

Millora d'impacte en la satisfacció dels usuaris d'un CAP

Marta Enrich Claramunt¹; Marta Banqué Navarro²; Sara Batalla Preixens¹; Carmina Bascompte Jorba¹; Raquel Garcia Valenzuela¹; Rosa Marin Fernandez²; Teresa Sellares Pascual¹; M^aBelen Vilanova Fillat¹; Griselda Gonzalez-Zobl¹; Aurora Garriga Badia¹

¹CAP Igualada Nord; ²Consorti Sanitari de l'Anoia

Temàtica: 01. Experiència de pacient

Paraules clau: satisfacció, accessibilitat, humanització, usuari

Introducció i objectius: Amb l'empitjorament de tots els resultats d'un CAP a l'enquesta PLAENSA® 2021 versus 2018 i tenint un 95% de resultats pitjors que la resta de centres de Catalunya i una pèrdua del 2 punts sobre 10 de satisfacció global de l'usuari (5,8 vs 7,8), es planteja elaborar un Pla d'Acció per millorar la satisfacció dels usuaris del CAP.

Material i mètode: Es crea un grup de treball multidisciplinar. Es planifiquen diferents sessions per presentar la situació actual, identificar les possibles causes i obtenir propostes d'accions de millora fent un Brainstorming. A través d'una matriu de prioritització segons impacte i immediatesa, es pretén prioritzar les accions de millora. Es preveu crear fitxes tècniques amb: objectiu, acció/ns, indicador/s d'avaluació, fita, responsable/s, cronograma i observacions. Es planifica avaluar a l'any el Pla d'Acció i replicar l'enquesta de satisfacció PLAENSA® el 2022.

Resultats: Es realitzen 3 sessions on hi participen 11 persones tant de la Direcció de la institució com de la Direcció i treballadors del CAP. Es presenten resultats de: l'enquesta PLAENSA®, contracte CatSalut, l'accessibilitat telefònica, reclamacions d'usuaris i grups focals d'usuaris en quant a l'accessibilitat. Es concreten 27 accions de millora. Es prioritzen 15 accions d'impacte i immediatesa relacionades amb 5 objectius prioritaris: redireccionar les demandes presencials de gestió d'infermera i treball social, implantar Planifi.cat®, augmentar el número de visites presencials per part del metge, coordinar la resposta de les e-consultes, donar resposta a les demandes d'una agenda no presencial per part de les tècniques d'infermeria amb formació en assistent clínic. Les accions són relacionades amb l'organització (els horaris del centre i dels professionals, oferta de visites presencial, durada de les visites, eina Planifi.cat® entre altres), l'organització en nous rols de professionals (auxiliar clínic, administratiu, referent de benestar emocional, nutricionista, fisioterapeuta), amb pacients (experiència del pacient, associacions de pacients, visita al pacient crònic durant ingrés entre altres), amb professionals (assertivitat i empatia, millora de la coordinació entre nivells assistencials, humanització de la pràctica, entre altres) i amb l'accessibilitat (telefònica, e-Consulta, electrònica, presencial i general). S'elaboren 7 fitxes tècniques com a Pla d'Acció 2022-2023 de "Millora en la satisfacció dels usuaris del CAP". El primer any s'inicien 14 accions i s'assoleixen el 71% dels objectius. Al replicar l'enquesta PLAENSA, es milloren el 100% dels resultats respecte el 2021 i el 92% dels resultats estan per sobre de la resta de centres de Catalunya, inclús la satisfacció global dels usuaris (7,3 vs 7,1).

Conclusions: La satisfacció dels usuaris del CAP ha millorat molt a l'any d'implementació del Pla d'Acció. L'avaluació anual ha permès veure l'impacte en la satisfacció dels usuaris, validar les accions definides i continuar amb les accions proposades fins el 2023. Creiem que ha estat clau per tenir aquests resultats: el procés de prioritització de les accions per impacte i immediatesa, disposar de professionals compromesos, amb capacitat i competències, resilents, proactius i un lideratge transformador i delegant.