

Enquestes de satisfacció com a eina de feedback positiu als centres ACUT

Autors: Carla Gay i David Jara
Lloc de treball: ACUT Cerdanyola-Ripollet

INTRODUCCIÓ

El feedback és essencial per a la millora contínua. No obstant això, sovint predomina el negatiu, afectant la motivació dels equips. Aquest projecte vol equilibrar la comunicació i estimular la participació activa dels usuaris mitjançant un canal específic de feedback.

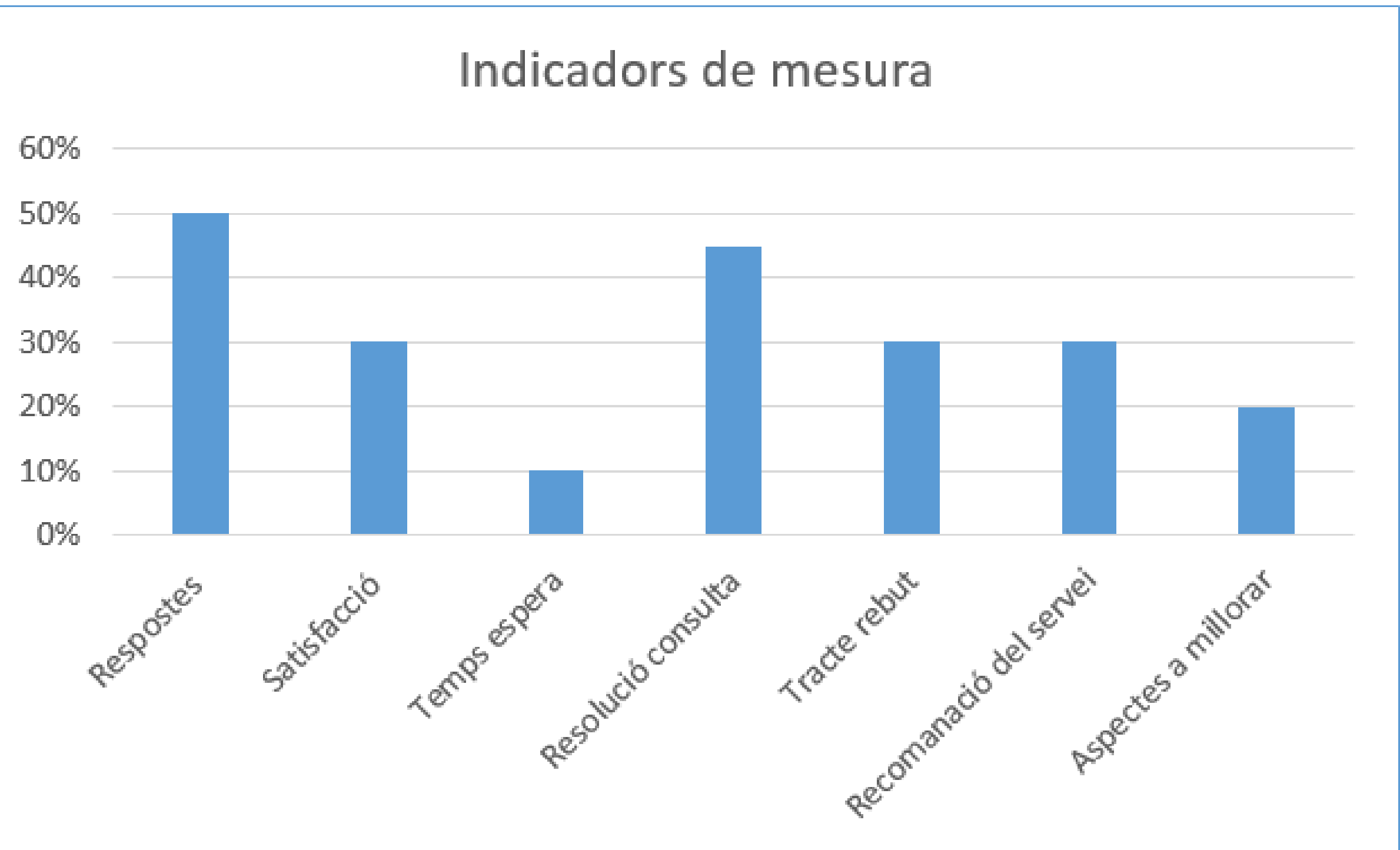
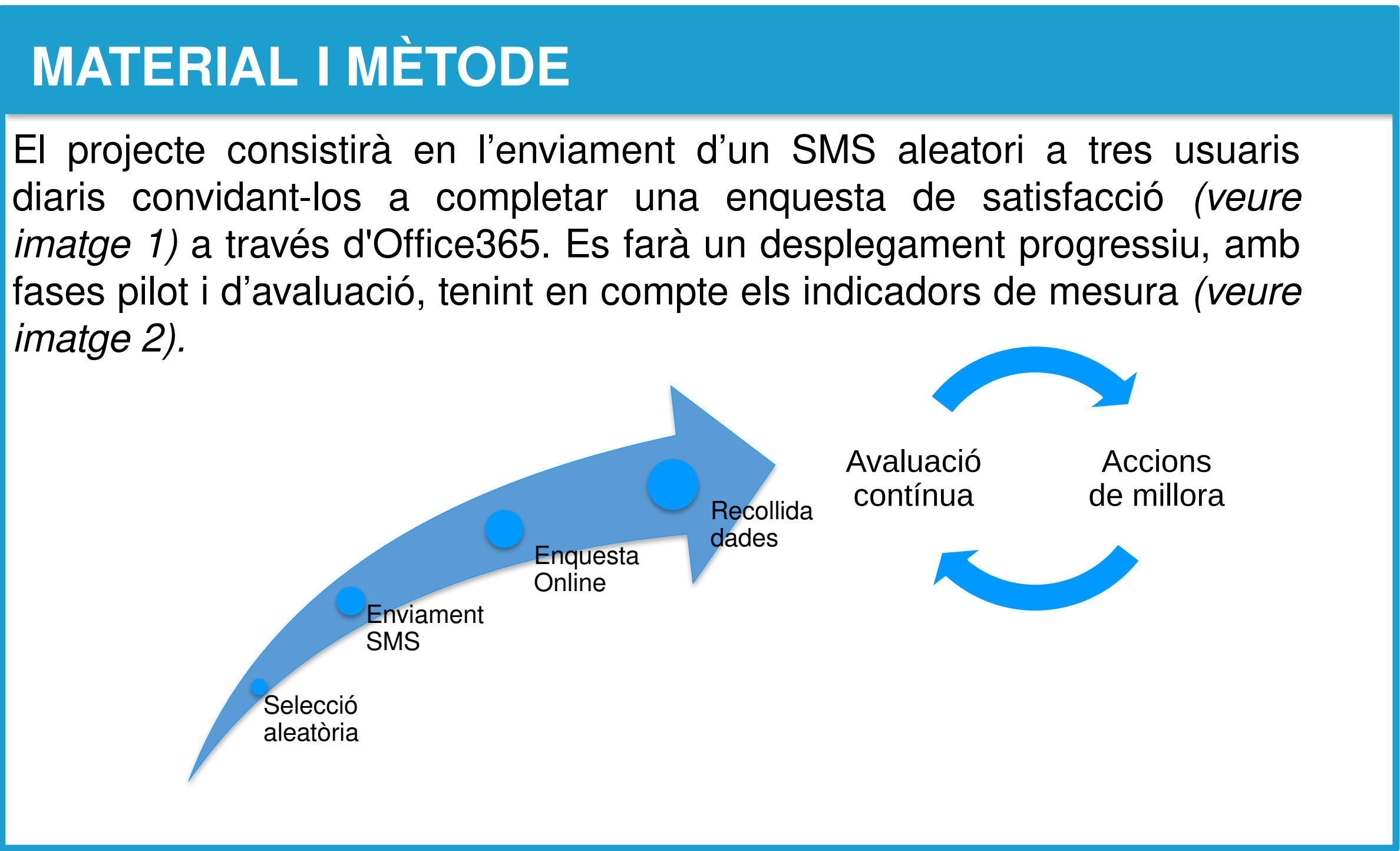
OBJECTIU

Objectiu general:

- Millorar la qualitat assistencial a partir de les dades obtingudes.

