

Consell de Participació Ciutadana ABS Torroella de Montgrí

Data: 28/02/2024 **hora:** 19-21h **Lloc:** Casa Pastors

Assistents:

- **ABS Torroella de Montgrí:** Alícia González i Mariona Gifre
- **Ciutadania:** Zakia Rabhi, Asunción Pujol Teruel, Marcos Aladid, Cristina Radresa, Antonia Guerrero Martínez, Maria Teresa Ferrer Florez i Dolores Torres Lopera.

Excusen assistència: Daniel Muñoz, Imma Ros, Mariona Lloret i Maria Roura Mir

Absències: Cau de Torroella

Ordre del dia:

- Benvinguda
- Experiència del pacient. Patient journey.

Temes:

NOTA: abans d'iniciar la sessió es demana a les persones que participen per primera vegada al grup que firmin la documentació en relació a la confidencialitat de dades i els drets d'imatge.

Benvinguda i presentació de la dinàmica

- Es dona la benvinguda a totes les persones participants.
- S'agraeix l'assistència i la col·laboració en aquest projecte.

Presentació de la temàtica i dinàmica de la sessió.

Des del CAP s'explica que de tots els temes que varen sortir a la sessió anterior ens hem volgut centrar en el tracte i l'atenció a l'usuari/a. L'objectiu principal del nostre ABS és que les persones que atenem sentin que se'ls dona un tracte i una atenció professional de qualitat. Per això en aquesta sessió volem conèixer la seva opinió en relació al tracte rebut per part dels diferents professionals així com dels espais, protocols, informacions etc. que es troben quan utilitzen els serveis de l'ABS etc.

Per poder aconseguir aquest objectiu expliquem la dinàmica del "patient journey" i repartim materials. Conjuntament identifiquem les diferents etapes per les quals passen les persones quan entren en contacte amb el nostre ABS (contacte, entrada al centre, sala d'espera, consulta i post-consulta), així com els punts forts, els punts febles i les propostes de millora de cada fase.

Els temes més destacats en la relació a la percepció de qualitat assistencial són:

- Sentir-se escoltats durant la visita i sobretot que el/la professional els expliqui i argumenti les decisions que pren tant pel que fa al diagnòstic, tractament o derivació.
- Tenir major informació en relació a protocols com poden ser les revisions de pediatria, ginecologia

o programes de prevenció de càncers o altres patologies.

- Que els canvis que es produeixin dins el cap o informacions varies arribin a la comunitat. Queda pendent trobar quines serien les millors línies de comunicació.

L'Àlícia comenta que la informació que ha sortit a la sessió es treballarà amb els professionals de l'ABS i que serà una temàtica que anirem treballant el llarg de l'any.

Finalment tornem a agrair la participació de tothom i donem per acabada la sessió.