

La gestió administrativa del professional d'atenció a la ciutadania clau en la millora de l'accessibilitat

Autors: Silvia Villanueva, Raquel Martínez, Elsa Dolors Martín, Eva Masot, Marina Ill, Montse de Francesco
Lloc de treball: EAP Sant Joan (Vilanova 1)

INTRODUCCIÓ

L'accessibilitat, entesa com a procés, s'inicia quan es genera una demanda d'atenció a la ciutadania, tant pels propis ciutadans/es com per part dels professionals que sol·liciten la intervenció d'un altre servei, prova o procediment i finalitza quan aquesta demanda s'ha resolt.

En tot aquest procés és necessari el suport administratiu del professional d'atenció a la ciutadania (PAC).

OBJECTIU

Principal:

Millorar l'accessibilitat a l'equip assistencial de la població assignada de l'Equip d'Atenció Primària (EAP).

Secundari:

Millorar l'experiència del ciutadà/na en l'ús del servei de l'Atenció Primària de Salut (APS) en l'EAP.

MATERIAL I MÈTODE

Estudi transversal observacional abans i després d'implementar diferents **intervencions** en les que ha participat la **gestió administrativa d'un PAC**:

- Disseny de **nova estructura d'agendes** dels professionals assistencials amb més visites presencials i ofertar més nombre de visites en 3^a capa.
- Disseny i **implementació d'agendes UAS** i model UBA3.
- **Reestructuració del planning** i del model assistencial.
- Realització d'una Instrucció de Treball de **Gestió de la Programació**.
- **Gestió d'incidències** relacionades i dissenyar accions de millora.

Indicadors:

Mitja de l'indicador **Longview d'Accessibilitat** a les 48h i 5 dies :

- mesos de **gener al juny 2023** abans de la implementació.
- mesos de **juliol i setembre 2023** després de la implementació.

RESULTATS

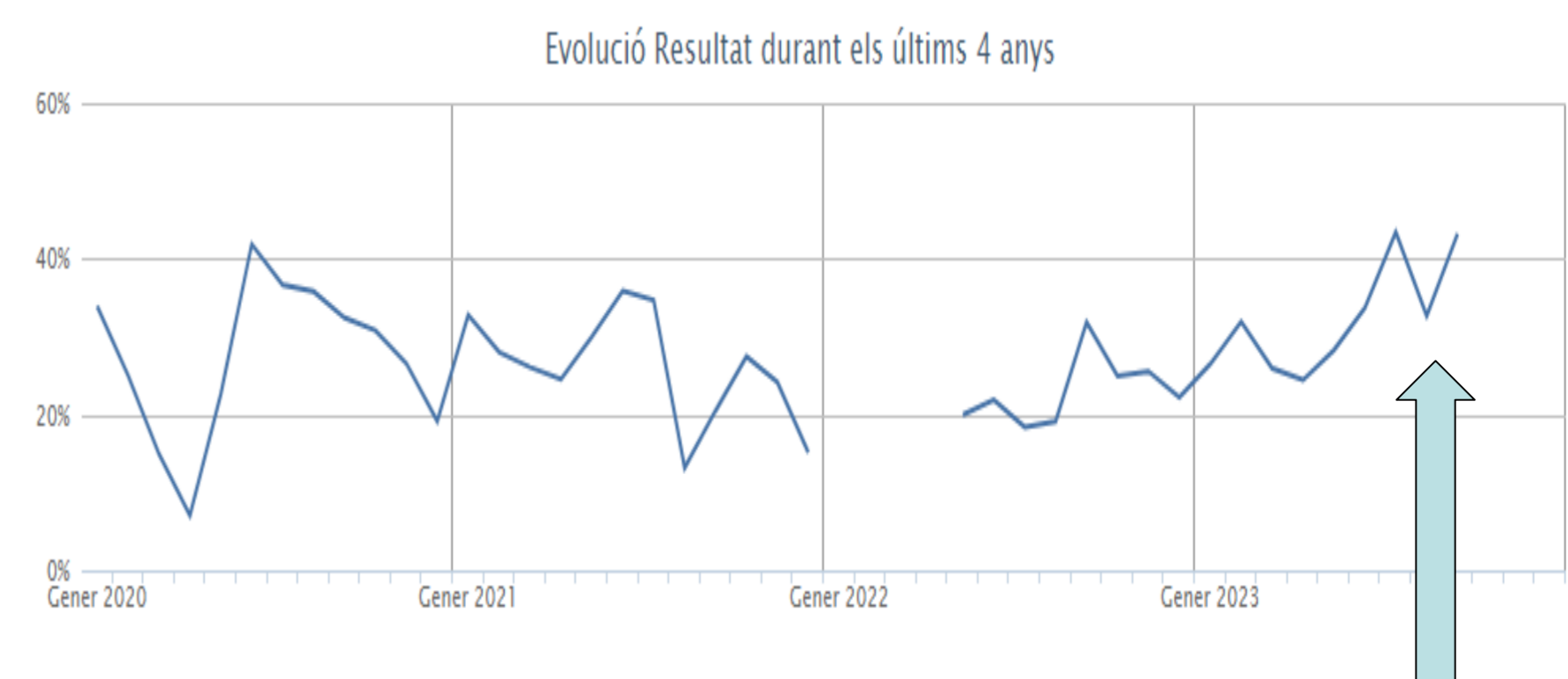
Accessibilitat mitja abans de les intervencions (Gener a Juny 2023)		Accessibilitat mitja després de les intervencions (Juliol – Setembre 2023)	
48 hores	5 dies	48 hores	5 dies
28,39	43,3	33,88	52,04

Enquesta Plaensa 2022 realitzada a la ciutadania, en la pregunta 2

Facilitat pel dia de visita, es va obtenir una puntuació de 51,9% (per sota la mitja de Catalunya)

