

Millora contínua de la qualitat mitjançant la participació activa dels usuaris



Autors: Alexandra Fusté Hernandez, M. Victòria Fusté Hernandez, Lourdes Iglesias Calderó, Joan Rexach Ros, Josep Miquel Aguilà Mesalles, Joana Gari Piqué
Lloc de treball: CAP Onze de Setembre

INTRODUCCIÓ

Tradicionalment, les reclamacions han estat el canal més utilitzat pels usuaris per expressar desacords en l'àmbit sanitari. No obstant això, per fomentar una comunicació més constructiva i bidireccional, és fonamental potenciar eines que permetin recollir tant suggeriments com agraïments. Aquests canals no només contribueixen a conèixer millor la percepció dels usuaris, sinó que també són una via clau per millorar contínuament la qualitat assistencial i reforçar el reconeixement a la tasca tant dels professionals sanitaris com de gestió i serveis.

OBJECTIU

Millorar la comunicació entre els usuaris i el centre de salut. Detectar àrees de millora en la qualitat assistencial i en el tracte rebut. Conèixer el grau de satisfacció dels usuaris. Fomentar un bon clima laboral mitjançant el reconeixement positiu a la tasca de tots els professionals.



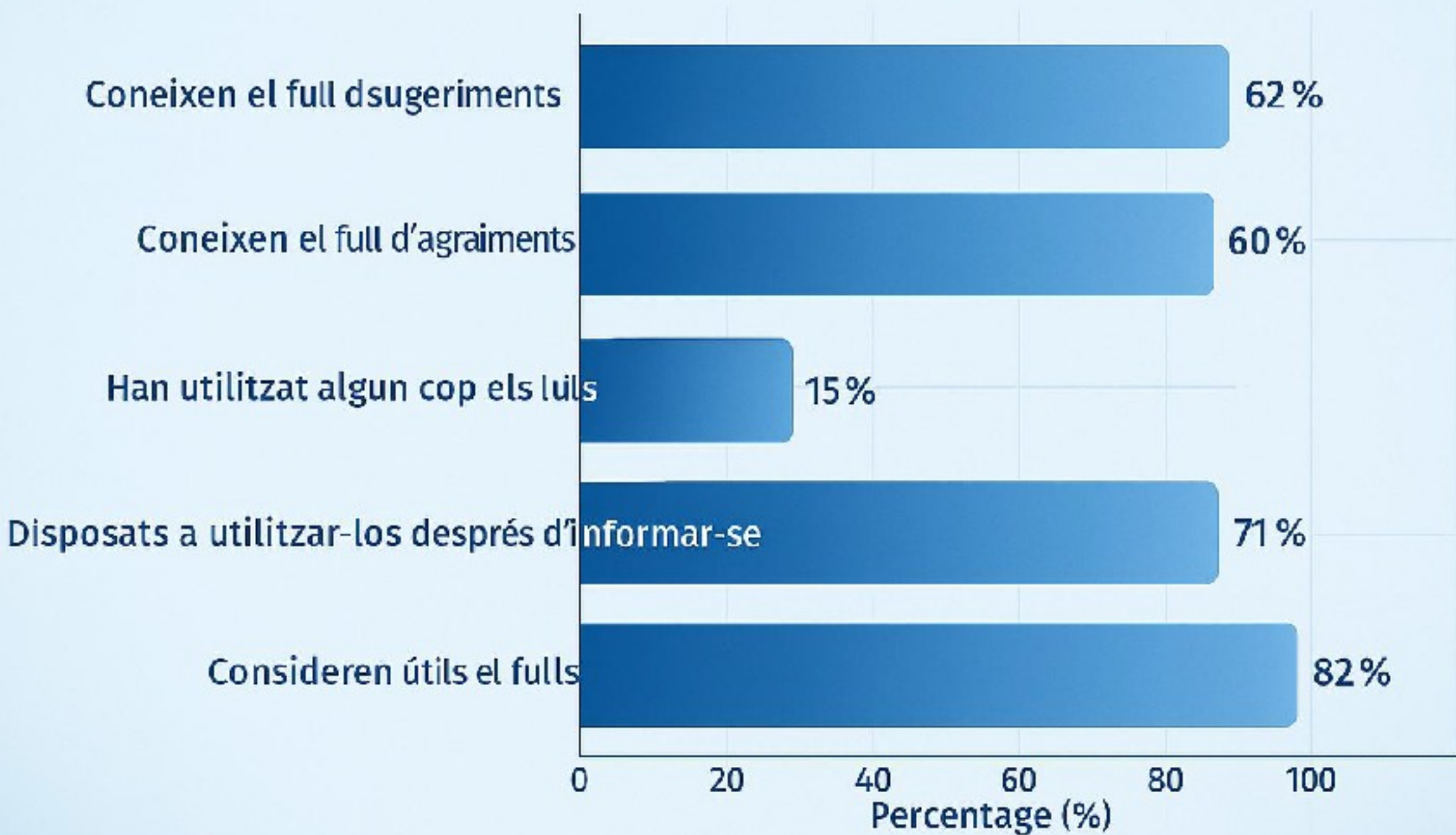
MATERIAL I MÈTODE

Per aconseguir aquests objectius, s'han implementat diverses accions: Instal·lació de bústies amb fulls de suggeriments i agraïments a diferents punts del centre. Distribució visible dels fulls a la recepció i als panells informatius de les diferents plantes. Difusió de la disponibilitat d'aquestes eines a través de les pantalles informatives del centre. Realització d'enquestes a usuaris per avaluar el grau de coneixement sobre aquestes eines, amb una posterior explicació del seu ús i utilitat.

RESULTATS

- ❑ S'ha detectat un augment significatiu en l'ús dels fulls de suggeriment i agraïment, així com una millora en la implicació dels usuaris en la comunicació amb el centre.
- ❑ Els professionals han manifestat una valoració molt positiva dels agraïments rebuts, considerant-los un reconeixement directe a la seva feina i una font de motivació.
- ❑ Els suggeriments han permès identificar àrees de millora que ja s'estan treballant. - afegir gràfic amb resultat d'enquesta

Resultats de l'enquesta a 70 usuaris - CAP Onze de Setembre (Lleida)



CONCLUSIONS

La promoció activa d'eines de comunicació com els fulls de suggeriments i agraïments contribueix de manera clara a una major participació dels usuaris i a la millora del funcionament tant assistencial com de gestió i servei. A més, fomenta un entorn de treball més positiu, reforçant el vincle entre usuaris i professionals Agraïments: agraïm la col·laboració de tots els professionals i usuaris que han participat en aquesta iniciativa, contribuint així a una millor qualitat del servei i a un entorn més humà i participatiu.