

# Concha Zaforteza Lallemand

**Directora enfermera** en el Hospital Comarcal d'Inca (HCIN) desde 2015.

**Profesora** en la Facultat y Departament d'Infermeria i Fisioteràpia (Universitat de les Illes Balears) desde el año 2001.

**Miembro fundador** del proyecto Humanizando los Cuidados Intensivos (HU-CI) y **vicepresidenta** de la asociación Acción Enfermera, dedicada a la mejora de la transparencia en la organización colegial enfermera.

Entre los años 1993 y 2001 he desplegado labores asistenciales y de **gestión clínica** como mando medio en el Servei de Salut de les Balears.

Entre los años 2001 y 2015 he sido **investigadora** en el Departament d'Infermeria i Fisioteràpia de la Universitat de les Illes Balears (UIB).

Desde el año 2006, he dirigido y participado en 6 proyectos de cambio para la mejora de diferentes unidades y servicios de asistencia sanitaria, tanto en el ámbito público como en el privado. Como resultado de esos proyectos, he publicado diferentes artículos científicos y propongo un modelo de cambio para servicios de salud en mi tesis doctoral, que se construye sobre la facilitación y la participación de las personas más cercanas a la ejecución de los cambios.

En la actualidad, desde el puesto de directora enfermera, he aplicado el modelo de cambio mencionado para resolver diferentes problemas en diferentes servicios en el HCIN, para implantar formas de funcionamiento más efectivas o para incrementar la satisfacción de los profesionales del hospital.

A medio y largo plazo estoy interesada en estos aspectos:

1. Desarrollar una herramienta de valoración inicial de los entornos donde se pretenda introducir un cambio complejo, para establecer la probabilidad de que el proceso de cambio tenga éxito
2. Establecer indicadores que permitan trazar la progresión de los procesos de cambio
3. Establecer condiciones e indicadores de sostenibilidad de los procesos de cambio.
4. Caracterizar cuáles son las condiciones de contexto que facilitan o dificultan los procesos de cambio