

NOTA DE PREMSA

Millora la satisfacció de la ciutadania amb l'atenció primària de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva

- Els resultats de l'enquesta PLAENSA posen de manifest una evolució positiva en els indicadors de percepció i experiència del pacient

7 març de 2024.- L'atenció primària de la Corporació de Salut del Maresme i la Selva, formada per tres àrees bàsiques de salut (ABS), ha millorat el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda. L'ABS Calella ha passat d'un 7,38 el 2022 a un 7,70 el 2023, l'ABS Malgrat-Palafolls, d'un 7,33 a un 7,41 i l'ABS Lloret-Tossa, d'un 7,14 a un 7,93, segons es despèn de l'últim Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció d'usuaris (PLAENSA).

L'enquesta interpel·la la ciutadania en diferents aspectes relacionats amb l'experiència al centre de salut on ha estat atesa, com ara el tracte del personal, els canals per rebre atenció, el soroll, la neteja o si les explicacions són entenedores. Els resultats obtinguts permeten que cada àrea bàsica de salut identifiqui quins són els aspectes de millora segons la perspectiva del ciutadà i poder-hi implementar les mesures correctores pertinents.

El Pla d'enquestes de satisfacció (PLAENSA©) és un projecte que va començar l'any 2001 per avaluar la qualitat del servei i el grau de satisfacció dels usuaris amb els diferents serveis sanitaris públics, amb l'objectiu d'aconseguir una informació que resulta molt valuosa per dissenyar i implementar estratègies de millora de la qualitat en aquests serveis.

Per a més informació: Unitat de Comunicació i Imatge de la CSMS - comunicacio@salutms.cat

Cap de la Unitat – Maria Sistachs - 93 769 02 01 - Ext. 2236 - 619 78 13 73 – msistachs@salutms.cat
Tècnica de Comunicació – Verónica Caro - 93 769 02 01 - Ext. 2235 - 653 73 16 09 – vcarofrias@salutms.cat

La directora d'Atenció Primària de la Corporació, Dra. Imma Morató, sosté que **“les tres àrees bàsiques han fet un gran esforç i un molt bon treball en equip per poder millorar els resultats i aconseguir que la satisfacció dels nostres pacients augmenti”**.

ABS Calella

A l'àrea bàsica de salut de Calella, constituïda pel CAP Calella, els aspectes més ben valorats es concentren majoritàriament en els àmbits d'informació i comunicació i tracte i professionals. Cal destacar que 10 dels 20 indicadors mesurats superen la mitjana global de Catalunya i 8 d'ells se situen en uns molt bons resultats amb una puntuació superior al 90%.

Així doncs, els indicadors més ben valorats per a la ciutadania són la neteja (96,1%), el temps dedicat pel professional (89,7%), que el metge els escolti i es faci càrrec del seu problema de salut (87,6%) i també un 90,7% sosté que puguin donar la seva opinió. També consideren positiu la comprensió de les explicacions donades (95%), així mateix un 94,3% creu que està en bones mans i valora positivament el tracte personal amb el professional de medicina (96,3%). Així mateix, consideren que el tracte personal amb infermeria és molt bo (98,8%) i en un 93,1% creuen que estan en bones mans quan són tractats pels professionals d'infermeria i que en un 95,1% rep informació coherent per part d'aquests professionals.

En la visió global que els pacients tenen del sistema de salut, el grau de satisfacció dels pacients se situa en un 7,70; 0,32 punts per sobre respecte al 2022 (7,38) i en un 88,5% els ciutadans es mostren fidels i sostenen que tornarien a l'ABS de Calella, 4 punts per sobre respecte al 2022 (84,5%).

Per a més informació: Unitat de Comunicació i Imatge de la CSMS - comunicacio@salutms.cat

Cap de la Unitat – Maria Sistachs - 93 769 02 01 - Ext. 2236 - 619 78 13 73 – msistachs@salutms.cat

Tècnica de Comunicació – Verónica Caro - 93 769 02 01 - Ext. 2235 - 653 73 16 09 – vcarofrias@salutms.cat

ABS Malgrat – Palafolls

A l'àrea bàsica de salut de Malgrat de Mar està formada pel CAP Dr. Josep Torner i Fors i el Consultori Local de Palafolls. En aquest cas, els aspectes més ben valorats es concentren majoritàriament en les àrees d'informació i comunicació, i tracte i professionals. Cal destacar que en 8 dels 20 indicadors mesurats, l'ABS supera la mitjana global de Catalunya i 7 d'ells se situen en uns molt bons resultats amb una puntuació superior al 90%.

