

# LA GESTIÓ DE L'OPINIÓ CIUTADANA

Element clau en la millora contínua de la qualitat assistencial de l'equip.

Lídia Martínez Julià, Aranzazu Terrón Núñez, Cecília Pilar Vidaurreta Gracia, Esther Freixes Villaró,  
Montserrat Rossell Blázquez i Javier Mayo Garcia.

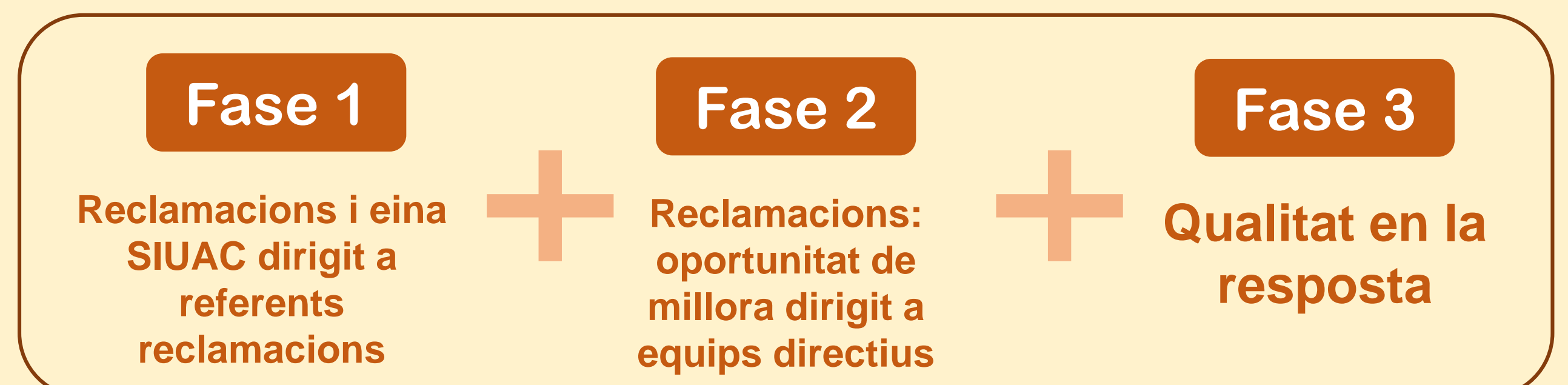
SAP DELTA DEL LLOBREGAT

## Objectius

- ➔ Millorar la qualitat en la gestió de les reclamacions.
- ➔ Millorar la qualitat del registre en SIUAC.
- ➔ Transformar la visió negativa de les reclamacions i entendre-les com una oportunitat de millora.
- ➔ Aprofitar els agraiments com element de motivació.
- ➔ Revisar i actualitzar els procediments i circuits.

## Material i Mètode

### Formació



Elaboració d'informes bianuals des del SAP (Presentació als seguiments dels equips directius).

## Resultats



En el període analitzat, del 2020 al 2022:

- ➔ Millora del registre de reclamacions amb l'eina SIUAC
- ➔ Augment d'un 50% de les reclamacions registrades
- ➔ Augment en el registre de reclamacions amb motiu
- ➔ Disminució del 5% reclamacions sense motiu registrat
- ➔ Disminució del 50% en el temps de resposta
- ➔ Disminució del 5% reclamacions pendents de resposta.

## Conclusions

- ➔ Continuar fent formació a equips directius i referents de reclamacions.
- ➔ Instaurar l'elaboració d'informes bianuals des del SAP que permeten un feedback amb l'equip.
- ➔ En un futur, fer un pas endavant, i demanar als equips informes anuals de reclamacions amb les accions de millora realitzades i propostes de millora per l'any següent, entrant en el cicle de millora contínua.