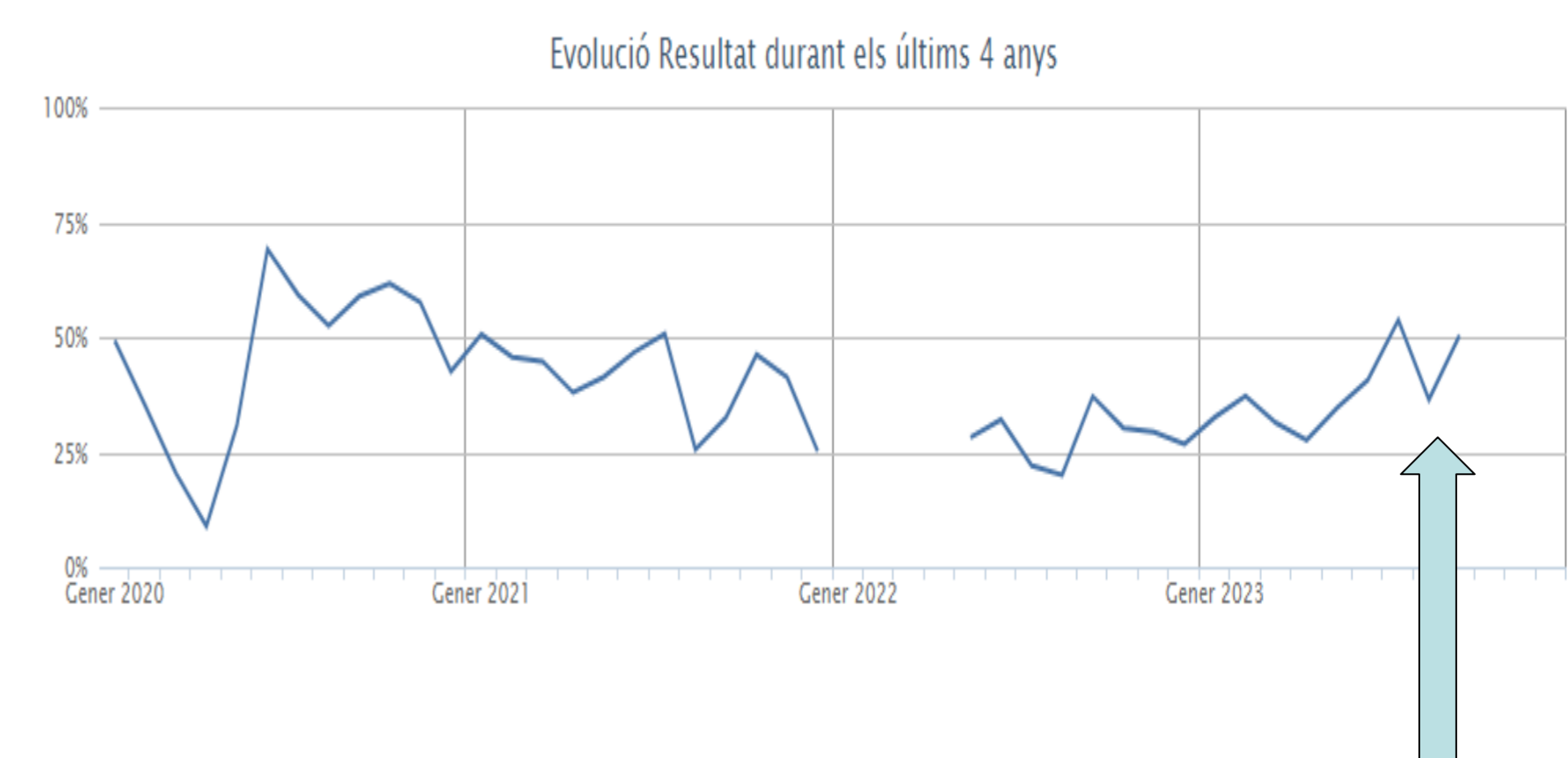
Indicador a 48 hores :

Període	Resultat	Numerador	Denominador
Set 2023	43,21	2.350	5.439
Ag 2023	32,70	1.993	6.095
Jul 2023	43,40	2.827	6.514
Juny 2023	33,66	2.457	7.300
Maig 2023	28,28	2.279	8.058
Abr 2023	24,43	1.549	6.341
Març 2023	25,97	1.947	7.497
Febr 2023	31,94	2.091	6.546
Gen 2023	26,49	1.661	6.270



Indicador a 5 dies :

Període	Resultat	Numerador	Denominador
Set 2023	50,41	2.742	5.439
Ag 2023	36,42	2.220	6.095
Jul 2023	53,68	3.497	6.514
Juny 2023	40,60	2.964	7.300
Maig 2023	34,59	2.787	8.058
Abr 2023	27,60	1.750	6.341
Març 2023	31,32	2.348	7.497
Febr 2023	37,17	2.433	6.546
Gen 2023	32,57	2.042	6.270



CONCLUSIONS

Les intervencions administratives dissenyades pels **professionals d'atenció a la ciutadania** al model assistencial de l'EAP han estat claus per observar una **tendència a la millora en els indicadors d'accessibilitat a les 48 hores i 5 dies** en els mesos després de la implementació d'aquestes intervencions.

També s'espera una millora en l'**experiència viscuda pel ciutadà en la facilitat pel dia de la visita** (pregunta 2 de l'enquesta **Plaensa del 2023**).

El Rol dels professionals d'atenció a la ciutadania ha estat Clau a l'hora de dissenyar i implementar canvis per tal de poder **assolir millors resultats en els indicadors globals d'accessibilitat de l'EAP**.