

Estudi de satisfacció de l'usuari celobert

(Continuació)

(Ve de la p. 1) ••• (la disposició dels diferents professionals per ajudar els pacients i els seus familiars, satisfer les seves demandes i donar-los el servei amb promptitud i diligència) i de **Fiabilitat** (la capacitat dels professionals per prestar als pacients i als familiars els serveis sol·licitats, en perfectes condicions i de forma segura i precisa).

És cosa compartida per tothom que en el cas de l'assistència sanitària sempre s'espera més que allò que se n'obté, sense que això vulgui dir que estiguem totalment insatsifets del servei rebut. En aquest sentit val a dir, que els resultats del nostre estudi no tenen un signe positiu justament per aquesta diferència entre les expectatives i les percepcions dels clients.

El factor temps i l'atenció personal

Les diferències més acusades entre el que s'espera i el que s'obté es troben relacionades amb el factor temps i amb l'atenció personal al client.

En el cas dels clients d'Urgències, malgrat entendre que el període en el qual es va fer l'estudi va ser de gran sobrecàrrega d'ingressos en aquesta unitat, es constata que no acaben de saber com es prioritzen



les urgències i no entenen per què han d'esperar tant de temps fins que reben atenció, al mateix temps que es considera baix el temps de dedicació. Per resoldre algunes d'aquestes dificultats s'ha elaborat durant l'últim any el Pla funcional d'Urgències (vegeu pàgines centrals), el qual preveu, entre altres coses, que hi hagi una infermera d'acollida i un metge de portes, amb la qual cosa s'aconseguirà una atenció més àgil dels pacients que acudeixen a Urgències. Per als pacients de Consultes Externes, Diagnosi i UCSI és excessiu el temps que han d'esperar per rebre atenció, i potser no s'entenen prou els cri-

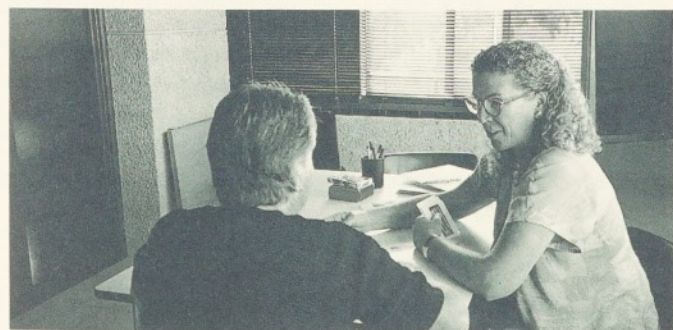
teris utilitzats en les citacions. També es considera insuficient la coordinació entre les Consultes Externes i les Àrees Diagnòstiques. En aquest sentit, i encara que només es planteja com a experiència pilot, s'ha creat la Unitat de Diagnòstic en el Dia, que pretén agilitar l'obtenció d'un diagnòstic en els casos que ho permetin. Respecte a això s'ha de dir que, tal com demostra l'estudi, els clients de Consultes Externes són els que tenen unes expectatives més altes, atès que, en principi, viuen amb menys angoixa la seva visita a l'Hospital.

Pel que fa a l'atenció personal, el client considera que es podria millorar, ja que de vegades se sent poc informat o pensa que li costa massa trobar la persona adequada per ajudar-lo a resoldre el seu problema. En tot cas, hi ha una coincidència a dir que això sempre depèn de cada professional.

Aquests són els aspectes més destacables dels resultats de l'estudi, encara que els clients enquestats van parlar d'altres temes que també caldrà analitzar per tal de treballar en la seva millora.

dBaB

Logopèdia o la recuperació de la paraula



La logopèdia és una especialitat que no té gaires anys d'existència al nostre país.

No va ser fins a l'any 1980 que va néixer, a l'Hospital de Sant Pau de Barcelona, la primera escola de formació de logopedes, vinculada al servei de Neurologia, que va servir de

model a d'altres escoles que van anar apareixent posteriorment arreu de l'Estat espanyol: Salamanca, Bilbao, etc.

Tanmateix, abans dels anys 80 l'otorrino Jordi Perelló i Gilberga havia introduït ja al nostre país la inquietud sobre aquesta especialitat, que defi-

nia com "el tractament pedagògic de les pertorbacions de la parla i el llenguatge". Aquestes pertorbacions tenen una patologia molt extensa, que abraça des dels trastorns de comunicació i parla per malformacions congènites en els nens fins a les pèrdues de llenguatge en els adults, siguin d'origen traumàtic, degeneratiu o per accident vascular cerebral (AVC), que és el més freqüent. La logopèdia necessita treballar en col·laboració amb altres especialistes, bé sigui per completar un diagnòstic (otorrino, neuròleg, pediatre) o bé, si el trastorn ho requereix, per fer el tractament

paral·lel amb un altre professional (psicòleg, psicomotricista, fisioterapeuta, maxil·lofacial).

Recentment, l'Hospital de Granollers ha incorporat a l'Àrea Sociosanitària una logopeda que atén, dins el servei de l'Hospital de Dia, els trastorns de llenguatge per lesió cerebral (AVC), anomenats afàsies.

La funció del logopeda en la rehabilitació de les afàsies va encaminada a aconseguir que el pacient desenvolupi estratègies compensatòries del seu dèficit.

Pepa Sans
Logopeda