

Consell de Participació Ciutadana

Data: Dimarts 13 de maig de 2025

Hora: 18:30 h

Lloc: Sala Polivalent del CAP de Palafrugell

Assistents:

Mònica de la Torre, Joan Muñoz, Eduard Sabater, Martí Ribot, Laura Geli, Alba Carolina Samudio, Constanza Ecriche, Jaume Llopis, Joan Bonet, Anna Guerrero, Eva Brancós i Imma Martí.

Ordre del dia:

1. Benvinguda, presentació i objectius del Consell.
2. D'on partim? Percepció de la ciutadania.
3. Dinàmica de participació: *"Mirada compartida"*.
4. Torn obert de paraula i tancament.

Prèviament a l'inici de la sessió es facilita el *full d'autorització i consentiment pel tractament de dades personals* i el *full per l'autorització i consentiment de la captació d'imatge i veu personal* a cadascú dels membres del Consell per la seva signatura.

Desenvolupament Sessió:

1. Benvinguda, presentació i objectius del Consell

S'obre la sessió amb una benvinguda per part de la Direcció de l'ABS i la RBEC. Es realitza una ronda de presentacions on les persones assistents expressen el seu nom, si formen part d'alguna entitat o col·lectiu i la motivació per participar en el Consell.

A continuació s'explica què és el Consell, els seus objectius generals i específics, el funcionament previst (freqüència de reunions, participació, retorns...) i els compromisos compartits. S'acorda que es realitzaran 3/4 reunions a l'any, i que el canal de comunicació sigui a través del correu electrònic, on s'enviaran les convocatòries, ordre del dia i actes.

2. D'on partim? Percepció de la ciutadania

La Direcció de l'ABS fa una breu introducció sobre el sistema de salut, i presenta de manera resumida les dades de satisfacció obtingudes a través de les fonts següents: Índex NPS (SSIBE), Enquesta "Opina" i dades del PLAENSA (CatSalut). Es comenten les fortaleeses i àrees de millora detectades a través dels indicadors detractors (temps d'espera, etc..) i indicadors promotors (tracte, temps dedicat a la visita, etc.), contextualitzant-los segons mesos i diferents situacions



generades.

Es convida els assistents a reflexionar sobre si aquestes dades reflecteixen la seva pròpia percepció o la del seu entorn, i es comparteixen breument aquestes opinions entre tots els membres.

3. Dinàmica de participació: “*Mirada compartida*”.

Tot seguit es porta a terme una dinàmica participativa amb l’objectiu de recollir les percepcions i inquietuds de les persones assistents sobre el funcionament de l’ABS i els serveis de salut que s’hi presten. Es faciliten post-its per recollir: què es el que funciona i què és allò que podem millorar, categoritzant i prioritzant aquestes darreres propostes per identificar de forma visual aquells temes que generen més preocupació o interès.

Aquesta dinàmica permet la identificació de necessitats compartides i la generació de propostes de millora des de l’experiència directa de la ciutadania.

Els resultats son els següents:

- **Què funciona?**

- Atenció mèdica (tracte)
- L'escolta activa, empatia i acompanyament de molts dels professionals que treballen en qualsevol dels serveis.
- El tracte humà del meu metge de capçalera.
- Empatia d'alguns professionals.
- Els metges son agradables.
- Atenció del Doctor/a.
- Atenció administració.
- Analítiques: atenció del personal.
- Analítiques: un cop soc a dins.
- Els controls de les infermeres: Pes, TA, electrocardiograma.
- El temps d'espera en determinats serveis.
- El servei 24 hores.
- Serveis de psicologia.
- Servei de fisioteràpia comunitària.
- Servei de fisioteràpia als consultoris.
- Servei de odontologia en nens periòdica i regularment.
- Està a prop de casa.

- **Què podem millorar?**

PROPOSTA MILLORA	CATEGORIA	PRIORITZACIÓ
Radiografies	Instal·lacions/Serveis	7
Comunicació i informació	Comunicació	5
Gestió de l'organització assistencial	Programació	4



El temps d'atenció al ciutadà	Programació	2
Gestió analítiques especials urg. i vacutainer	Atenció Continuada	2
Temps d'espera metge	Programació	2
Comunicació pacient Palafrugell <->Palamos SMS App	Comunicació	1
Comunicació canvi de metge	Comunicació	1
Gestió receptes	Programació	1
Temps d'espera analítiques + metges	Accessibilitat	0
Tractament llengua catalana	Comunicació	0
Comunicació informàtica SAP, ECAP, Gacela	Comunicació	0
Urgències	Atenció Continuada	0
Intimitat a urgències	Atenció Continuada	0
Manca de personalització en alguns serveis	Atenció Continuada	0
Oficina d'atenció al pacient	Comunicació	0
Informació que el seu metge no hi és	Comunicació	0

Es tanca la dinàmica llegint i recollint els temes més votats. Es valoraran per ser inclosos com a punts de treball per la direcció, fent retorn a la propera sessió.

4. Torn obert de paraula i tancament

S'obre un espai de paraula per comentaris i dubtes. S'informa que es farà arribar l'acta i que la propera reunió es programarà a finals de setembre/1ers d'octubre. Es tanca la sessió amb agraïment per la participació i interès mostrat.





CONSELL de PARTICIPACIÓ CIUTADANA. ABS Palafrugell

✓ FUNCIONA:

EPi centre

Comunitat i vacunes para...

Services

Urgències

A MILLORAR:

- PROGRAMACIÓ:
 - ATENCIÓ CONTINUADA:
 - COMUNICACIÓ:
 - ACCESSIBILITAT:
 - INSTAL·LACIONS/SERVEIS:
-