest coneixement arribi al màxim número de treballadors/es possible? o a aquells que ho requereixen? i fins i tot a aquells que ho requereixen i que no pertanyen a la nostra organització?

Per aconseguir-ho disposem de moltes eines (algunes d'elles ja comentades) i que poden classificar-se en:

### **6.1 EINES ACTIVES.**

Són fòrums de transmissió d'informació i coneixement directes.

#### **6.1.1 Accions formatives internes incloses en el Pla de Formació.**

La relació d'accions formatives incloses en el Pla de Formació es difon a través de la Intranet corporativa en l'entorn del banner temàtic de Formació i per correu electrònic setmanalment.

#### **6.1.2 Rol docent i tutorial**

La participació dels professionals és bàsica i no només en l'aspecte discent, sinó en la vessant docent; cal potenciar la formació en cascada. L'objectiu és que com a mínim el 50% dels docents de les accions formatives internes siguin treballadors/es de la pròpia organització. La tendència és potenciar cada vegada més aquest rol entre els professionals de l'entitat. Això ens ajudarà a prendre consciència de la necessitat de compartir informació/formació i transformar-la en coneixement aplicable, facilitant a la vegada mitjans de difusió i buscant l'aprofitament de tots els professionals de l'Entitat.

Compartir el coneixement de la nostra organització amb futurs professionals tot i contribuint al seu desenvolupament curricular és també un dels principis que regeixen la nostra Entitat. En aquest sentit té la màxima importància potenciar el rol docent i/o tutorial que han d'assumir els nostres col·laboradors.

En concret aquesta estratègia es plasma en les diferents Unitats Docents acreditades a l'Entitat que incorporen a metges/sses i infermers/es en fase de formació especialista.

- Medicina Familiar i comunitària.
- Ginecologia i obstetrícia.
- Medicina Interna.

D'altra banda, en l'establiment de convenis institucionals que permeten als estudiants provinents de diferents àmbits de la formació reglada, cursar pràctiques curriculars en el sí de les nostres empreses (Universitats, IES). En aquest sentit cal destacar la col·laboració amb la Universitat de Girona/Escola d'Infermeria amb qui s'ha conveniat la dotació de professors associats i amb el Departament d'Ensenyament/IES Palamós pel desenvolupament de Cicles Formatius.

### 6.1.3 Jornades científico-professionals

L'Entitat té l'objectiu de potenciar i facilitar l'organització de jornades científiques que apleguin professionals d'un mateix àmbit o especialitat, però de diferent procedència, per tal de crear plataformes d'intercanvi de coneixement:

- Jornada de Recerca del Baix Empordà: en concret, entenent la recerca com a font de generació de coneixement, SSIBE organitzada bianualment i des de l'any 2003 - de forma pròpia- aquesta Jornada científica que està estrictament dedicada a compartir coneixement entre els professionals del nostre àmbit.
- Jornada de seguretat de pacients: Davant la importància a nivell qualitatiu i de transmissió de coneixement d'un aspecte tant rellevant a la nostra entitat com la seguretat de pacients, s'organitza bianualment una Jornada científica per tal compartir el coneixement assolit per professionals de la nostra organització.

L'activitat que es fa en aquesta línia es recull en la Memòria de Formació anual.

## 6.2 EINES PASSIVES

Són plataformes d'informació i suports documentals que permeten compartir coneixement passivament, la intranet corporativa i la documentació.

### 6.2.1 Intranet

La intranet corporativa, és una plataforma per a la millora de la gestió de la informació personal. A la intranet s'hi publiquen les notícies que afecten a la nostra Entitat i al sector en particular. Alhora s'hi troben diferents seccions temàtiques a través de les que qualsevol professional de l'Entitat té accés a informes, protocols, guies clíniques, actes de comissions, memòries, circuits, procediments, etc...

Com a font de informació semi-estructurada, es disposa de les eines **Infoview** i **InfoDPO**, que publiquen dades i indicadors rellevants sobre l'activitat de l'organització i els seus resultats. Es descriuen amb detall al document [pla de gestió de la informació](#).

Respecte a la informació estructurada en forma de coneixement aplicable, l'eina més important de consulta és el **Gestor Documental** a través de la qual es pot accedir a tot tipus de guies d'actuació tant assistencial com no assistencial, i també a consultar altres dimensions conceptuals, estructurals i estratègiques de l'organització. També s'hi publiquen totes les presentacions i comunicacions científiques realitzades pels professionals de l'entitat, tant internes com externes.

