

# Millora del tracte i humanització en l'atenció tenint en compte les necessitats i expectatives del pacient i del professional.

C. Cadenas, E. Yniesta, M. Lara, B. Núñez, F. García, X. Castillo, O. Morell i L. Pérez. Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Experiència Pacient SEM.

## INTRODUCCIÓ I OBJECTIUS

El segon motiu de reclamació expressat per la ciutadania continua sent relatiu al tracte o actitud dels professionals vers al pacient. Els pacients no només esperen rebre una bona assistència sanitària sinó que, a més a més, desitgen rebre un tracte correcte, una informació detallada i comprensible i, cada vegada més, volen participar en la presa de decisions en relació amb la seva salut. Després d'analitzar i de constatar la tendència a l'alça de les reclamacions de tracte en els últims tres anys, ens vàrem plantejar aquest projecte amb l'objectiu principal de reduir un 5% les reclamacions de tracte en el procés assistencial on es detectava un major increment, Sala 061Salut Respon.

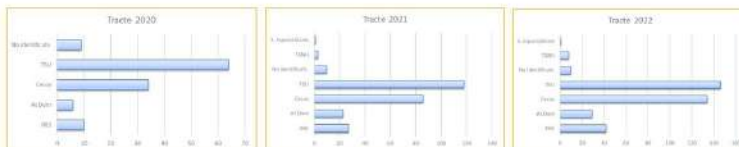
## MÈTODE I ACCIONS

Com a punt de partida, a principis de l'any 2023 vàrem realitzar un estudi de tendències:

1. Anàlisi quantitativa dels Indicadors de la UAC i Experiència pacient.
  - Número de reclamacions anuals i motius de reclamacions de tots els processos de l'entitat des de l'any 2020 a l'any 2022.
  - Número de reclamacions anuals per motiu de tracte des de l'any 2020 a l'any 2022.



2. Anàlisi quantitativa dels Indicadors de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Experiència pacient revisant les dades globals de les reclamacions de tracte segons els diferents processos de l'entitat des de l'any 2020 a l'any 2022

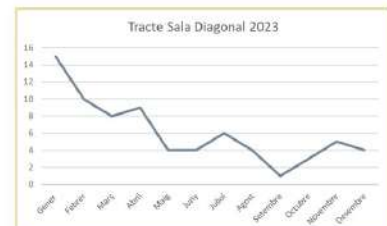


Segons les dades analitzades, vàrem centrar l'objectiu en el procés amb més reclamacions de tracte durant aquests anys i amb més tendència a l'alça i vàrem realitzar les següents accions:



## RESULTATS

A finals 2023 es disminueixen un 11% les reclamacions de Tracte a l'entitat i s'aconsegueix establitzar la tendència a l'alça en el procés on es detectava major increment.



## CONCLUSIONS

Escollint la veu del pacient, del professional i promovent la seva participació ens permet identificar i conèixer les seves necessitats, prendre decisions i ens dona una visió amplia dels nostres futurs objectius i accions de millora a realitzar per aconseguir una major qualitat assistencial del servei que es presta.

Durant aquest any 2024 continuem treballant per reduir les reclamacions de tracte en la resta de processos i amb els professionals. Amb tot, treballant el tracte i les habilitats comunicatives hem millorat també:

- Millora de la comunicació i la informació facilitada al pacient i familiars.
- Increment de l'empatia i sensibilitat dels professionals cap a les necessitats dels pacients i familiars.
- Corresponsabilitat, continuïtat assistencial i personalització de l'assistència.
- Transformació cultural cap a una organització més humanitzada.