



# Comissió d'humanització de l'atenció assistencial en l'entorn FHP-SSIBE - Normativa de funcionament -

<b>Elaborat per:</b> Xavier Pérez Berruezo Director - gerent  Cristina Fernández i Darnés Unitat atenció al Ciutadà	<b>Data:</b>  Gener 2022
<b>Núm. Revisió protocol:</b>	2

Revisió realitzada per:	Data:	Aprovat per:	Data:
Cristina Fernández Unitat atenció al ciutadà	14/02/2024	Direcció Assistencial	04/07/2024
<b>Edició per al Gestor Documental:</b>	Cristina Fernández Darnés		
<b>Periodicitat de revisió:</b> cada 4 anys, excepte canvis rellevants.			

*No es permet la reproducció total ni parcial d'aquest document sense citar-ne la font*

**Ruta d'accés:** Per arribar a la guia cal introduir al cercador d'intranet (clicant l'opció de protocols i guies entitat), el títol d'aquest document o alguna d'aquestes paraules clau

**Paraules clau:** humanització, ètica, empatia, pacient, pacients, usuaris, usuari

## **HISTÒRIC DE CANVIS:**

<b>Revisió</b>	<b>Data</b>	<b>Motiu de la Modificació</b>
0	febrer 2022	Document inicial
1	Juliol 2024	Actualització membres i objectius anuals

## ÍNDEX

Comissió d' Humanització.....	4
Definició Humanització i eixos estratègics .....	4
Abast.....	5
Objectiu principal .....	5
Objectius específics .....	6
Composició inicial Comissió d'humanització.....	6
Funcions dels membres de la Comissió .....	7
Normativa i dotació de mitjans.....	8
Annex1. Composició Comissió d'Humanització -abril 2024 .....	9

## Comissió d' Humanització

Per tal d'impulsar i promoure aquestes línies de treball relacionades amb la humanització les quals estan recollides com una de les línies principals dintre del Pla Estratègic de l'entitat

d'acord a les directrius del centre o segons l'establert en el pla estratègic de l'entitat, dintre del mòdul d'atenció a les persones

<https://www.ssibe.cat/nosaltres/pla-estrategic/>



### Desplegar l'estratègia de la humanització de l'assistència

- Difondre l'estratègia orientada a la humanització de l'assistència
- Desplegar accions formatives
- Millorar l'atenció i el bon tracte a pacients

## Definició Humanització i eixos estratègics

Una de les principals funcions del grup d'humanització ha estat que entenem per humanització a SSIBE i establir uns eixos estratègics pel desplegament de les accions.

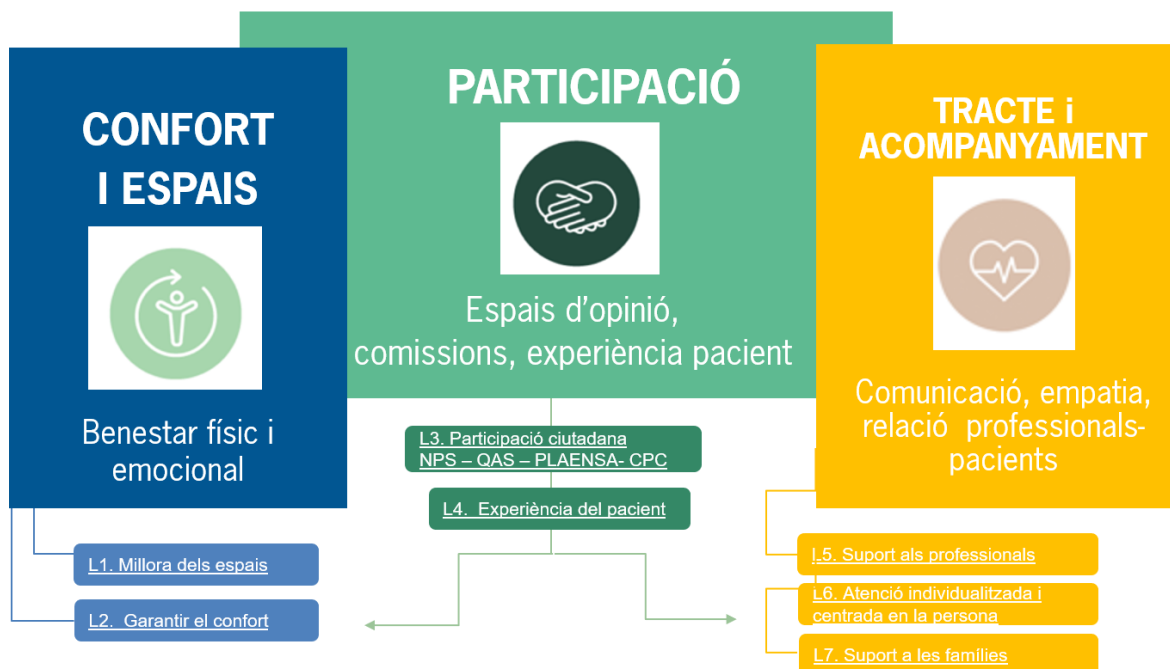
La humanització de l'atenció sanitària busca oferir una atenció integral centrada en la persona, (pacient, família i professionals), i anar més enllà de la part tècnica de la malaltia, contemplant al pacient com a persona i cobrint les seves necessitats no només físiques si no també psíquiques i emocionals.

