

Volem escoltar-te

Des del CAP hem creat una comissió de participació per tal de trobar eines i activitats a través de les quals poder escoltar les peticions, propostes de millora, i valoracions dels usuaris.

La innovació i la millora contínua són dos pilars bàsics de la filosofia del centre, i per poder treballar-los com cal és imprescindible la vostra participació.



Marina Gràcia

Comunicació i RSC

Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi

@aprimariavsg



Primera sessió participativa, juny 2023

El darrer 27 de juny, es va portar a terme una activitat de participació ciutadana al CAP, on persones voluntàries van seure amb un consultor extern per valorar diferents aspectes del funcionament del CAP i propostes de millora.

L'any 2018 es va realitzar un taller participatiu amb pacients similar i semblava un bon inici per seguir treballant aspectes de millora.

Principals resultats

Ens complau informar que la valoració en aspectes com la confiança, la transparència, la capacitat de resposta i l'equitat va ser alta. És motiu d'orgull per nosaltres saber que

el nostre esforç és percebut i que les valoracions al respecte van ser positives.

A més, es va demanar als participants propostes de millora que consideressin que podrien aportar més valor al servei. Dins de les propostes recollides, s'han començat a treballar:

- **Millorar la resposta telefònica.** De les quasi 500 trucades diàries que rebem, hi ha una part que es queden pendents de retrucar des del CAP. Ara si truquem 3 vegades i no podem contactar, enviem un SMS per informar que l'atenció queda tancada i si el motiu de consulta no és resolt, caldrà tornar a contactar amb el centre.



- **Recordatoris de visita.** S'ha posat en marxa un sistema d'enviament electrònic de recordatoris via SMS. Els missatges arriben el dia anterior a la cita, i inclouen l'hora exacta i el professional amb el qual ha demanat consulta.
- **Agilitat a la resposta en consultes i proves.** Hem treballat un nou protocol perquè tota petició per una prova complementària hagi d'anar sempre acompanyada del període i mètode a

través del qual es notifica-ran els resultats.

- **Potenciació d'activitats i cursos.** Durant el mes de gener es va posar en marxa un grup de difusió de WhatsApp per compartir informació sobre les activitats, cursos, tallers i xerrades que els diferents recursos comunitaris de la zona (inclòs el CAP) tenen disponibles.

Seguim estudiant la millor manera d'abordar propostes com la possibilitat de realitzar videoconferències amb els professionals sanitaris, la millora en les vies de comunicació amb els adolescents, o la creació d'una Newsletter.

Esperem poder seguir informant-vos de novetats molt aviat.

Enllaços d'interès



<https://www.fersalut.cat>

Secció -> Activitats -> Vallcarca-Sant Gervasi

