

# Consell de Participació Ciutadana ABS La Bisbal

## Document marc

|                                                                                                                                                               |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Elaborat per:</b><br><br>Tècnica de la Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació<br><br>Referent de Benestar emocional comunitària ABS La Bisbal d'Empordà | <b>Data:</b><br><br>Abril de<br>2023 |
| <b>Núm. Revisió protocol:</b>                                                                                                                                 | 0                                    |

|                                                                                                                                             |                                      |                                                                 |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Revisió realitzada per:</b><br><br>Direcció de la Unitat d'Atenció al Ciutadà i Comunicació<br><br>Direcció de l'ABS La Bisbal d'Empordà | <b>Data:</b><br><br>Abril de<br>2023 | <b>Aprovat per:</b><br><br>Consell de Direcció UACiC i Qualitat | <b>Data:</b><br><br>13/04/2023 |
| <b>Revisió Gestor Documental:</b>                                                                                                           |                                      |                                                                 |                                |

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

### HISTÒRIC DE CANVIS:

| Revisió | Data       | Motiu de la Modificació |
|---------|------------|-------------------------|
| 0       | Abril 2023 | Document inicial        |
|         |            |                         |

## Índex:

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducció.....                                                  | 4  |
| 2. Normativa de funcionament.....                                    | 5  |
| Què és?.....                                                         | 5  |
| Objectius de la creació del Consell de participació ciutadana: ..... | 5  |
| Objectius específics:.....                                           | 5  |
| Selecció dels membres:.....                                          | 6  |
| Composició:.....                                                     | 6  |
| Cadència de les reunions: .....                                      | 6  |
| Funcionament:.....                                                   | 7  |
| Qui prepara ordre del dia i documentació? .....                      | 7  |
| Desenvolupament de les reunions:.....                                | 7  |
| Avaluació i seguiment dels temes tractats. ....                      | 7  |
| Comunicació amb la ciutadania i els participants.....                | 8  |
| Referències bibliogràfiques: .....                                   | 9  |
| Annex 1 · Membres gener 2023 .....                                   | 10 |

## 1. Introducció

D'acord amb el [Marc de participació ciutadana en salut](#), la participació ciutadana és el mecanisme per incorporar de manera transparent i ordenada les persones i la societat civil en la presa de decisions públiques, partint de la base de la participació individual dels ciutadans en la pròpia salut i la relació directa amb els professionals que els atenen i els serveis que es generen.

El **Pla de salut de Catalunya 2016-2020** ja va incloure com a àrea prioritària el desenvolupament d'estratègies per garantir la participació de les persones en l'àmbit de la salut.

La participació dels pacients es pot articular i donar-se en qualsevol dels **diferents nivells** en què s'estructura el sistema sanitari: el **nivell macro**, on es consideren els aspectes de priorització i de finançament; el **nivell meso**, on la participació està estretament relacionada amb la millora de la qualitat assistencial i de les experiències dels pacients quant a l'atenció rebuda, i és l'espai de la medicina centrada en els pacients; i el **nivell micro**, que és l'àmbit específic de la relació professional-pacient i on se centren les decisions compartides.

A Serveis de Salut Integrats Baix Empordà ja **vam iniciar aquest model de participació l'any 2019 amb la creació del [Consell de Participació de Pacients de SSIBE](#)** el que fomenta la cultura participativa en el nivell meso, on la participació està estretament relacionada amb la millora de la qualitat assistencial i de les experiències dels pacients quant a l'atenció rebuda.

Seguint en la línia del [Pla de Salut de Catalunya 2021-2025](#) en la que recull com a un dels objectius posar la persona al centre de la seva salut i del sistema, així com fomentar la col·laboració entre els actors públics, considerem prioritari donar continuïtat als projectes per fomentar la participació de la ciutadania.

Per aquest motiu s'ha incorporat com una de les línies de treball en el [Pla Estratègic de SSIBE 2022-2025](#)

PLA ESTRATÈGIC 2022-2025 | SSIBE

## L'ATENCIÓ A LES PERSONES



### Fomentar la participació ciutadana

- Incorporar les persones usuàries en les diferents comissions de decisió
- Potenciar el consell de participació ciutadana i les associacions de pacients
- Impulsar les taules de salut comunitària als municipis (>5000 hab.) i amb el Consell Comarcal del Baix Empordà

Així doncs, seguint amb aquesta línia i cares a impulsar i fomentar la participació ciutadana es crearan els propers anys els Consells de Participació Ciutadana de les àrees bàsiques de salut.

Aquest és el document marc del Consell de participació ciutadana de l'ABS La Bisbal d'Empordà, formada pel CAP de La Bisbal d'Empordà (Dra. Casaponsa) i els consultoris municipals de Corçà, Cruïlles, Foixà, Fonteta, Monells, Palau-Sator, Parlavà, Peratallada, Rupià, Sant Sadurní de l'Heura, Ultramort, Ullastret i Vulpellac.