Podríem entendre-la de la següent manera:

***La Humanització ha de centrar-se en el pacient, assegurant la qualitat i el rigor científic, alhora que amb l'empatia envers el pacient.***

Per tal de millorar en l'atenció a la nostra entitat la centrarem amb els següents **eixos estratègics**:

- **Confort i espais** | Adequació d'espais - benestar físic i emocional
- **Participació** | espais d'opinió i experiència del pacient
- **Tracte i acompanyament** | comunicació, empatia i relació professionals-pacient



## Abast

Tots els centres gestionats pel grup SSIBE

## Objectiu principal

Millorar l'atenció a través d'uns objectius específics en matèria d'humanització, tenint en compte el pla estratègic de la nostra entitat.

Aplicació i seguiment de les accions de millora que se'n derivin del seguiment de resultats i anàlisis dels diferents mecanismes de participació ciutadana, i/ o propostes dels diferents àmbits d'atenció de la nostra entitat o bé per part de tercers.

El que formalment volem és definir i impulsar accions per avançar en la **cultura de la humanització en la nostra entitat**.

## Objectius específics

- Desenvolupament de l'estratègia específica del grup d'humanització
- Definició dels objectius anuals/bianuals d'humanització
- Proposta, aplicació i seguiment de les noves accions per a la millora de la humanització
- Vetllar per la formació continuada en matèria d'Humanització
- Promoure el feedback en temes d'humanització en les diferents comissions de qualitat, amb la direcció i sobretot als treballadors de l'entitat i els usuaris, a partir dels canals de comunicació establerts
- Creació de **grups de treball específics** pel seguiment de determinades línies de treball vinculades als eixos establerts

Anualment es pactaran uns objectius específics per treballar a curt termini en les reunions de treball d'aquesta comissió,

## Objectius 2024

- Treballar amb accions per la millora de l'accessibilitat a persones amb necessitats especials
- Millorar l'atenció i el bon tracte a pacients
- Ser capaços de centralitzar i vetllar per la dinamització de totes aquelles iniciatives que aportin una atenció més humanitzada

## Composició inicial Comissió d'humanització

Aquest grup es va constituir el 20 d'octubre de 2021, i inicialment estava format pels següents professionals :

- Xavier Arrebola – adjunt d'infermeria a la direcció assistencial
- Lola Bosch – directora unitat d'atenció al ciutadà i comunicació
- Cristina Fernández – tècnica d'atenció al ciutadà – **Secretaria tècnica.**
- Gemma Franch – infermera diagnòstic per la imatge
- Gloria Galera – infermera Hospital d'aguts
- Raquel Górriz - supervisora bloc quirúrgic
- Dani Moreno – supervisor atenció intermèdia i a la dependència
- M. Àngels Pagès – supervisora especialitats mèdiques ambulatories
- Anna Ribera – directora assistencial
- Xavier Pérez – director- Gerent - **Presidència**
- Carol Rodríguez – supervisora medicina interna i unitat d'aïllament

