



## VINCULEM L'USUARI EN LA MILLORA DE LA QUALITAT EN L'ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA

Sergio Cantador Sayas, Sergio Cantador Sayas; Maria Isabel Aragones Gisber; Maria Rosa Aznar Panisello; Montserrat Comí Canes; Jordana Royo Rico; Maria Cel Viña Vallespi

*Clínica Terres de l'Ebre*

### Introducció

L'atenció a les urgències hospitalàries ocupa un lloc destacat en el sistema sanitari. Fet que condiciona l'opinió de la ciutadania respecte a la qualitat assistencial.

Es realitzen enquestes triennals de satisfacció seleccionant usuaris aleatòriament d'un registre central. La informació es recull amb el mètode Computer- Assisted Telephones Interviewing.

Aquest qüestionari percep el grau de satisfacció del servei rebut després de l'atenció urgent i analitza variables factorials qualitatives; proporciona resultats globals per centres i regions sanitàries. Envers als resultats obtinguts, es defineixen plans d'accions de millora en assolir l'excel·lència en les valoracions positives dels ítems analitzats.

### Objectius

Analitzar l'índex de percepció de la qualitat assistencial de l'usuari.

Comprendre la rellevància de la veu de l'usuari en la millora de la qualitat percebuda.

Educar amb conceptes de triatge i urgència/emergència.

Disminuir el temps d'espera.

### Metodologia Estudi descriptiu.

Qüestionari validat de qualitat percebuda sobre una mostra de 160 enquestes repartides entre l'any 2013 i el 2016). Anàlisi factorial de diferents variables. Càlcul estadístic de dades amb l'Excel.

Criteris d'inclusió: Variable de tracte (F1), informació i confiança (F2), confort (F3), temps d'espera (F4) Criteris d'exclusió: Variables que no compleixen els criteris d'inclusió.

### Resultats

La valoració final que l'usuari percep del procés assistencial són: F1: 93,6% (2013) 89,01% (2016).

F2: 97,38% (2013) 91,95% (2016)

F3: 92,90% (2013) 87,65% (2016)

F4: 85,75% (2013) 71,70% (2016)

Valoracions: Excel·lència >90%, Estàndard 75-90% i millora <75%.

# XXVI CONGRÉS NACIONAL CATALÀ D'URGÈNCIES I EMERGENCIES Leida 4-5 abril 2019

*El repte és l'excel·lència*



## Conclusions

Les variables factorials compleixen i/o superen els criteris estàndards excepte el F4. S'emprenen accions de millora en aquells ítems que no superen el 75% de la valoració, generant processos que donin un valor afegit a l'usuari, aconseguint resultats satisfactoris a les seves necessitats realitzant un pla de millora.