

“PROFESSIONALS D’ATENCIÓ A LA CIUTADANIA AL PODER”

Autors: Ton Trullàs Pérez, Anna Ros León, Belen Biarnés Monteso, Neus Gata Márquez, M^a Ascensió Casado Martínez, Sara Freixedas Bergés
EAP Penedès rural Est i Oest

INTRODUCCIÓ

En el context del Programa de Transformació de la Primària (UNEIX), s’analitzen diferents fonts d’informació, entre elles, l’enquesta STD tool i les opinions dels professionals. Es detecta la necessitat de prioritzar la capacitat competencial dels Professionals d’Atenció a la Ciutadania (PAC) i es consensua amb tot l’equip la creació d’aquest projecte.

OBJECTIU

General:

Promocionar, apoderar i visualitzar el rol de l’administratiu/va sanitari/a dins de l’EAP i davant de la ciutadania.

Específics:

- Formar als PAC segons les necessitats formatives detectades.
- Incrementar el nombre de processos administratius que realitzen.
- Millorar la percepció de seguretat en la realització dels processos administratius.

MATERIAL I MÈTODE

El Projecte es va presentar a l’equip al febrer del 2022, es desenvolupa i s’analitzen les dades a l’octubre del 2023.

Es va crear una fitxa de treball on es van definir: la **visió** en finalitzar el projecte, els **beneficiaris**, els responsables, les **accions** a realitzar, amb iteració, segons un cronograma i els **indicadors** per a l’avaluació.

Accions:

- Anàlisi de la situació basal amb una enquesta que es va estructurar en àrees, en base a les competències definides pels PAC.
- Detecció de les necessitats formatives.
- Elaboració del Pla de Formació.
- Presentació del Pla de Formació.
- Realització de les formacions:
 - “La GAD a través de la pantalla de Programació per Motius”, “Els dijous de la ciutadania” i la formació i el Pilotatge de la “Nova Pantalla de Programació per motius”.
- Reunions de seguiment.
- Acollida a nous professionals.
- Entrevistes de seguiment individual.
- Sessions organitzatives mensuals de tots els grups professionals.
- Anàlisi amb la mateixa enquesta basal al cap d’un any.
- Avaluar la satisfacció del professional amb el projecte.

RESULTATS

Responen a l’enquesta el 96% dels PAC, el 85% dels enquestats són dones, el 60% són de l’ICS i 40% d’Ajuntaments. La distribució per franges d’edat és la que és representada en el gràfic 31,8% (56-65A), 47,7% (46-55A), 13,6% (36-45A) i 6,8% (25-35A).

L’enquesta que es va administrar al març del 2022 i a l’octubre del 2023 estava estructurada en 5 àrees:

- 8 preguntes de qüestions generals
- 39 preguntes relacionades en “Atendre les peticions de la ciutadania”.
- 7 preguntes sobre “Tenir cura de les dades de la ciutadania”.
- 17 preguntes sobre el “Suport administratiu directe”
- 5 sobre necessitats formatives i altres.

La majoria de PAC s’autoavaluen entre 4 i 5 (sobre 5) en: empatia, capacitat de treball en equip, comprensió de les necessitats dels ciutadans i resolució de conflictes.

Respecte a l’enquesta basal, han millorat les respostes a totes les àrees:

- Atendre les peticions als ciutadans.
- Tenir cura de les dades de la ciutadania.
- Donar suport administratiu directe i formació, però encara s’evidencien mancances formatives i tècniques.

