

MILLORAR LA RESOLUCIÓ DE L'ATENCIÓ PRIMÀRIA ÉS POSSIBLE GRÀCIES ALS NOSTRES PACIENTS. ESCOLTEM-LOS!

La força de la confiança

Dra. Azucena Carranzo

Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi

Per què creiem necessari donar aquest pas?

- La nostra percepció de les necessitats i expectatives dels pacients **vs** la percepció dels propis pacients.
- Incorporar la veu dels grups d'interès en la gestió estratègica del centre

Valors

- Exercici de confiança mutu
- Transparència
- Innovació i millora contínua

Gestió estratègica

- Avançar en la nostra política Responsabilitat social
- Alineat amb les polítiques de comunitària, comunicació i qualitat

Com ho hem fet

- Sessió de participació
- Oberta a usuaris majors de 16 anys

Reptes

- Evitar que la conversa quedi monopolitzada per reclamacions individuals
- Aconseguir un feedback estructurat

Mostra aconseguida: 22 persones
Pares i mares d'infants (fins 45 anys)
Gent gran (a partir de 70 anys)
Adults (entre 46 i 69 anys)



Metologia

Col·laboració amb la consultoria Bidea

- Participants voluntaris
- Agrupats per edat
- Dinàmica estructurada i liderada per un assessor extern
- Metodologia Stakeholder Engagement & Trust de Bidea
- Temes basats en l'enquesta PLAENSA





STAKEHOLDER ENGAGEMENT
& TRUST



Atenció Primària
Valcarca - Sant Gervasi

AJUDA 1

Les teves prioritats i expectatives

Escala: 1=menys prioritari a 7=més prioritari

- 1 - Accessibilitat als serveis**

Rebre atenció amb rapidesa al trucar per telèfon i sol·licitar una visita. Saber que em donaran facilitats i que comptaré amb flexibilitat per concertar el dia i hora de visita i que s'adaptarà al motiu de consulta. Saber que les proves necessàries es realitzaran en el temps adequat. Saber que serà fàcil fer una sol·licitud de servei si decideixo fer-la per internet. També confiar que una vegada en el centre d'atenció primària es respectarà la puntualitat a l'hora d'entrar a la consulta.
- 2 - El tracte dels professionals**

Sentir-me una persona ben atesa en tot moment, des de la meua entrada al centre de salut, ja sigui en l'atenció rebuda en el taulell com per part dels professionals assistencials -metges i infermeres. Sortir de la consulta amb la sensació que el temps que m'ha dedicat el metge ha estat el necessari. Confiar que es respecta la diversitat personal, cultural i social.
- 3 - Informació adient**

Confiar que entendré les explicacions que rebo, que la informació és clara i transparent i que s'utilitza un llenguatge adaptat a les meves característiques com a usuari del servei, sense rebre informacions contradictòries. Saber que es respecten, quan es dona el cas, les meves necessitats de confidencialitat. Disposar de canals d'informació, comunicació i atenció sempre que ho necessiti.
- 4 - Competència dels professionals**

Saber que quan tingui una necessitat comptaré amb professionals ben formats i molt competents en l'exercici de la seva feina, ja sigui en medicina de família, pediatria, infermeria o altres professionals. Saber que són persones que fan esforços per mantenir i actualitzar el coneixement i així poder oferir respostes i atenció de qualitat. Confiar que em sentiré en tot moment en bones mans.
- 5 - Atenció i suport personal**

Sentir que tot el centre està organitzat per ajudar-me amb les meves necessitats de salut i també per comprendre la meua situació personal. Sentir que es respecten les meves necessitats emocionals vinculades a la meua situació, que puc expressar la meua opinió i que se m'escolta, amb la confiança que rebre la comprensió i el suport personal que necessito.
- 6 - Confort**

Sentir-me en un entorn agradable i acollidor mentre estic en el centre de salut, amb unes condicions d'il·luminació, de soroll ambiental i de neteja acceptables. Disposar de bones indicacions sobre la ubicació física dels serveis. Poder disposar de recursos adaptats a les necessitats especials de mobilitat, ja siguin meves o d'altres persones usuàries.
- 7 - Innovació i millora contínua**

Saber que el centre es preocupa per incorporar les noves tendències i tecnologies per millorar de manera continuada l'atenció a les necessitats de salut de les persones usuàries, tant a nivell individual com familiar i comunitari. Saber que el centre és una organització àgil, eficient i orientada a la comunitat a la qual atén, per oferir una àmplia cartera de serveis d'atenció primària, amb unes prestacions i instal·lacions d'alta qualitat.

