

Experiència Ciutadana a la recepció de l'EAP

Autors: Andrea Mellado Hidalgo i Toni Lara Planas
Lloc de treball: EAP Jaume I – Vilanova i la Geltrú

INTRODUCCIÓ

L'acollida que rep un ciutadà en el seu primer contacte amb el centre sanitari pot influir significativament en la seva percepció del sistema de salut i en la confiança envers els professionals que l'atendran. Amb aquesta premissa, aquest projecte té com a objectiu principal analitzar i millorar el procés de recepció dels usuaris en un centre d'atenció primària, posant el focus en l'experiència viscuda per les persones que hi accedeixen.

Mitjançant un procés d'avaluació, escolta activa i redisseny, es pretén fer de la recepció un espai més accessible, ordenat i proper, on la comunicació, el confort i l'orientació dels usuaris siguin prioritaris. L'estudi combina metodologies quantitatives i qualitatives per identificar punts forts, detectar àrees de millora i implementar accions concretes que ajudin a optimitzar aquest primer punt de contacte entre ciutadania i sistema sanitari.

OBJECTIU

L'objectiu principal d'aquest projecte és millorar l'experiència del ciutadà en el seu primer contacte amb el centre sanitari de referència, mitjançant l'avaluació, el redisseny i l'optimització del procés de recepció, per tal de promoure un espai més eficient, accessible i proper.

Objectius específics

- Identificar els elements clau que influeixen en la percepció i sensació dels usuaris a la zona de recepció.
- Avaluar l'efectivitat de les millores implementades recentment (cadires d'espera, sistema TESEO, pantalla de torns, etc.).
- Incorporar l'opinió i l'experiència dels usuaris en el procés de millora.
- Dissenyar i valorar la implementació d'accions addicionals que optimitzin el confort, l'orientació i la comunicació en l'espai de recepció.

MATERIAL I MÈTODE

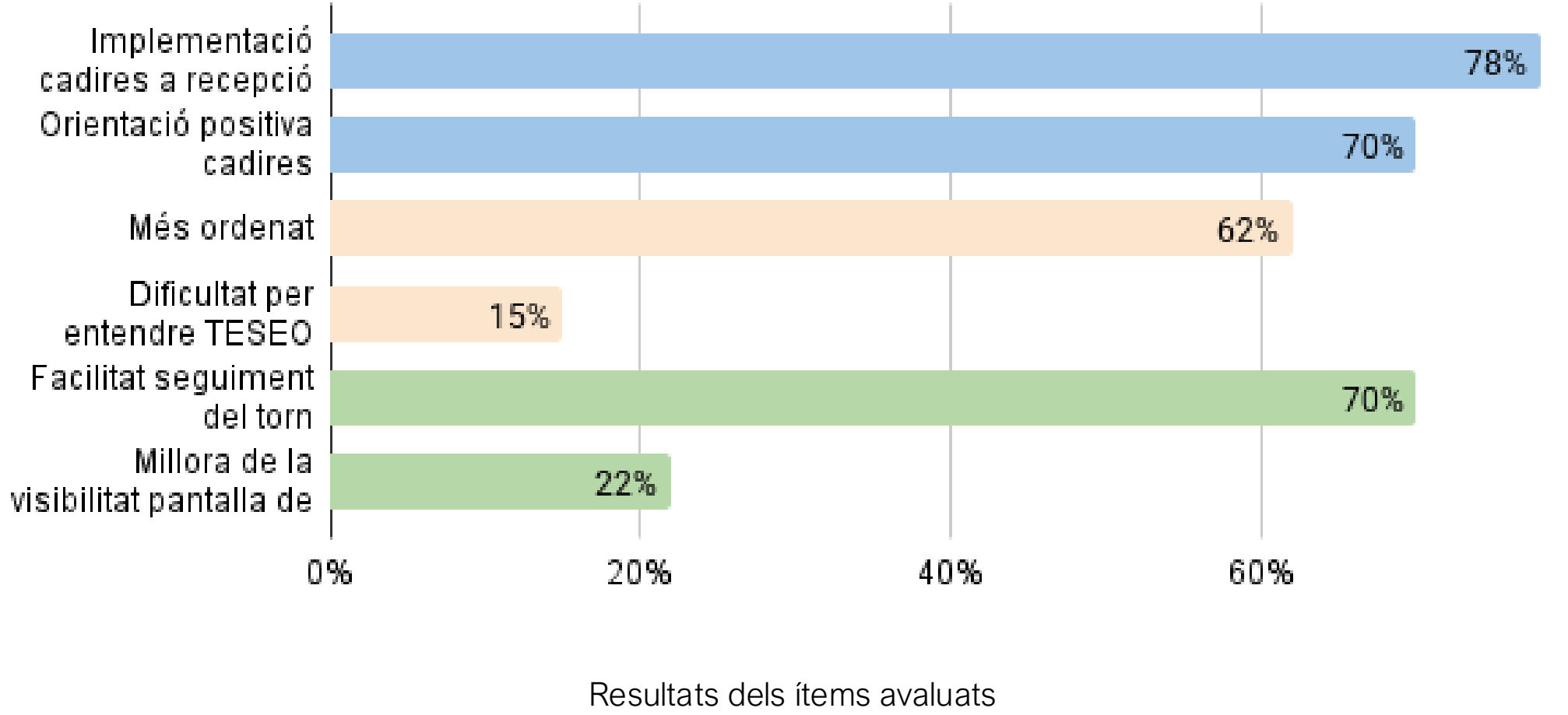
Per tal d'avaluar i optimitzar l'experiència d'acollida a la recepció, s'ha seguit una metodologia mixta que combina tècniques qualitatives i quantitatives:

