

Les teves dades sí importen

Autors: Eva Enjamio, Eva González, Olga González, Carles Jordan, Isabel López, Assumpta Prat, Cristina Sancho
Email: cristina.sancho@pssjd.org

Introducció

Mitjançant diferents incidències manifestades, tant pels professionals com pels propis usuaris del centre, identifiquem una situació en què les dades de contacte de molts dels nostres pacients no són correctes.

Això ens fa pensar en els diferents factors que han pogut agreujar aquest fet (veure imatge). La implantació de la tecnologia de gestió de fluxos d'usuaris al 2010, va permetre la "simplificació dels tràmits administratius en general", però malauradament també va suposar una disminució en la qualitat de les dades per la pèrdua d'oportunitat de comprovar-les personalment.



Objectius

- Millorar la comunicació amb els nostres usuaris (avisos de citació, recordatoris de cita via SMS, canvis en l'activitat del centre, realització d'estudis de satisfacció, etc.).
- Una major eficiència i minimitzar la pèrdua de recursos sanitaris.
- Minimitzar errors en la identificació dels usuaris.
- **Major satisfacció de l'usuari i del personal.**

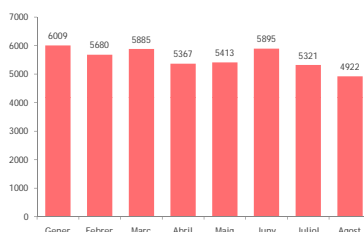
Material i mètodes

El primer pas va ser la **creació d'un Grup de millora interdisciplinari**, que es va encarregar, per una banda, d'actualitzar el procediment de recollida i rectificació de dades i, per l'altra, de l'elaboració del Pla de comunicació de la campanya: **Les teves dades sí importen**. Es tracta d'una campanya atemporal, amb un llançament i seguiment periòdics de millora contínua, amb l'**objectiu principal d'implicar i fer participar a la ciutadania** en aquest procés.

- Comunicació interna
 - Implicació de tot el personal
 - Comunicació externa
 - Implicació de la ciutadania
- ✓ Flash informatiu a tots els professionals, sol·licitant la seva col·laboració
 - ✓ Salvapantalles a tots els PC's
 - ✓ Mailing informatiu a través de responsables
 - ✓ Membres del Grup de millora com a portaveus
 - ✓ Cartelleria a les sales d'espera
 - ✓ Follets informatius
 - ✓ O-matic i pantalles a les sales
 - ✓ Videowall (pantalla del hall principal)

Resultats

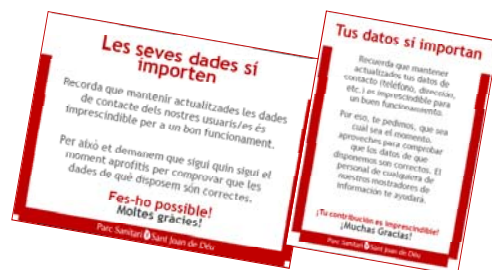
Dades modificades 2015:



44.492 persones s'han adreçat a nosaltres per modificar dades. També s'ha produït una **disminució del 70%** en cartes de citació retornades.

Conclusions

La campanya ha generat un índex positiu notable en l'actualització de dades, un gran volum de persones s'ha adreçat a nosaltres i hem arribat a un 70% menys de cartes de citació retornades per errors en la dades. També destaquem un alt grau de satisfacció, en general, dels departaments que inicialment havien manifestat incidències al respecte.



Organitza: