

Un tracte de Qualitat a la Ciutadania inherent al rol administratiu

Autors: Alsina Albert, Eva; Calvente Martín, Carmen; Cañete Jiménez, Marta; Giménez Serrano, Bárbara; Martínez Julià, Lidia

Lloc de treball: Servei d'Atenció Primària Alt Penedès Garraf Nord; Servei d'Atenció Primària Baix Llobregat Centre; Servei d'Atenció Primària Delta del Llobregat; Direcció d'Atenció Primària i a la Comunitat Metropolitana Sud

INTRODUCCIÓ



El rol administratiu ha d'evolucionar paral·lelament amb unes bones pràctiques en el tracte i atenció a la persona. En referència a l'indicador del tracte al taulell, el resultat de l'enquesta PLAENSA 2021, ens indicava que era una àrea de millora.

OBJECTIUS



1

Millorar el tracte que els professionals d'atenció a la ciutadania (AC) ofereixen als centres d'atenció primària

2

Obtenir l'opinió dels professionals d'AC i de la ciutadania sobre què es considera una bona atenció

3

Reforçar la relació ciutadà-professional amb una actitud de compromís

4

Consensuar unes recomanacions per aconseguir que el ciutadà percebi un bon tracte a l'atenció

5

Difondre les bones pràctiques d'AC mitjançant un decàleg per als professionals

MATERIAL I MÈTODE



1. Anàlisi situació:

- Grup focal amb ciutadania i professionals
- Tallers de bones pràctiques a l'atenció al ciutadà amb els professionals
- DAFO per identificar àrees de millora

2. Valoració i acord accions a implementar:

- Formació específica
- Elaboració Decàleg de Bones Pràctiques
- Difusió *Campanya RESPECTE*

RESULTATS

- ✓ Millora de la resposta a la pregunta "Tracte rebut per part dels professionals d'AC" a l'enquesta PLAENSA 2022 de CatSalut. Del 67,6 % de respostes positives el 2021 a un 70,1 % el 2022.
- ✓ 656 professionals d'AC han fet formació específica i el 74,3 % valoren el grau de satisfacció positiu o molt positiu.
- ✓ Elaboració i difusió del *Decàleg de Bones Pràctiques al taulell*.
- ✓ Difusió *Campanya RESPECTE*



CONCLUSIONS



Les accions implementades han donat eines als professionals d'Atenció a la Ciutadania per donar una atenció i un tracte de qualitat, així com també una millora en la satisfacció de la ciutadania. Aquesta millora es visualitza en els resultats de la darrera enquesta PLAENSA que indiquen una tendència positiva.

El tracte de qualitat en l'atenció a la ciutadania ha de ser inherent al rol administratiu i per tant seguirem donant continuïtat i eines als nostres professionals.

BIBLIOGRAFIA / WEBGRAFIA

Enquestes PLAENSA CatSalut

