

SAP Delta Respon

Patricia Alcaide Jordán¹; Lidia Martinez Julià¹; Ferran Aliana Gonzalez²; Joana Figuerola Domenech⁴; David Cañadas Triviño⁵; Alberto Gomez Arevalo¹

¹SAP Delta; ²EAP Gavà 1; ³EAP Gavà 2; ⁴EAP Viladecans 3; ⁵EAP Prat 2; ⁶Florida Nord; ⁷Florida Sud

Temàtica: 03. Accessibilitat

Paraules clau: Accessibilitat, accessibilitat telefònica, Organització

Introducció i objectius:

Millorar l'accessibilitat de la ciutadania als equips del nostre territori és un dels objectius en què treballem com a línia estratègica. Dins d'aquest context, hem prioritzat fer un pas endavant en la millora de l'accessibilitat telefònica com a resultat de la incorporació de 5 equips al sistema de gestió de trucades CHAR. El fet de disposar de dades sobre telefonia així com el marge de millora existent en aquest àmbit fan que sigui el moment propici per actuar amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat telefònica d'aquests equips i elaborar un decàleg de recomanacions extensible a la resta de territori.

Material i mètode: Al març del 2022 constituïm el grup de treball format per professionals del SAP i membres directius dels 5 equips participants. Partim de les dades del programa CHAR des del novembre de 2021 pel que fa a volum de trucades per equip (per dia i franja horària), percentatge de trucades ateses i ocupació de línia.

Centrem el pla de millora en dues àrees:

- Infraestructures: fem observació directa del procés al territori detectant malbarataments i ineficiències (centraletes ineficients, espais que generen trasllats, salts de línia...). Treballem per aconseguir espais òptims per a l'atenció telefònica que ens ajudin a millorar el procés.
- Organització: identificació de Planning, anàlisi de franges horàries amb més demanda per ajustar els professionals, reforços en dies de més activitat i difusió de les dades als professionals dels equips per convertir l'accessibilitat telefònica en un objectiu compartit.

D'aquesta manera, prioritzem les actuacions que volem fer en cada moment adquirint compromisos a cada reunió del grup i avaluant com evolucionen les dades un cop implementades les millores, seguint el cicle PDCA.

Resultats: Les intervencions dutes a terme per a la millora de l'accessibilitat telefònica al territori fan que haguem passat d'un 39,66% de trucades ateses (novembre 2021) al 57,46% (desembre de 2022) als equips on s'ha fet la intervenció.

La millora ha estat especialment important a 3 equips on s'han pogut fer intervencions combinades d'infraestructures i organitzatives. Durant el seguiment, hem fet diversos talls per veure com afectaven les mesures implantades:

		nov-21	març-22	maig-22	oct 22	des-22
Equip 1	Ateses	26,3	35,3	39,4	59,07	77,4
	Perdudes	73,7	64,7	60,5	40,93	22,6
Equip 2	Ateses	32	56,4	49,2	54,37	51,4
	Perdudes	68	43,6	50,8	45,62	48,6
Equip 3	Ateses	55,2	60	61,6	65,61	69,4
	Perdudes	44,8	40	38,5	34,39	30,6

Els altres 2 equips participants al projecte, han tingut una conjuntura que ha dificultat implantar totes les mesures durant el 2022 i, per tant, s'han prioritzat les intervencions per 2023.

Conclusions: Poder disposar de dades d'accessibilitat telefònica dels equips ens permet adequar la resposta a la demanda de la ciutadania. En els casos en que s'han pogut adequar espais físics alhora que s'han pres mesures organitzatives els resultats han millorat significativament.

Les dades i l'observació directa del procés ens permeten prioritzar les actuacions en cada moment i avaluar resultats, així com proposar mesures estandarditzades en forma de "decàleg per a la millora de l'accessibilitat telefònica".