



ACTA CONSELL DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

31 de gener de 2023 – 16 h

Sala Actes Edifici Fleming (Palamós)

Assistents:

Ciutadania

Consell Municipal de Torroella de Montgrí: **Jordi Bras**
Consell de Participació Ciutadana de Palamós: **Roser Huete**
Usuària i familiar de resident a PGG: **Mònica Rebull**

Professionals

Directora d'Atenció al Ciutadà i Comunicació: **Lola Bosch**
Representant del Comitè d'Ètica Assistencial: **Claudia Illa**
Metge de família (ABS Palafrugell): **Nacho Pascual**
Director d'Admissions i Qualitat: **Xavi Garcia**
Secretaria Consell de Participació Ciutadana: **Cristina Fernández**

Excusa assistència

Infermera Hospital Palamós: **Patricia Romero**
Representant Voluntariat: **Josefina Baeza**
Gerent: **Xavier Pérez**
Associació Espanyola Contra el Càncer: **Maite Miquel**
Consell Municipal de Benestar Social de Palafrugell: **Anna Maria Roca**
(Fundació TRES)

Ordre del dia

1. **Renovació membres**
2. **"Com podem millorar l'experiència dels pacients i famílies ateses en el servei d'urgències"**

1. Noves incorporacions

En substitució de la Sra. Glòria Prim, s'incorpora la Sra. Roser Huete en representació del Consell de Participació Ciutadana de Palamós.

La Sra. Huete explica que la seva participació és temporal, fins que trobin algú definitiu a l'espera de la recomposició del Consell de Participació Ciutadana de Palamós.

2. Com podem millorar l'experiència dels pacients i famílies ateses en el servei d'urgències

Arran dels resultats obtinguts a través dels diferents mecanismes que tenim establerts per mesurar la satisfacció i l'opinió de les persones ateses al servei d'urgències, s'ha constituït un grup de treball intern, format per responsables i professionals del servei, per analitzar i proposar accions de millora en base als indicadors menys valorats.

D'una banda disposem del resum anual de les queixes del servei 2022

Reclamacions urgències 2022

Total reclamacions= 75 (2021=66)

Assistencials	26
Tracte	3
Informació	14
Organització i tràmits	31 (25 son de demora)
Confort	1

Les reclamacions en el servei d'urgències **han augmentat respecte l'any anterior de 66 a 75**. Es un dels serveis on recauen més reclamacions ja sigui pel volum d'activitat com per les característiques pròpies del mateix.

Una tercera part són per la **demora en l'atenció a urgències**.

I tan les d'insatisfacció d'assistència, com les d'informació la majoria tenen a veure amb mancances amb la comunicació amb el pacient o familiars o la informació sobre circuits.

I per l'altra, tenim els resultats obtinguts de **l'estudi del Pla d'enquestes de satisfacció (PLAENSA®) de Catalunya**, realitzats al 2022 en l'àmbit de l'atenció hospitalària urgent.

En el quadre adjunt es presenten els resultats obtinguts enguany, junt amb els de la mitjana de Catalunya, i en comparació amb les nostres dades del 2019.



Pregunta resumida	UP 2019	UP 2022	Catalunya 2022
P4 Comoditat de la sala d'espera	69,4%	63,2%	57,3%
P5 Informació temps d'espera	55,6%	64,6%	48,4%
P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava	10,2%	30,0%	24,4%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	56,5%	57,7%	51,6%
P8 Temps de dedicació del metge	80,0%	75,3%	75,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,5%	76,1%	76,0%
P10 Poder donar la seva opinió	87,3%	74,7%	76,4%
P11 Condicions lloc on va ser atès	89,9%	63,7%	71,6%
P12 Comoditat de la llitera	80,3%	60,3%	68,7%
P13 Respecte a la intimitat	95,0%	82,8%	81,7%
P14 Tracte personal infermers/infermeres	93,4%	85,8%	87,5%
P15 Tracte personal metges/metgesses	86,3%	82,8%	84,0%
P16 Tracte personal dels zeladors/zeladores	96,4%	97,1%	92,7%
P17 Informació comprensible	92,4%	83,0%	88,0%
P18 Informació que necessitava de la malaltia	95,0%	84,8%	85,2%
P19 No li explicaven les coses davant de tothom	67,1%	85,3%	81,9%
P20 Informació sobre les proves	87,8%	80,0%	82,4%
P21 Permis per informar als acompanyants	28,6%	34,6%	31,9%
P22 Informació coherent (coincident)	92,0%	81,5%	86,8%
P23 Sensació d'estar en bones mans	89,7%	79,7%	81,6%
P24 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	85,2%	88,9%
P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta	96,2%	84,9%	87,1%
P26 Li van resoldre el motiu	84,8%	72,4%	73,7%
P101 Valoració global	7,56	6,68	6,81
P102 Fidelitat	77,2%	67,6%	68,6%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) del centre l'any 2022 en relació a Catalunya 2022.