Altres

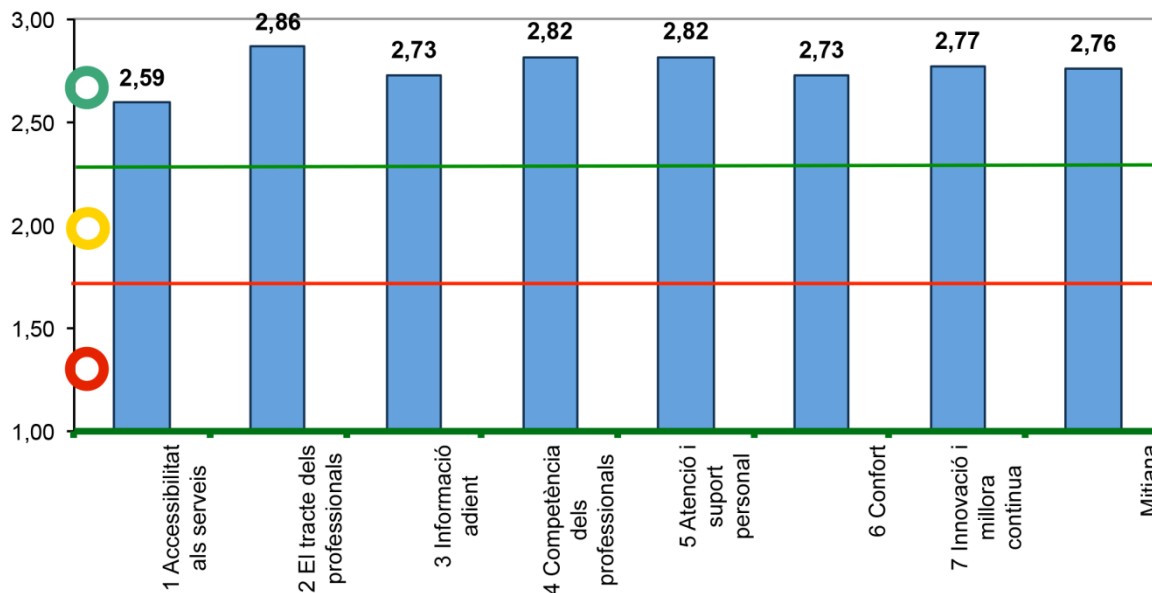



Exemple de fitxa de treball

Resultats

La valoració global de l'EBA per part dels usuaris és molt positiva: 2,76 sobre 3

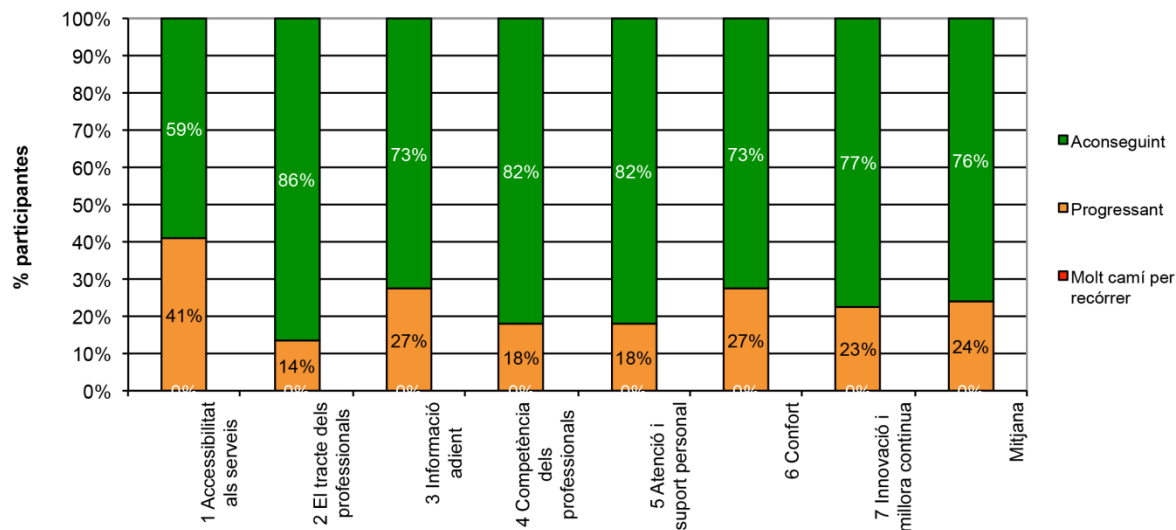
Gràfic 2. Etapa 2 - Valoració mitjana de les iniciatives



