

2023

Política de Participació Ciutadana

Índex

1	Àmbit d'actuació	3
2	Objectiu	3
3	Marc conceptual	4
4	Política de participació ciutadana	6
5	Pla de participació ciutadana	7

1

Àmbit d'actuació

Pius Hospital de Valls



2

Objectiu

El Pius Hospital de Valls té la missió de “cuidar les persones del territori amb una atenció de salut i social, de qualitat, propera i amb capacitat de resposta” i una visió de “liderar l’atenció integrada social i sanitària en el territori per millorar el benestar de les persones”

El disseny de la política de participació ciutadana del Pius Hospital de Valls **promou que aquesta participació esdevingui una pràctica habitual** i incorporada a la dinàmica de funcionament del centre.

La política de participació ciutadana té com a base els professionals i els valors que s’han consensuat al Pla Estratègic 2022-2025:

Compromís, confiança, innovació, humanitat i sostenibilitat.

3

Marc conceptual

Situar els ciutadans en el centre d'atenció de salut i social que oferim és l'eix primordial. Per això, l'organització del Pius està enfocada a integrar la participació ciutadana en la millora continua dels seus processos.

El Pius Hospital de Valls conjuntament amb el sector sanitari, està immers en un canvi constant. Això obliga a que, el model organitzatiu de l'hospital sigui capaç d'**adaptar-se i evolucionar de forma continua per a poder donar resposta a les necessitats i expectatives de la població**, als requeriments del Departament de Salut i al desenvolupament dels seus professionals.

És una realitat que les necessitats i expectatives de les persones canvien. Així, les percepcions, tant quantitatives com qualitatives evolucionen amb el temps i els canvis socioculturals i econòmics i, el que avui es pot considerar com suficient i/o satisfactori, demà pot ser que no ho sigui; i, el que avui es considera complementari demà potser es considerarà bàsic. Aquest canvi l'hem d'integrar en la pròpia evolució de la institució.

Cal identificar les necessitats i les expectatives de les persones que hem d'atendre i triar la millor resposta que podem donar, hem d'estar atents a les necessitats no previstes per elles, i hem de fer front a les necessitats no previstes per nosaltres. Com a servei sanitari, cal que gestionem les expectatives del client.

El pla de participació ciutadana va estretament vinculat al Pla d'humanització i a la Política atenció ciutadà. Aquests plans venen liderats per el professional responsable de l'Atenció al ciutadà i així ho reflecteix l'organigrama

Una de les prioritats del Departament de Salut és aconseguir un sistema nacional de salut més proper, que sigui capaç de conèixer les necessitats percebudes de la ciutadania i que hi doni resposta comptant amb la seva participació; en definitiva, es tracta de construir un sistema en què la persona estigui al centre i s'hi senti.

El Departament de Salut inclou la participació ciutadana com un dels principis del model de salut català, juntament amb el caràcter universal, equitatiu, públic, de qualitat, vinculat a la recerca i a la innovació, transparent i sostenible, entre d'altres. Defineix, la participació ciutadana, com «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 de la ciutadania en la pròpia salut i la relació amb els professionals i els serveis que es generen. El Pla de Salut de Catalunya 2021-2025, serà bàsic per definir l'estratègia de participació ciutadana i té com objectiu la transformació del sistema de salut per encarar els reptes de futur i ho articula en l'estratègia 4, Palanques de canvi transversal mitjançant l'objectiu 11:

- Continuar desenvolupant estratègies i eines per reforçar la presa de decisions compartides, la qualitat de vida i l'empoderament de les persones.
- Garantir la participació ciutadana individual i col·lectiva com a motor de canvi

En el marc de l'OMS es considera vital la participació de les persones, famílies i comunitats tant en l'educació per a la salut, com en la planificació, l'avaluació i la implementació de polítiques de salut per promoure actituds de corresponsabilitat.

La carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, fa referència a la participació ciutadana de manera explícita en:

- Dret de les persones a expressar l'opinió sobre el sistema sanitari
- Dret a participar-hi com agent actiu

I de manera implícita:

- Dret a l'autonomia i pressa de decisions
- Dret a decidir qui està present durant els actes sanitaris
- Dret a la realització d'un procediment diagnòstic o terapèutic, entre d'altres.

