

L'ús de les dades per a la millora de l'Accessibilitat telefònica

Autors: Alcaide Jordán, Patricia; Aliana Gonzalez, Ferran; Cañadas Triviño, David; Figuerola Domenech, Joana; Gomez Arevalo, Alberto; Martínez Julià, Lidia;

Lloc de treball: SAP Delta
Gerència Atenció Primària Metropolitana SUD

INTRODUCCIÓ

Millorar l'**accessibilitat telefònica** al nostre territori és un dels objectius en què treballem com a línia estratègica. Dins d'aquest context, durant l'any 2022, vam 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.

Actualment, amb l'arribada de la telefonia IP hem incorporat 24 equips al sistema de gestió telefònica RIAV ampliant el seu seguiment.



OBJECTIU

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

El 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/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.



- ✓ **Organització:** identificació de Planning, anàlisi de franges horàries amb més demanda, reforços en dies de més activitat i difusió de les dades als professionals dels equips per convertir l'accessibilitat telefònica en un objectiu compartit.



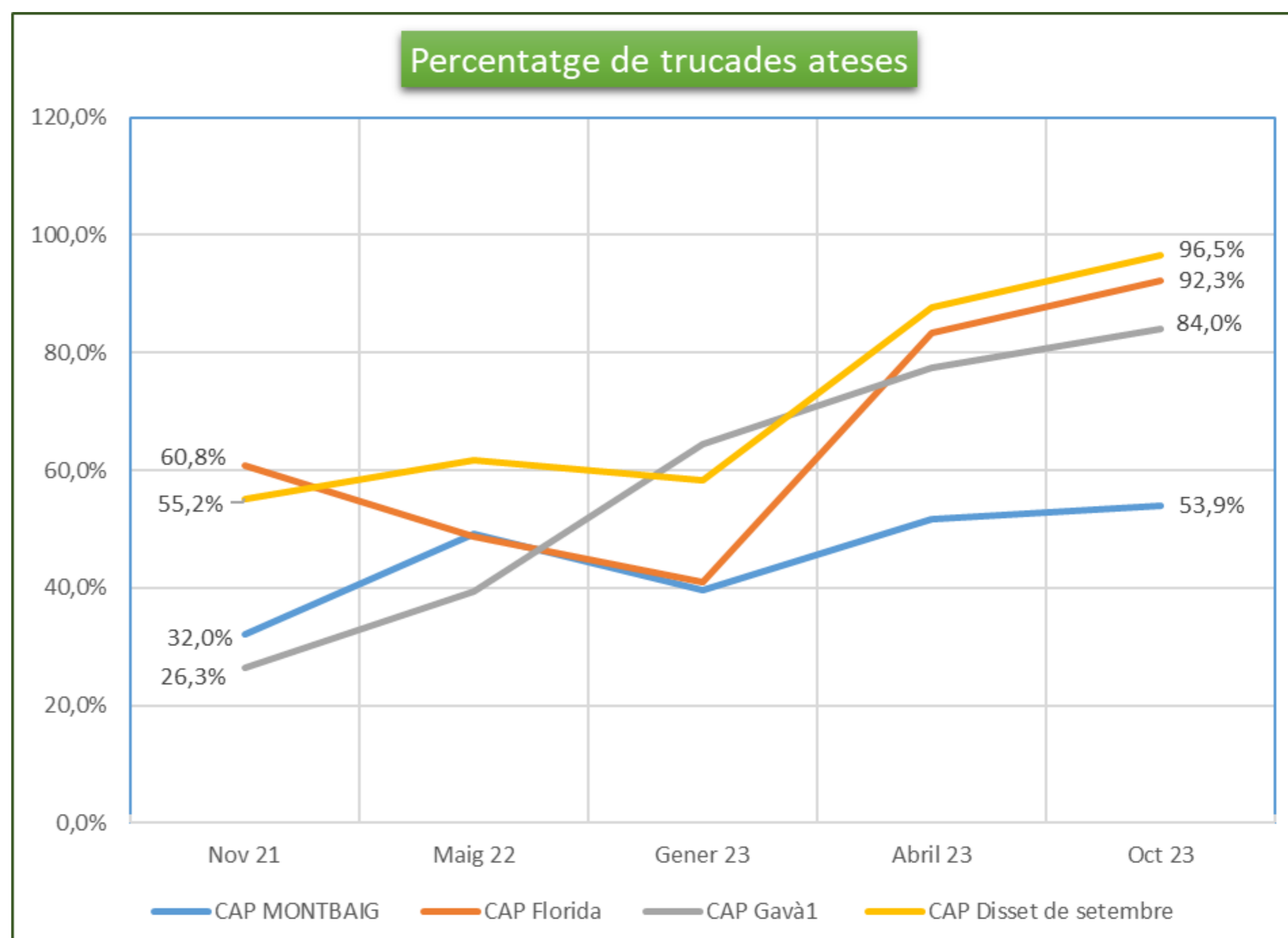
Prioritzem les actuacions que volem fer en cada moment adquirint compromisos a cada reunió del grup i avaluant com evolucionen les dades un cop implementades les millores, seguint el cicle PDCA.

Al 2023 incorporem la telefonia IP i adaptem el seguiment al sistema RIAV.

RESULTATS

➤ Millora de l'accessibilitat telefònica:

Les intervencions dutes a terme per a la millora de l'accessibilitat telefònica al territori fan que hàgim passat d'un 39,66% de trucades ateses (novembre 2021) al 57,46% (desembre de 2022).



Evolució accessibilitat telefònica - Equips SAP Delta

L'equip de Gavà 1 mostra una pujada estable i mantinguda conseqüència d'aplicar mesures organitzatives i d'infraestructures durant tot el període de seguiment.

Pel que fa a la resta d'equips, hi ha millora dels resultats a l'inici del projecte, però es pot observar un empitjorament a l'inici del 2023.

Un cop implementada la telefonia IP, a inicis d'any, s'inicia el monitoratge RIAV que ens permet disposar de dades acurades dels equips del territori. A partir del febrer es reverteix la tendència i els resultats milloren de manera significativa. Els equips de la intervenció arriben el 71,1% de trucades ateses (setembre 2023), millorant en més d'un 30% el percentatge de trucades ateses inicials (novembre 2021).

➤ Elaboració decàleg de recomanacions

Durant el 2022, el grup treballa en l'elaboració del decàleg de recomanacions per fer extensives les mesures a la resta del territori.

Les mesures s'agrupen en dos eixos, donant resposta a les dues àrees prioritzades al pla de millora: infraestructures i organització.

Accessibilitat telefònica – Decàleg recomanacions



Decàleg de recomanacions per a la millora de l'accessibilitat telefònica - SAP Delta

CONCLUSIONS

Disposar de dades d'accessibilitat telefònica dels equips ens permet adequar la resposta a la demanda de la ciutadania. En els casos en què 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".