- **Diagnòstic inicial:** observació no participativa del flux de pacients, temps d'espera, ús dels espais i interaccions amb el personal administratiu. Paral·lelament, es va fer una revisió de queixes i suggeriments recollits en els mesos anteriors.
- **Recollida d'opinió ciutadana:** realització i administració d'una enquesta breu a una mostra de 50 usuaris seleccionats aleatòriament durant el mes de març de 2025. L'enquesta va incloure preguntes tancades i obertes sobre el mobiliari, la senyalització i el funcionament del sistema TESEO.
- **Anàlisi participativa:** revisió dels resultats per part de la referent de l'EAP i altres membres de l'equip, identificant accions de millora viables a curt termini.
- **Seguiment i avaluació:** es va establir un sistema d'indicadors qualitatius (percepció de confort, orientació i ordre) i semiquantitatius (temps d'espera percebut, nombre d'interaccions amb el taulell per demanar informació) per fer seguiment dels canvis.

La metodologia, però, presenta algunes limitacions, com poden ser una mostra petita, recollida puntual, etc., juntament amb possibles biaixos.

RESULTATS

L'enquesta es va passar a una mostra de 50 ciutadans heterogenis en edat, situació laboral i necessitats de mobilitat, obtenint els següents resultats:



Aquests mostren una valoració general molt positiva, amb punts forts clars i altres àrees de millora, presentant una baixa dificultat per l'ús del TESEO i per entendre la pantalla dels torns.

CONCLUSIONS

La participació ciutadana ha demostrat ser una eina fonamental per detectar punts de millora en l'experiència d'acollida al centre sanitari. Els resultats obtinguts mostren una valoració globalment positiva dels canvis implementats, especialment pel que fa a les cadires d'espera i el sistema de torns TESEO. No obstant això, s'han identificat àrees a millorar, com la visibilitat de la pantalla i la comprensió del funcionament del sistema, que requereixen accions específiques. Per aquest motiu, es proposa continuar amb l'avaluació i l'ajust continu del procés, incloent-hi accions com la millora de la senyalització, el manteniment de l'espai físic i la promoció d'espais d'escolta activa. Aquest enfocament permetrà avançar cap a una recepció més propera, clara i adaptada a les necessitats de totes les persones usuàries.