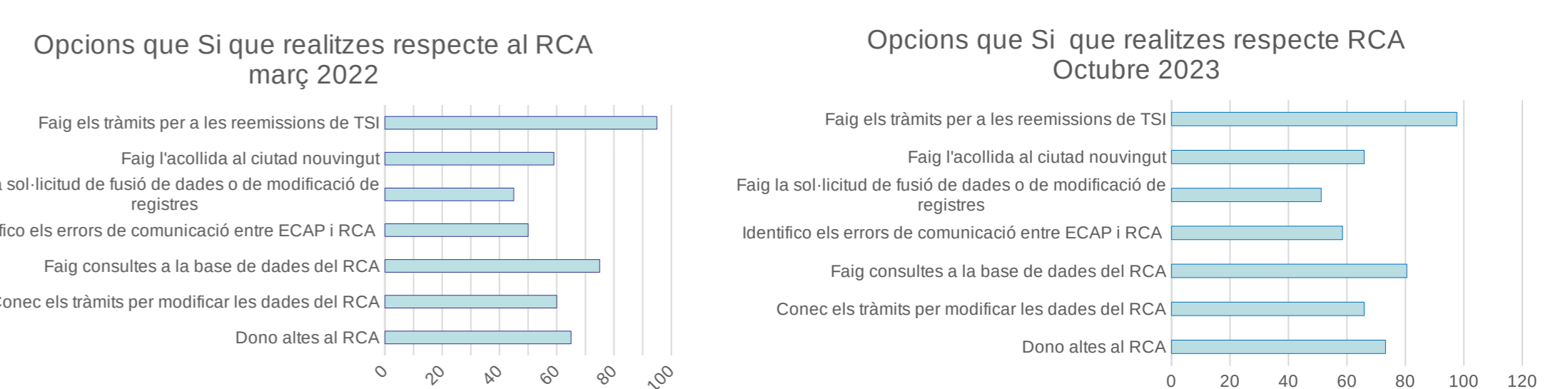
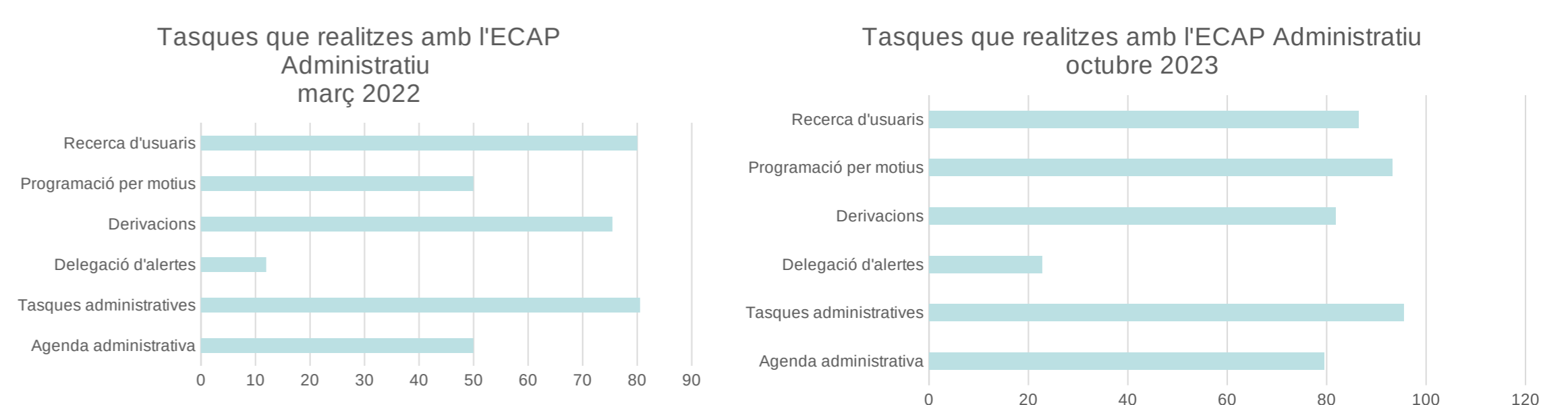
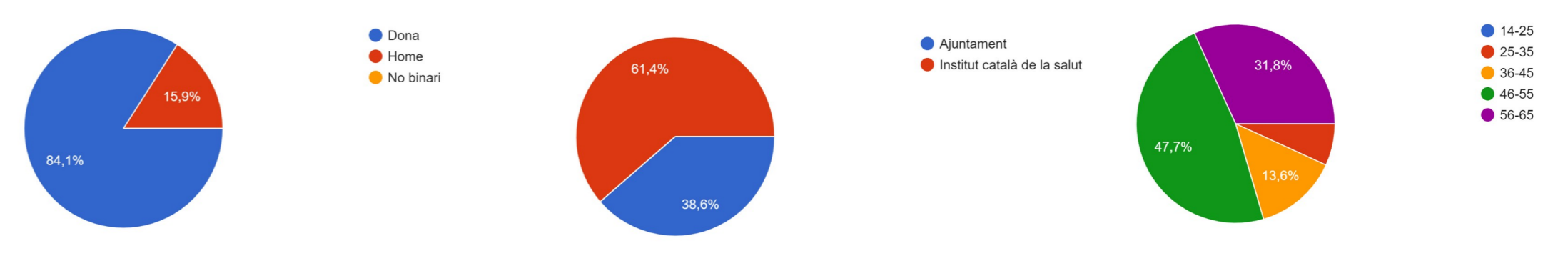
El 98% va realitzar el curs: “GAD a través de la PXM”, la satisfacció global 8,5 (sobre 10).