Important remarcar com a eina de difusió de tots els continguts amb una orientació docent, l'**entorn del banner temàtic de Formació**. Aquest està suportat a través de la plataforma moodle, que serveix com a repositori de presentacions i recursos pedagògics, eina de consulta i treball col·laboratiu i plataforma de formació virtual.

També és destacable la disponibilitat dins de la intranet de diversos "**baners**" **temàtics**, que concentren la informació i documentació sobre un determinat àmbit, com ara: Seguretat de pacients; Estratègia del pacient crònic complexa; Qualitat assistencial (subdividit en una àrea per

a cadascuna de les Comissions de qualitat existents); Prevenció i promoció de la salut; entre d'altres.

En un entorn diferent, però directament vinculat a la web externa i a la intranet es disposa d'una **web de Recerca i Docència**, lloc destinat a compartir coneixement i proporcionar eines de suport sobre aquestes dues àrees. Es troba inclòs dintre del portal corporatiu i s'hi pot accedir a través dels baners habilitats tant a la intranet com a la web pública. La pàgina de benvinguda és compartida per ambdues disciplines, així com alguns continguts, que són comuns. La part de **Recerca** es concep des de la perspectiva externa: compartir coneixement i mostrar allò que fem, sobretot pel que fa a publicacions referides a les nostres línies de recerca; i des de la perspectiva interna: perquè facilita eines, normatives, procediments i informació diversa útil per al dia a dia dels investigadors de Serveis de Salut Integrats. Pel que fa a la part de **Docència**, en la seva vessant externa, la pàgina es presenta com una eina de difusió sobre l'activitat de les unitats docents i com a referència per als nous estudiants Residents que en el seu moment estiguin cercant unitats docents on ubicar-se. Pel que fa al plantejament intern, el lloc s'ha dissenyat com una eina de treball per als residents i tutors, on hi trobaran tot allò que necessiten per a la seva formació, des dels programes de formació transversal, fins impresos, formularis, i documents d'interès.

### 6.2.2 Suport documental en paper.

Són els protocols, les guies d'actuació, els circuits i procediments als que tenen accés els treballadors/res de cada servei, unitat o departament. Físicament es disposen de còpies de tot allò que afecte directament per tal de que sigui de fàcil consulta pels professionals que hi treballen –amb independència que estigui publicat al Gestor Documental-.

### 6.2.3 Recursos bibliogràfics

En aquest sentit es disposa d'un fons documental (llibres i revistes) distribuït físicament entre la sala de biblioteca i els diferents serveis i centres de l'entitat.

Des del "baner" **Biblioteca** de la intranet es facilita les vies per accedir a publicacions per a les que es disposa de subscripció corporativa. Quan algú precisa un article d'una revista a la que estem subscript, es pot sol·licitar i la secretaria de Docència el pot facilitar per diverses vies.

## **6.2.4 Comunicació científica**

Generalment a la nostra Entitat, abans que es publiqui o difongui alguna comunicació científica, hi ha una intervenció o activitat de recerca. Amb aquest esperit es potencia i facilita la participació dels professionals tot i assessorant-los en allò que sigui precís.

En aquest sentit cal fer menció específica al Comitè de Recerca com a gestor i generador de coneixement i el rol del Departament d'avaluació, Innovació i Recerca.

La difusió de les diferents comunicacions científiques, les línies obertes d'investigació i el resultat d'aquestes, quedaran reflectides en la memòria anual de recerca i també es poden consultar a través de la Web de docència/recerca ubicada a la intranet corporativa.

Per últim esmentar la introducció a la comunicació via xarxes socials ( Twitter i facebook) que ha dut a terme l'entitat creant diferents comptes com el de comunicació, docència i recerca. Eines que s'utilitzen duen a terme per a difondre aspectes remarcables dels propis àmbits.

## **7 AVALUACIÓ – FEED BACK**

A banda de les avaluacions puntuals de cada eina de transmissió de coneixement, cal mantenir la inquietud de realitzar una avaluació contínua dins del procés de transmissió de coneixement.

Cal ser conscient que les persones aprenen en funció de com les avaluen, potenciar l'autocrítica i facilitar espais per afavorir l'intercanvi de coneixement.

Qualsevol acció de millora implantada a l'organització ha de ser oberta a modificació i facilitar la participació del màxim número de professionals. D'igual manera en els protocols o guies s'articularà data de revisió, doncs han de ser eines dinàmiques i adaptades en tot moment a les necessitats que de canvi constant i ràpid ens comporta.