Per tal de centrar-nos amb uns indicadors concrets a treballar, hem seleccionat els que estan per sota de 70%, aquells indicadors que han disminuït respecte als resultat de l'estudi del 2019 i en els que ens trobem per sota la mitjana de Catalunya.

D'acord als ítems seleccions a treballar els hem agrupat amb aquests tres grans apartats.

Aspectes a millorar durant l'espera a ser atesos: Informació i circuits

- P5 Informació temps d'espera
- P6 Esperant, algú s'interessava per com es trobava
- P7 Temps d'espera fins a veure el metge

Confort P4 Comoditat de la sala d'espera

- P11 Condicions lloc on va ser atès
- P12 Comoditat de la llitera

Millora de l'atenció mèdica. Circuit d'informació a l'alt, resolució i satisfacció

- P25 Va entendre tot el que havia de fer a l'alta
- P26 Li van resoldre el motiu de consulta
- P101 valoració global
- P102 Fidelitat

S'expliquen les propostes o línies de treball proposades, pel grup per tal de conèixer l'opinió dels assistents

- Informar millor dels circuits i funcionament del servei d'urgències (circuit intern, extern, especialistes, torns...); i garantir que la informació sigui entenedora i accessible als usuaris via pantalles, web,
- Informar del temps d'espera de l'atenció a urgències així com del nombre de pacients que hi ha al servei i de la capacitat del mateix. per tal que els usuaris tinguin una percepció real de l'ocupació del servei d'urgències, durant l'espera
- Es vol implementar un sistema d'avís de pacients, per la gestió de cues. Afavorirà la intimitat dels pacients, i disminuirà el "soroll" a la sala d'espera.
- Sensibilitzar a l'equip que en els moments de més demanda, i per tant demora, han d'informar als pacients correctament i amb empatia de la situació del servei.
- Avançar-nos a la informació per evitar angoixa fruit del no saber quan, ja sigui sobre el temps d'espera com del procés assistencial dels pacients d'urgències, sobretot si s'està pendent d'algun resultat, o d'ingrés ..
- S'ha dissenyat un pla de seguiment, que s'aplicarà al circuit intern on es recolliran dades bàsiques, com si s'ha informat al familiar durant el torn, si pot menjar o no, .. si el pacient es trasllada o ingressa.
- Es vol activar via l'APP de SSIBE un sistema d'avís dels pacients a urgències.

Conclusions:

Totes les propostes suggerides són ben rebudes, tot el que sigui millorar la informació i la manera de comunicar-nos amb els pacients, es ben rebuda per part de l'usuari. Sobretot incideixen en evitar contradiccions, a vegades dona la sensació que no son coneixedors dels circuits o de l'estat del servei.

Suggereixen treballar en la millora d'aspectes relacionats amb l'acollida al servei per part dels professionals, que es presentin i diguin si són metge, infermera, auxiliar.

També a vegades es percep una descoordinació amb altres àmbits d'atenció, cal tenir clars els circuits d'alta, derivació i millorar la coordinació amb aquest per ser més eficients.

Com per exemple: si t'envien del CAP que no tornin a demanar el que et passa, o valorar novament pel metge si ja des de primària tan indicat una prova concreta. O bé si un metge et dona l'alta a domicili, que al canvi de torn no et diguin que ingressa, i si passa això que t'informin del motiu del canvi de criteri.



Serveis de Salut Integrats
Baix Empordà

S'explica també que una vegada disposem de les actuacions portades a terme sobretot les relacionades amb informació als usuaris, us la compartirem per tal que pugueu fer les vostres aportacions i valideu que el contingut sigui comprensible i clarificador des de la perspectiva de l'usuari.

Unitat Atenció al Ciutadà i Comunicació

Palamós, 7 de febrer de 2023