El 76% dels PAC utilitza la nova pantalla de programació per motius.

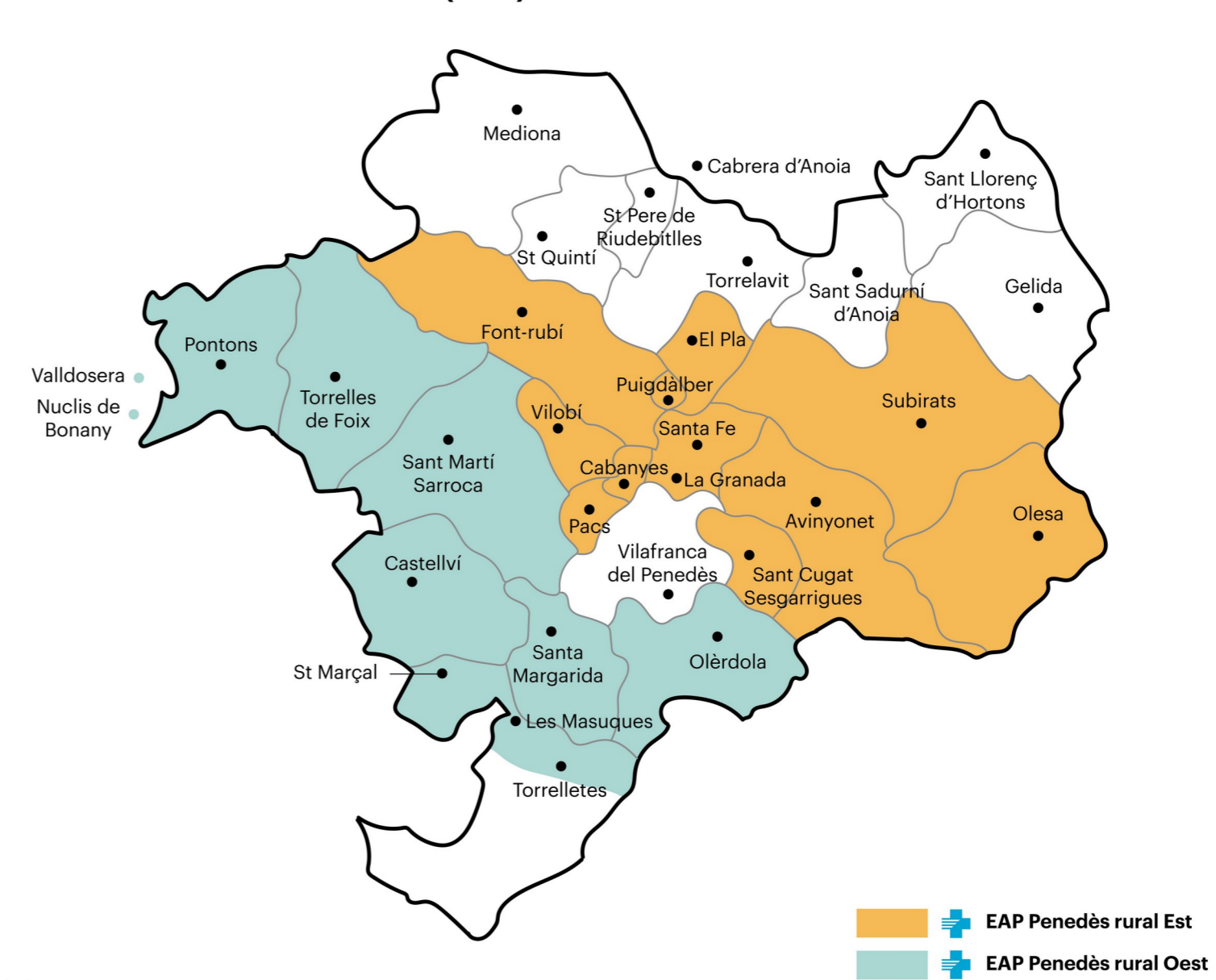
El 43% dels PAC va

fer la formació dels “Dijous de la Ciutadania” amb satisfacció global 8,4 (sobre 10).

La Valoració del projecte per part dels PAC, en general és **excel·lent**.



Mapa dels Equips d’atenció primària (EAP) de l’Alt Penedès



E.E		RESPONSABLE																																																													
Apoderament dels GIS		Ton Trullàs																																																													
"Professionals d’atenció a la ciutadania al poder"																																																															
Visió al finalitzar																																																															
Promoció del rol del GIS i millora de la percepció de seguretat en els processos administratius dels GIS.																																																															
Increment del nombre de processos administratius que realitzen.																																																															
Beneficiari																																																															
Professionals d’atenció a la Ciutadania	Impacte positiu en el grup professional GIS, els donaria seguretat i empoderament																																																														
Usuari	Impacte positiu en els usuaris millora l’atenció i la resposta a la ciutadania																																																														
Reste de grups professionals	Impacte en el treball en equip, promoció del rol de GIS																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Augment del catàleg de processos assumibles per GIS</td> <td></td> <td></td> <td>5%</td> <td>15%</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Augment de seguretat percebuda (a través de l’enquesta unitària per</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Resultat de l’enquesta de situació basal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Necessitats formatives</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elaboració del pla de formació</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presentació del pla de formació a