Escala: Mitjana de les valoracions per temes

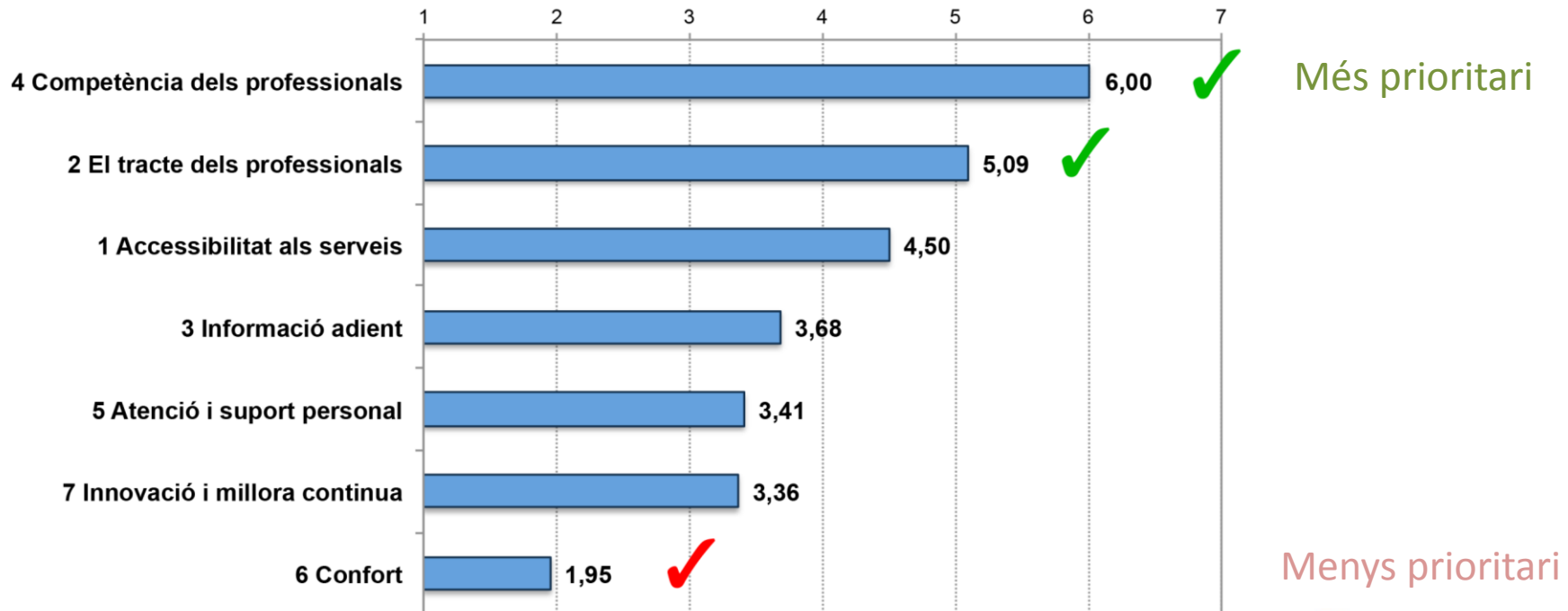
- L'empresa ho està aconseguint - **Intèrval [2,33 – 3,00]**
- L'empresa està progressant - **Intèrval [1,67 – 2,32]**
- L'empresa té molt camí per recórrer - **Intèrval [1,00 – 1,66]**

Gràfic 1. Etapa 2 - Distribució de les valoracions per continguts en %



- El 76% de les persones usuàries fan una valoració en **verd** de l'EBA (*ho està aconseguint*)
- El 24% en **ambre** (*progressant*)
- No hi ha cap valoració en **vermell**

Gràfic 1. Etapa 1. Rànquing de prioritats per temes



Aprenentatge

Feedback immediat

Principals propostes de millora

- Informació per d'altres canals diferents a Internet: SMS, WhatsApp i més material en paper
- Personal administratiu més empàtic
- Gestió de les sales d'espera i del temps d'espera (urgències)
- Augment de la coordinació en el servei de pediatria

Aprenentatge

Reetroalimentació estratègica

- Aposta per la confiança
- Utilitat estratègica de la sessió (nous plans d'acció)
- Millora continuada
- Identificació de riscos i oportunitats
- Resultats que confirmen els de l'enquesta PLAENSA
- Bona orientació de les nostres polítiques



Projecció de futur

Passes després de la sessió de diàleg

- Estudi de l'informe resultant
- Preparar una bateria de propostes per respondre als suggeriments
- Enviar informe als participants
- Presentar resultats a l'equip
- Convocar noves sessions participatives

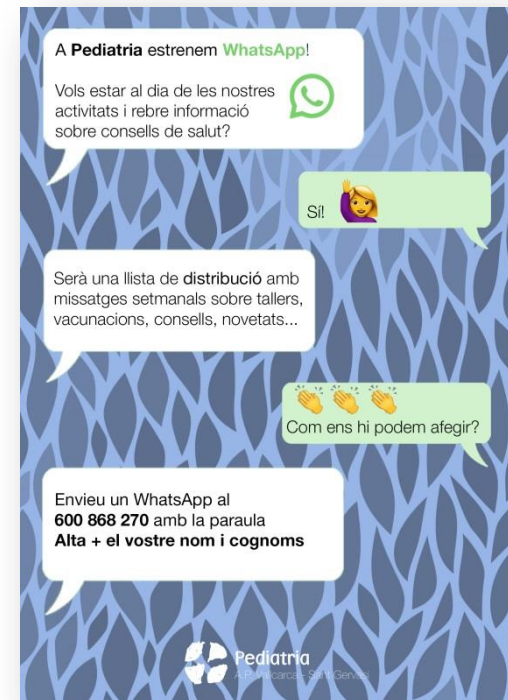
Repte: ampliar mostra



Exemples d'accions ja implementades

De resposta a les propostes de millora

- Llista de distribució per WhatsApp per Pediatría sobre activitats i consells de salut
- Panell informatiu a la planta 0 amb informació sobre tràmits, cartera de serveis i prescripció comunitària



Gràcies!

Dra. Azucena Carranzo

acarranzo@aprimariavsg.com

 @azucarranzo