



ACTA CONSELL DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

31 de maig a les 16 h.

Sala Actes Edifici Fleming (Palamós)

Assistents:

Ciutadania

Associació Espanyola Contra el Càncer: **Maite Barnés**

Consell de Participació Ciutadana de Palamós: **Roser Huete**, en substitució de *Glòria Prim*

Usuària i familiar de resident a PGG **Mònica Rebull**

Professionals

Directora d'Atenció al Ciutadà i Comunicació: **Lola Bosch**

Director d'Admissions i Qualitat: **Xavi Garcia**

Representant del Comitè d'Ètica Assistencial: **Claudia Illa**

Infermera Hospital Palamós: **Patrícia Romero**

Metgessa de família (ABS La Bisbal): **Sandra Rocha**

Secretaria Consell de Participació Ciutadana: **Cristina Fernández**

S'excusen

Jordi Bras - Consell Municipal de Torroella de Montgrí

Xavier Pérez - Director Gerent

Glòria Prim - Consell de Participació Ciutadana de Palamós.

Josefina Baeza - Representant del Voluntariat

Anna Maria Roca - Consell Municipal de Benestar Social de Palafrugell

Ordre del dia

1. Revisió acta anterior
2. Enquestes de satisfacció hospital de Palamós (NPS)
3. Torn obert de paraules

1. Revisió acta anterior

Es comenta i es valida el contingut de l'acta anterior.

[Acta 29 de març](#)

2. Les actes s'envien per correu electrònic prèviament i llavors queden publicades [a la web ssibe.cat](#).

3. Enquestes de satisfacció als usuaris

El passat 17 de gener de 2022 es va activar l'NPS (Net Promote Score), un sistema de medició de l'experiència del pacient, a l'Hospital de Palamós, en concret a Hospitalització i Consultes Externes.

S'envia una enquesta de satisfacció (via mail o SMS) als pacients atesos en aquestes àrees, amb l'objectiu principal de conèixer la percepció dels usuaris, detectar possibles aspectes de millora i dissenyar les accions de millora que es considerin.

Expliquem el funcionament i la metodologia utilitzada, així com les dades de segmentació, els criteris d'enviament i els motius que es valoren, cares a sotmetre-la a consideració per part dels membres d'aquest consell.

Actualment les enquestes es realitzen a hospitalització i a consultes externes, i a partir del mes de juliol s'implantarà als centres d'atenció primària.

Per tal de conèixer i recollir les aportacions dels assistents, es fan dos grups de treball per revisar el contingut de les enquestes

Grup 1. Cristina Fernández, Patricia Romero, Roser Huete, Mònica Rebull

Grup 2. Lola Bosch, Xavi Garcia, Claudia Illa, Sandra Rocha, Maite Barnés

Es recullen les aportacions realitzades pel grup de les enquestes de les 3 àrees.

Enquesta consultes externes (11 preguntes)

Es canvia la definició de la pregunta, en comptes de dir la dificultat d'aconseguir cita, es suggereix que es descrigui com el procés de citació. Pel que fa la pregunta relativa a La informació, es recomana afegir un desplegable que els usuaris puguin determinar manca d'informació o informació que no han entès o poc comprensible.

Enquesta hospitalització (9 preguntes)

Pel que fa la pregunta relativa a La informació, en aquest apartat s'aconsella fer-la desplegable per concretar en quin punt del procés d'ingrés es dona, si abans d'ingressar, durant l'estada o en el procés de l'alta.

El desplegable que fa referència a la relació amb el personal, es demana que s'incorporin a tots els col·lectius (personal mèdic, d'infermeria, d'admissions i auxiliars)



Afegirem una pregunta en les enquestes d'hospitalització que reculli la valoració del descans nocturn.

Atenció primària, (13 preguntes)

Canvi el procés de citació per la dificultat d'aconseguir cita

Afegim aquests dos ítems

- El temps d'espera fins entrar a la consulta.
- El temps dedicat a la visita.

Incorporar el desplegable incidències amb el personal (4 col·lectius)

- Incidències amb el personal (desplegable)
- Incidències amb el personal mèdic.
- Incidències amb infermeria.
- Incidències amb admissions.
- Incidències amb auxiliars

Es valoren molt favorablement totes les aportacions, i intentarem incorporar-les en la nova versió de les enquestes.

Es recorda que la propera reunió està prevista per al 27 de setembre de 2022

Unitat Atenció al Ciutadà i Comunicació

Palamós, 9 de juny de 2022



Serveis de Salut Integrats
Baix Empordà

