



ACTA CONSELL DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Dijous, 15 de febrer de 2024 – 18h

CAP de la Bisbal d'Empordà

ASSISTENTS:

Ciutadania: Pere Maria Estrem, Eva Marianne Schurmann i Javier Roman.

S'excusen: Núria Alsina, Roser Molinas, Rosa M^a Gil, Yasmina El Bakouri i Oussama Arbib El Aissaoui.

Absents: Mònica González

Professionals: Jose Miguel Villar (director ABS), Mercè Agustí (infermera ABS), Mima Ballester (metgessa ABS) i Olga Collell (RBEC ABS).

TEMES TRACTATS:

- 1. Retorn del tema de les trucades tractat la reunió passada :** a la reunió passada es va tractar el fet que els pacients puguin saber, de manera aproximada, a l'hora que se'ls hi realitzarà una visita telefònica. Des de direcció es trasllada que és un tema que s'està abordant. De moment s'estan realitzant canvis en la gestió d'agendes dels professionals.
- 2. Tracte al pacient.** Es recull dels membres del Consell aquells aspectes que valoren i que consideren que haurien de millorar en relació al tracte que se'ls hi ofereix. Es pregunta en base a 4 blocs:
 - 1. Accessibilitat:** comenten que els hi és fàcil demanar hora i que se'ls hi dóna de manera ràpida.
Des de direcció s'aporten dades al respecte.
 - 2. Informació i comunicació donada**
 - *Donar informació clara i senzilla sobre la seva malaltia /dolència:* valoren el fet que se'ls informi sobre la seva patologia d'una manera entenedora. Esmenten que sovint no es dóna massa informació o aquesta és poc clara.
 - *Clarificar si s'ha entès la informació:* comenten que estaria bé que el/la professional pogués acabar verificant que la informació s'ha entès de manera adequada per part del/la pacient.

- *Comunicació no verbal amable*: comenten que certa comunicació (un somriure, postura corporal,...) també faciliten que la interacció sigui més agradable i facilita la confiança.

3. Tracte i professionals:

- *Proximitat en el tracte*: valoren el fet que se'ls anomeni pel seu nom i que els professionals mostrin interès i facilitin una relació de confiança.
- Es parla sobre el tema de la *intimitat* i el fet que es cridi als pacients pel seu nom per entrar a consulta. Se'ls hi trasllada que hi ha la intenció de posar un tòtem per a solucionar aquest aspecte.

4. Confort i espais:

- Comenten el fet que els/les pacients hagin d'esperar de peu i, si hi ha molta gent, a fora al carrer durant l'hora de les analítiques. Expressen que, en alguna ocasió, hi ha persones grans o bé amb mobilitat reduïda. Aquest aspecte ha millorat molt amb el nou circuit d'analítiques.
Aporten com a idea el fet que hi pogués haver unes franges determinades per aquest pacients més vulnerables.

3. Explicació projecte desprescripció benzodiacepines.

Des de direcció se'ls hi explica el projecte de desprescripció de benzodiacepines que s'iniciarà en breu.

4. Altres aspectes:

- Comenten que, sovint, no s'assabenten d'activitats que s'organitzen des del CAP. Sorgeix com a idea el fet de disposar d'un canal de whatsapp o telegram on es pugui anar informant.

Olga Collell
La Bisbal d'Empordà, 15 de febrer de 2024.