



Criteri 6a. Mesures de percepció

L'objectiu del criteri 6a és l'avaluació de la percepció dels clients respecte de l'organització que s'acredita pel que fa a la imatge general, la qualitat i la fidelitat.

L'objectiu del Pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut (PLAENSA) igualment és conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis sanitaris públics.

El model d'acreditació preveu que, com a mínim, l'organització ha de mesurar l'opinió del client en dos dels quatre processos clau: atenció ambulatoria, atenció urgent, hospitalització i atenció quirúrgica. També, cal poder evidenciar dues mesures dins del període d'acreditació en relació amb dues de les àrees abans esmentades.

El centre pot escollir les àrees en què presentarà evidències.

En el període d'acreditació vigent s'ha de comptar des de la data de la resolució del període anterior fins a la data de l'auditoria externa de l'actual període.

S'inclou el PLAENSA entre els diferents mètodes utilitzats.

El PLAENSA avalua el grau de satisfacció de les persones usuàries dels diferents serveis sanitaris públics amb l'objectiu d'obtenir-ne informació per dissenyar i implementar estratègies de millora de la qualitat en la provisió d'aquests serveis.

El disseny metodològic del PLAENSA segueix unes pautes comunes per a totes les línies d'atenció i permet disposar de resultats amb un alt nivell de fiabilitat, a més de permetre contrastar els resultats amb el global de Catalunya.

Una incorporació rellevant en el PLAENSA són les enquestes "en línia", una eina que el Servei Català de la Salut posa a l'abast d'aquells centres que necessitin disposar, amb més freqüència, d'informació sobre la satisfacció dels seus usuaris i amb la finalitat de mesurar l'impacte de les millores realitzades.

S'ha consensuat que per a aquest període d'acreditació, són vàlides les enquestes del PLAENSA per assolir el criteri 6a del document d'estàndards d'acreditació, sempre que s'assoleixi el nombre de mesures i les àrees assenyalades en l'algorisme d'avaluació dels criteris de resultats.

Dins d'aquesta condició, no s'hi inclou l'estàndard 6a-01-02-E "Mesura de la percepció del client respecte al grau d'accessibilitat als serveis", ja que s'han considerat com a conceptes diferents l'accessibilitat als serveis sanitaris a un centre que s'acredita i l'accessibilitat als serveis sanitaris dins del territori de Catalunya.