

Consell de Participació Ciutadana ABS Torroella de Montgrí

Data: 26/09/2024 **hora:** 19-21h **Lloc:** CAP Torroella

Assistents:

- **ABS Torroella de Montgrí/SSIBE:** Mariona Gifre, Judit Romero, Xavier Palomeras
- **Ciutadania:** Sandra Bartomeus, Maria Teresa Ferrer Florez i Imma Ros,

Excusen assistència: Asunción Pujol Teruel, Marcos Aladid, Dolores Torres Lopera.

Absències: Cau de Torroella, Zakia Rabhi, Daniel Muñoz, Xibeques

Ordre del dia:

- Presentació persones convidades
- Repassar informació extreta en la darrera sessió
- Treballar els canals i vies d'informació i comunicació entre l'ABS i la comunitat

Temes:

Benvinguda i presentació persones convidades

La Mariona dona la benvinguda i presenta a les dos persones convidades. En Xavi Palomeras com a representant del departament de comunicació del ssibe i la Judit Romero com a persona que gestiona l'instagram de l'ABS.

Repassar informació extreta en la darrera sessió

La Mariona fa un resum de la darrera sessió i explica la dinàmica de "experiència del pacient" i les conclusions que se'n van extreure. Es presenta el treball que es va fer amb els professionals de l'ABS perquè reafirmen que anem per bon camí

Coses que valoren del nostres ABS:

- Respostes ràpides internet
- Persones conegudes i resolutives
- Poca gent a la sala d'espera
- Bon tracte dins la consulta
- Informar
- Neteja i higiene espais
- Gestió ràpida de les queixes
- Poder donar la seva opinió

Coses que voldrien plantejar millores:

- No sabem la porta on anar ni el temps de retard
- Decoració espai pediatria
- Interrupció quan estàs dins de la visita
- Comunicació dins la consulta
- Costa que agafin telèfon i les trucades en hores de feina.
- Falta privacitat al taulell

Les persones del consell de participació estan d'acord en les conclusions i els temes que estem treballant com equip sanitari.

Treballar els canals i vies d'informació i comunicació entre l'ABS i la comunitat

La Mariona explica que l'objectiu d'aquesta sessió serà treballar els canals, continguts, etc. d'informació ja que va ser un dels temes que varen identificar com a més importants en el darrer consell de participació.

Es treballa a partir de l'esquema:

- Quin tipus d'informació interessa? Tant dins com a fora de la consulta
- En quin format volem que ens arribi aquesta informació?
- A partir de quins canals?

Quin tipus d'informació?	
FORA LA CONSULTA	DINS CONSULTA
• Campanyes de vacunació, brots • Activitats grupals, caminades, xerrades • Saber els serveis/especialitats: conèixer què fan i quin és el professional (que a la foto somrigui) • Educació sexual – combatre "modes" • Infografia/calendari de coses a fer: revisions/cribatges, etc. • "benvinguda grupal" • Informació circuit ginecologia+embarassades • Quan anar a urgències (sobretot pediatria): donar pautes per tranquil·litzar famílies • Informació per diferenciar una emergència d'una urgència • Que els pediatres donin informació per instagram. Que tinguin més presència.	• Informar d'alternatives • Informar per la prevenció dels símptomes verbalment i per escrit • Fer seguiment: que la persona senti que se li està fent un seguiment del cas • Informar diagnòstic i probes • Que et miri a la cara

Quin format?

- Per les xarxes les preguntes han de ser tancades i curtes. Format enquesta ràpida (màxim 1 minut per contestar)
- Les caixes amb preguntes també capten atenció
- VIDEOS curts/guia amb imatges
- Poca lletra
- Accessible a nivell de llenguatge i contingut
- Posters/inforgrafies. Sobretot apartat pediatria.
- Important que hi hagi poca lletra en els cartells o papers penjats en el CAP.
- Informar de manera directa
- En les visites= trucar i fer seguiment posterior
- Que la informació pels joves la pugui explicar un jove
- A Verges és important donar la informació amb paper per la tipologia de població

Per quin Canal?

Informants clau:

Estartit – a l'escola tenen la figura de la TIS (tècnica inserció social). Persona que fa d'enllaç entre les famílies i qualsevol dubte/informació que pugui haver-hi a la comunitat. Podria ser una figura important perquè la informació arribés a molta gent.

Llocs:

- Farmàcies
- Torroella: Safareig de la Vila i cartells al CAP i Recer
- Verges: Cartells al CAP, súper
- Estartit: CAP, Carnisseria (C/santa Anna), AMPA

Instagram

Facebook no