L'OMS fa esment, en el document Marc sobre serveis de salut integrats centrats en la persona, a les estratègies per a la transformació del sistema, entre les quals hi ha responsabilitzar i fer partícips les persones, famílies i comunitats, enfortir la governança i la rendició de comptes, reorientar el model assistencial, tenir una bona coordinació interna i de serveis i crear unes bones condicions perquè tot això passi.

4

Política de participació ciutadana

L'empoderament i la cura de la pròpia salut són elements clau per fomentar l'autonomia i la qualitat de vida.

Les experiències que fomenten l'aprenentatge a través de l'experiència compartida s'han demostrat efectives en l'adquisició d'hàbits saludables i la millora de la qualitat de vida.

Situar els ciutadans en el centre d'atenció de salut i social és l'eix primordial de l'atenció que oferim, d'aquí que l'organització del Pius Hospital de Valls està centrada en la gestió per processos per oferir una atenció integral e integrada.

La gestió per processos es una garantia organitzativa que implica a tots els professionals amb la presa de decisions tenint en compte la participació ciutadana.

La política de participació ciutadana al Pius hospital de Valls queda explícitament recollida en el pla Estratègic 2022-2025 del Pius Hospital de Valls en la seva L5:

- **Incorporar l'experiència de la persona en la millora continua dels processos i serveis assistencials**
- **Assolir una millora del benestar tenint en compte les dimensions clíniques, socials i emocionals de la persona.**

I, implícitament recollida en les altres línies estratègiques per aconseguir que aquesta participació esdevingui una pràctica habitual i incorporada a la dinàmica de funcionament del centre.

La comunicació establerta entre ciutadà i professional i ciutadà i organització és bàsica que sigui accessible, oberta i amb un llenguatge entenedor.

La presa de decisions compartides en els aspectes relacionats amb la salut i la qualitat de vida és bàsica en una atenció centrada en la persona. Aquesta perspectiva implica que els professionals de la salut i les persones treballin conjuntament, disposant d'informació fiable i contrastada per millorar el coneixement de les persones i la seva capacitat de participar en les decisions relatives sobre la seva atenció.

El protagonisme és del pacient, que transmet coneixements i comparteix experiències amb altres persones que pateixen el mateix problema de salut, amb l'objectiu de potenciar l'autocura, la corresponsabilitat i l'autonomia de les persones que tenen una malaltia crònica.

Les eines digitals son una eina actual i de futur per aprofundir en l'empoderament dels pacients tant per la seva responsabilitat d'autocura com per incorporar la seva experiència de pacient i així queda recollit explícitament en la L7:

- Promoure la digitalització, la innovació tecnològica i organitzativa com a palanca transformadora
- Incrementar la capacitat assistencial, la interoperabilitat entre professionals i la traçabilitat dels pacients, establint noves formes de comunicació

5

Pla de participació ciutadana

El pla de participació ciutadana del Pius Hospital té l'objectiu principal incorporar a la gestió dels processos assistencials de suport l'experiència del ciutadà per millorar-ne el funcionament i fer créixer una cultura centrada en la persona

El Pla de participació ciutadana del Pius Hospital de Valls s'ha anat desenvolupant amb els avenços culturals i socials de l'àmbit de la salut i els requeriments polítics i legals.

El canvi de model paternalista a un model centrat en la persona, amb la seva autonomia, responsabilització i presa de decisions amplia el marc de participació ciutadana. processos per oferir una atenció integral e integrada.

El pla de participació ciutadana del Pius Hospital de Valls es fonamenta amb objectius reals assolibles i es va desenvolupant segons les necessitats i recursos tenint en compte els objectius a aconseguir i les dificultats que puguin haver-hi:

- Enquestes de satisfacció (Plaensa)
- Enquestes proms (BSH)
- Gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments
- Tallers de formació i experiència amb pacients segons patologia i objectiu.
- Accions de difusió a ciutadans
- Revisió de la informació que rebran els ciutadans per adequar-nos a oferir missatge entenedor
- Llei orgànica de regulació de l'eutanàsia per fer efectiu el dret a morir dignament.
- Voluntariat
- Consentiment Informat

La política de participació ciutadana es revisarà cada 4 anys o cada vegada que sigui necessari.