En aquest sentit, el 91,3% afirma que el professional de medicina li dona la informació que necessita i el 94,4% considera que les explicacions que reben són entenedores. En l'àmbit de tracte i professionals els indicadors més ben valorats són: la infermera els escolta i es fa càrrec del seu problema de salut (94,2%), el tracte personal amb aquests professionals (95,7%) i consideren que estant en bones mans (92,5%). I també valoren positivament el tracte dels professionals que hi ha al taulell (82,2%).

En l'àmbit de la coordinació, els pacients valoren positivament (84,9%) que el metge de capçalera tingui informació del que li han fet i també donen una puntuació alta en l'àmbit de l'accessibilitat amb relació a l'atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual (76,3%). En tots aquests indicadors l'ABS superen els de Catalunya.

ABS Lloret-Tossa

L'Àrea Bàsica de Lloret-Tossa de Mar està formada pels centres de primària Dr. Francisco Benito Inaraja, el CAP Dr. Agustí Cabañas i el consultori local de Tossa de Mar. Els aspectes més ben valorats els trobem en totes les àrees analitzades (accessibilitat, informació i comunicació, tracte i professionals, confort i espais, coordinació, altres i visió global del sistema). Un total de 17 indicadors, dels 20 que s'han estudiat, superen la mitjana global de Catalunya. I 14 indicadors (dels 20) –el 70%– se situen en uns molt bons resultats amb una puntuació superior al 90%.

Per a més informació: Unitat de Comunicació i Imatge de la CSMS - comunicacio@salutms.cat

Cap de la Unitat – Maria Sistachs - 93 769 02 01 - Ext. 2236 - 619 78 13 73 – msistachs@salutms.cat

Tècnica de Comunicació – Verónica Caro - 93 769 02 01 - Ext. 2235 - 653 73 16 09 – vcarofrias@salutms.cat

Els aspectes més ben valorats per als ciutadans són en l'àmbit de l'accessibilitat els diversos canals que tenen per rebre informació (81,6%) i l'atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual (80,6%). En el camp de la informació i la comunicació el que rep una puntuació més elevada és el fet el professional de medicina li dona la informació que necessita (94%), s'entenen les explicacions (96%) i valora en positiu que la informació que rep és coherent (97,9).

Amb relació al tracte i professionals, els indicadors més ben valorats són: el metge l'escolta i es fa càrrec (92%), el pacient pot donar la seva opinió (91,4%), està en bones mans pel que fa al professional de medicina (91,7%) i també valora molt positivament el fet de rebre un tracte personal (96%). En el cas dels professionals d'infermeria valora positivament que la infermera l'escolti i es faci càrrec (93,3%), el tracte personal que ofereixen aquests professionals (95,9%) i també considera que està en bones mans (94,4%).

Pel que fa al confort i als espais, valora positivament el soroll habitual amb un 93,9%, també dona una bona puntuació a la coordinació del professional de medicina que té informació del que se li ha fet al pacient (89,1) i també valoren el fet que el professional mantingui o controli el seu estat de salut (90,1%).

En la visió global que els pacients tenen del sistema de salut, el grau de satisfacció dels pacients se situa en un 7,93; 0,79 punts per sobre respecte al 2022 (7,14) i en un 91,4% dels casos els pacients es mostren fidels i sostenen que tornarien als centres de primària de l'ABS Lloret-Tossa, 2, punts per sobre respecte el 2022.

Per a més informació: Unitat de Comunicació i Imatge de la CSMS - comunicacio@salutms.cat

Cap de la Unitat – Maria Sistachs - 93 769 02 01 - Ext. 2236 - 619 78 13 73 – msistachs@salutms.cat

Tècnica de Comunicació – Verónica Caro - 93 769 02 01 - Ext. 2235 - 653 73 16 09 – vcarofrias@salutms.cat