Actualment en l'àmbit de SSIBE disposem dels següents projectes i eines participatives,

- Enquestes de satisfacció PLAENSA del CatSalut
- NPS
- Entrevistes a usuaris en el marc del projecte experiència del pacient
- Grups focals a usuaris en el marc del projecte experiència del pacient
- Gestió de reclamacions, agraïments, suggeriments i consultes
- Servei de mediació
- Programa de voluntariat
- Convenis amb associacions de pacients i entitats
- Programes d'atenció primària amb participació ciutadana
- Projectes de responsabilitat social amb la comunitat
- Consell de Participació Ciutadana de SSIBE

## **2. Normativa de funcionament**

### **Què és?**

- Espai estable de participació de la ciutadania
- Serveix per a portar a terme processos de consulta i deliberació
- Ha de ser un mecanisme d'opinió i escolta activa
- Es un òrgan consultiu, no és un òrgan vinculant per la presa de decisions

### **Objectius de la creació del Consell de participació ciutadana:**

- Necessitat de conèixer, respectar i incorporar la mirada de la ciutadania en general i dels pacients en particular
- Disposar d'un espai de deliberació per enriquir la presa de decisions
- Donar veu a la diversitat ciutadana a nivell individual i col·lectiu per compartir i aprofitar les diferents percepcions i opinions
- Impulsar la promoció de la salut i l'educació en salut amb la implicació activa de la ciutadania
- Fomentar la confiança i coresponsabilitat de la ciutadania respecte al sistema de salut

### **Objectius específics:**

- Conèixer l'opinió i recollir propostes de millora relacionades amb el funcionament i els circuits de l'ABS

### **Selecció dels membres:**

Estarà format com a màxim per 12 persones, i haurà de tenir representació diversificada de les persones usuàries de l'ABS (entre 6 i 8), i dels professionals de l'ABS La Bisbal d'Empordà (4).

La renovació dels representants de la ciutadania es farà cada 2 anys.

La participació de la ciutadania serà de forma voluntària i es farà una campanya de comunicació específica per promoure la participació d'aquesta.

En funció dels temes a tractar, sempre que es consideri necessari, i amb la validació de la direcció de l'ABS, es podrà convidar a professionals de l'Àrea Bàsica de la Bisbal que no siguin membres del Consell.

### **Composició:**

#### **Ciutadania**

Entre 6 i 8 persones usuàries de l'ABS de La Bisbal d'Empordà.

#### **Professionals de l'ABS de la Bisbal d'Empordà**

1. Director ABS
2. Cap d'admissions de l'ABS
3. Adjunta d'infermeria de l'ABS
4. Referent de benestar emocional comunitària de l'ABS

Les funcions de secretaria del Consell Consultiu de Pacients les assumirà la referent de benestar emocional comunitària.

La Unitat d'Atenció al ciutadà i Comunicació oferirà suport tècnic i coordinació que es considerin necessaris.

### **Cadència de les reunions:**

Es preveu realitzar 3 reunions l'any, es programaran anualment i s'informarà als assistents amb antelació.

**Funcionament:**

- Establir un espai estable de participació.
- Presentar processos de consulta i deliberació (elaborant ordre de temes a deliberar i facilitant informació que s'entengui)
- Mecanismes d'opinió i escolta activa (establint dinàmica de participació i ordre de paraula a les reunions)

**Qui prepara ordre del dia i documentació?**

La Referent de benestar emocional comunitària.

**Desenvolupament de les reunions:**

Sempre s'informarà prèviament dels temes a deliberar així com es facilitarà la informació abans de la reunió enviant l'ordre del dia.

A l'inici de la reunió s'informarà de l'objectiu o objectius de la reunió.

En primer lloc es farà una revisió dels temes tractats en l'anterior reunió i l'evolució dels mateixos, si no s'ha fet prèviament per algun altra via.

Si es considera necessari es farà una exposició de tema/es que es vulguin tractar de manera breu i es facilitarà informació inicial intel·ligible i de qualitat.

Es vehicularà la participació de tots els assistents mitjançant torn de paraules i s'atorgarà temps de paraula a cadascun per tal que tots els assistents tinguin temps de fer les seves exposicions.

També es recordarà que no és un òrgan per a prendre decisions, si no d'assessorament, les aportacions recollides no seran vinculants, si que es tindran en compte.

La durada de les reunions serà d'una hora i mitja.

Es valorarà que les reunions es facin en algun espai municipal, fora del CAP.

**Avaluació i seguiment dels temes tractats.**

A l'inici de cada reunió es llegirà l'acta de la darrera reunió i s'aprovarà.

A cada reunió també s'explicarà si en relació als temes tractats, s'ha implantat algun canvi o alguna millora en els processos assistencials, en els circuits o en els processos participatius del pacient i de les seves famílies.

### **Comunicació amb la ciutadania i els participants.**

Les actes de les reunions s'enviaran als assistents i es publicaran al web de SSIBE.

### **Referències bibliogràfiques:**

- [Marc de participació ciutadana en salut](#)
- [Consell Consultiu de Pacients de Catalunya 2022-2026](#)
- [Pla de Salut de Catalunya 2021-2025](#)
- [Pla Estratègic de SSIBE 2022-2025](#)
- Document marc del [Consell de Participació de Pacients de SSIBE](#)

## **Annex 1**

### **Membres del Consell de Participació Ciutadana ABS La Bisbal d'Empordà**

**Abril 2023**

#### **Professionals de l'ABS de La Bisbal d'Empordà:**

Jose Miquel Villar - Director ABS

Cristina Cama - Adjunta d'infermeria de l'ABS

Lara Parera - Cap d'admissions de l'ABS

Olga Collell – Referent de benestar emocional comunitària de l'ABS

#### **En representació de la ciutadania:**