l’equip</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nombre de sessions formatives</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nombre d’entrevistes a GIS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Resultat de l’enquesta post-formativa</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				INDICADOR	1	2	3	4	5	Augment del catàleg de processos assumibles per GIS			5%	15%	15%	Augment de seguretat percebuda (a través de l’enquesta unitària per						Resultat de l’enquesta de situació basal						Necessitats formatives						Elaboració del pla de formació						Presentació del pla de formació a l’equip						Nombre de sessions formatives						Nombre d’entrevistes a GIS						Resultat de l’enquesta post-formativa					
INDICADOR	1	2	3	4	5																																																										
Augment del catàleg de processos assumibles per GIS			5%	15%	15%																																																										
Augment de seguretat percebuda (a través de l’enquesta unitària per																																																															
Resultat de l’enquesta de situació basal																																																															
Necessitats formatives																																																															
Elaboració del pla de formació																																																															
Presentació del pla de formació a l’equip																																																															
Nombre de sessions formatives																																																															
Nombre d’entrevistes a GIS																																																															
Resultat de l’enquesta post-formativa																																																															
CONSIDERACIONS I DATOS DE ORIGEN																																																															

CONCLUSIONS

Les accions desenvolupades, han millorat la capacitat i satisfacció dels Professionals d’Atenció a la Ciutadania. S’han posat de manifest les barreres, com la ruralitat, la dispersió i les diferències contractuals i dedicació entre els PAC de l’ICS i els dels Ajuntaments. Les àrees de millora detectades justifiquen donar continuïtat a aquest projecte.