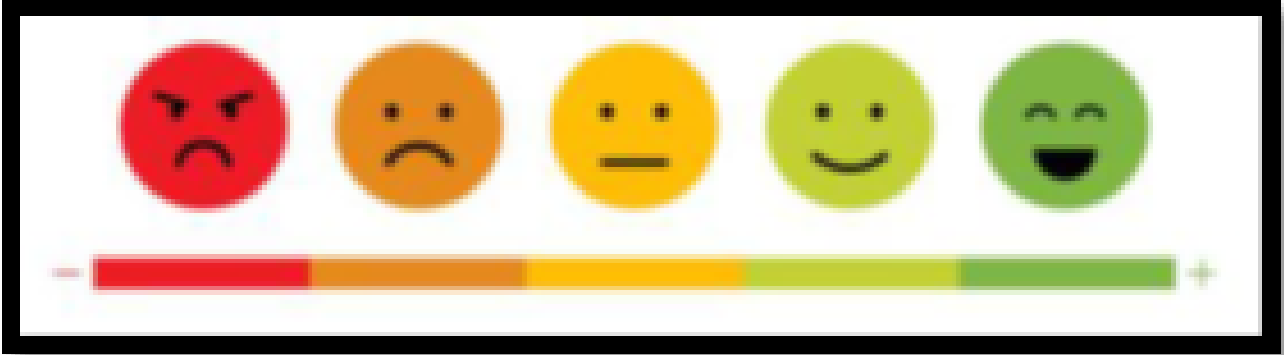
Objectius específic:

- Recollir feedback directe dels pacients sobre la seva experiència.
- Minimitzar les males experiències vers a la qualitat assistencial percebuda pels usuaris.
- Fomentar la transparència i la millora continua en la gestió sanitària.



Imatge 2. Gràfic amb els indicadors recollits a l'enquesta. (Hipòtesi en base a resultats esperats)

1. Valori la seva experiència al servei d'urgències d'atenció primària.
2. Valori el temps d'espera des de l'hora que ha arribat a urgències fins que ha sigut atès.
3. Creu que el professional que us va atendre ha resolt adequadament el motiu de la seva consulta?
4. Valori la claretat de la informació rebuda per part del professional que l'ha atès.
5. Valori la seva satisfacció amb la informació rebuda sobre cures a casa, medicació i controls posteriors.
6. Valori el temps dedicat pel professional en consulta.
7. Valori el tracte i l'amabilitat del personal que l'ha atès.
8. Considera que hauríem de millorar en algun d'aquests aspectes?
a) Res, tot correcte b) Accessibilitat c) Neteja instal·lacions d) Intimitat e) Comoditat f) Soroll g) Instal·lacions h) Senyalitzacions
9. En cas de necessitar-ho, amb quina probabilitat recomanaria el servei a un amic o familiar?



Model de resposta de l'enquesta

Imatge 1. Enquesta de satisfacció

RESULTATS ESPERATS

- 1.- AMPLIA PARTICIPACIÓ USUARIS**
- 2.- INFORMACIÓ SOBRE LA QUALITAT DEL SERVEI** S'espera obtenir dades objectives sobre la percepció del servei, augmentar el reconeixement positiu i identificar àrees de millora. Aquest sistema també pretén reforçar el compromís i la motivació dels professionals.

CONCLUSIONS

Aquest projecte pretén establir un sistema continu de feedback per millorar l'atenció als usuaris i la qualitat assistencial percebuda, a més de fomentar una cultura de reconeixement positiu entre els professionals. Tot això contribuirà a l'objectiu de millorar l'experiència del pacient i reduir les desigualtats en salut, en línia amb els objectius del Pla de Salut de Catalunya.