Composició actual, consultar **annex 1**

## **Funcions dels membres de la Comissió**

### **Presidència**

- Acordar la convocatòria de les sessions ordinàries i extraordinàries i la fixació de l'Ordre del dia.
- Presidir i conduir les reunions, moderar el desenvolupament dels debats i suspendre'ls per causes justificades.
- Revisar les actes de les reunions
- Assignar tasques als membres del grup, si és el cas
- Determinar la necessitat d'assessors externs, si és el cas

### **Secretaria tècnica i coordinació**

- Assistir a les reunions amb veu i vot. Substituir al President quant sigui necessari
- Efectuar la convocatòria de les sessions per ordre del titular de la Presidència, així com les citacions als membres del mateix.
- Rebre les actes de comunicació dels membres i, per tant, les notificacions, peticions de dades, rectificacions o qualsevol altra classe d'escrits dels quals ha de tenir coneixement.
- Preparar el despatx dels assumptes, redactar i autoritzar les actes de les sessions junt amb el President.
- Aquesta figura també farà de suport administratiu i assumirà les següents tasques administratives
  - Enviar la convocatòria amb l'ordre del dia i la documentació per a les reunions
  - Fer les actes de les reunions
  - Donar la informació necessària als membres del grup i altres
  - Quantes altres funcions li siguin delegades

### **Vocals**

- Assistir i participar a les reunions amb veu i vot.
- Aprovar els acords de les reunions, si es cau

Són vocals la resta de membres del grup

## Normativa i dotació de mitjans

Aquest grup es reunirà com a mínim 4 vegades l'any, es programaran les reunions cada tres mesos.

S'emetrà **acta de cada reunió**, on hi constaran els assistents i el dia de reunió, els punts principals de debat i els acords adoptats. Una vegada estigui aprovada tindrà caràcter públic.

Abans de prendre qualsevol decisió important, que afecti a algun servei, caldrà transmetre-ho als responsables d'aquella àrea en concret i presentar la proposta a la Direcció de l'àmbit corresponent

Sempre que es consideri necessari, **podran assistir a les reunions altres professionals** no membres del grup amb veu però sense vot.

Sempre que es consideri adient es podran convocar **reunions extraordinàries** per tractar temes específics.

Per tal de sistematitzar el funcionament de la comissió **s'intentarà definir uns objectius específics anuals**, com a sistema de millora contínua, dels quals se'n farà la corresponent valoració del seu acompliment a finals d'any.

De moment, **no es pensa amb la periodicitat de renovació dels membres**, ja que és un concepte nou amb la seva metodologia concreta. Potser més endavant, quan la cultura d'Humanització vagi agafant força, es podrà plantejar algun relleu d'algun membre del grup

Les reunions tindran lloc indistintament a les aules dels centres de l'entitat habilitades per a reunions.



## Annex1. Composició Comissió d'Humanització -abril 2024

### Presidència

- Xavier Arrebola. Adjunt d'infermeria a la direcció assistencial (2021)

### Coordinadora i secretària tècnica

- Cristina Fernández. Tècnica de la unitat d'atenció al ciutadà (2021)

### Vocals

- Carol Cruz. supervisora 5a planta (2024)
- Maika Del Caño. Infermera urgències (2023)
- Gemma Franch. Infermera diagnòstic per la imatge (2022)
- Gloria Galera. Infermera Hospital d'aguts (2021)
- Mariona Gifre. Referent de benestar emocional ABS Torroella (2024)
- Raquel Górriz. Supervisora bloc quirúrgic (2022)
- Isabel Morató. Infermera urgències (2024)
- Dani Moreno. Supervisor atenció intermèdia i a la dependència (2021)
- M. Àngels Pagès. Supervisora especialitats mèdiques ambulatories (2021)
- Lara Parera. Cap d'admissions ABS La Bisbal (2022)
- Ferran Santolaria. Representació usuaris (2023)
- Jesús Vieytes. Referent de benestar emocional ABS Palamós (2023)