



110 La Veu de la Ciutadania en la Millora Contínua a l' Equip d' Atenció Primària

Gemma Puig Ponsico; Jordi Martí Carbonell; Ana Asensio Guzmán; Raquel Martínez Redondo; Silvia Villanueva Pérez; Silvia Mercadé Fuentes
CAP Sant Joan (Vilanova 1) GAP Penedès. Institut Català de la Salut

Introducció

La millora de la qualitat i de la satisfacció de les persones en la **utilització dels serveis públics** és un dels projectes estratègics que el CatSalut comparteix amb els professionals i els proveïdors de la xarxa sanitària pública.

S'han dissenyat estratègies que permeten apropar, de manera continuada, les percepcions a les expectatives de la ciutadania com la **mesurar la satisfacció i comunicar els resultats** mitjançant en **Pla d'enquestes de satisfacció de persones usuàries** dels diferents serveis sanitaris prestats.

Objectius

- Aplicar el **cercle de Deming** per a millorar la satisfacció a la ciutadania en l' Equip d' Atenció Primària (EAP)
- **Disminuir les queixes dels usuaris**
- Assolir **nivells d'excelència** en la **Satisfacció dels usuaris**

Material i Mètode

Estudi descriptiu dels resultats de l'enquesta de satisfacció a la ciutadania Plaensa abans i després de realitzar intervencions de millora proposades a l' EAP.

Es comparen **resultats de les enquestes Plaensa dels anys 2022 i 2023**, així com el número de **reclamacions registrades al programa Siuac dels anys 2022 i 2023**.

Les **intervencions** que es realitzen són **accions de millora proposades per la comissió de qualitat i l' equip directiu** després d' analitzar els resultats de les enquestes de satisfacció i de les reclamacions de forma anual seguint la **metodologia PDCA de Millora Contínua**.

Accions de millora 2023

- ✓ Implementació model UBA 3-UBA5
- ✓ Projecte adequem el servei a la demanda
- ✓ Projecte Millora Accessibilitat
- ✓ Estabilització de la plantilla de l' EAP
- ✓ Millora del planning i gestió d'agendes
- ✓ Treball en Equip

Resultats

ENQUESTA PLAENSA	CAP S.JOAN		CATALUNYA
VALORACIÓ GLOBAL	2022	2023	2023
P101 - Grau de satisfacció global	7,96	8,12	7,72
P102 - Continuarà venint	93,4	93,8	85,8

Reclamacions EAP S JOAN	2022	2023
Registre Siuac	72	33



Conclusions

La **Veu de la Ciutadania** és **avaluada de forma anual** pel Nucli de Seguretat de l' EAP gràcies a les eines de l' **Enquesta Plaensa** que CatSalut realitza a la ciutadania i al **registre de reclamacions**.

La **metodologia de la Millora Contínua** ajuda a poder assolir **resultats d' Excelència en la Satisfacció de la Ciutadania atesa a l' EAP**.