



ACTA CONSELL DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

29 de novembre de 2022 – 16h

Sala Actes Edifici Fleming (Palamós)

Assistents:

Ciutadania

Consell Municipal de Benestar Social de Palafrugell: **Anna Maria Roca**

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

Representant del Voluntariat: **Josefina Baeza**

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

Professionals

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

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

Infermera Hospital Palamós: **Patrícia Romero**

Metge de família (ABS Palafrugell): **Nacho Pascual**

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

Excusa assistència

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

Consell Municipal de Torroella de Montgrí: **Jordi Bras**

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

Gerent: **Xavier Pérez**

Ordre del dia

1. Nova incorporació
2. Humanització de l'atenció sanitària
3. Voluntariat
4. Torn obert de paraules

1. Noves incorporacions

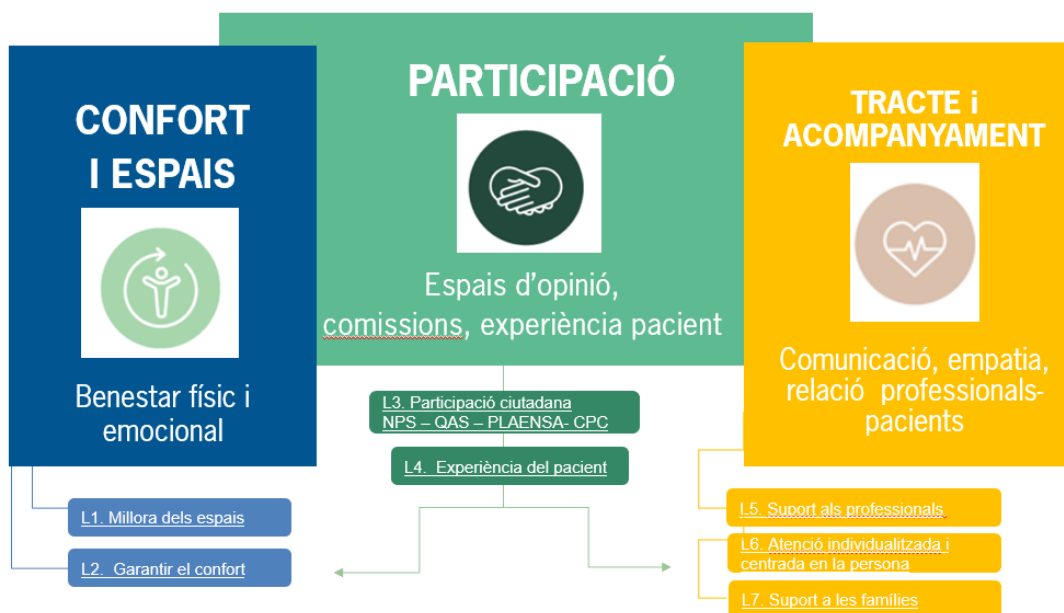
S'incorpora el Dr. Nacho Pascual, metge de família de l'equip d'atenció primària de l'ABS de Palafrugell, en substitució de la Dra. Sandra Rocha, que per motius personals i deixa de formar part del consell.

Aprofitem per agrair la seva participació la qual ha estat molt activa i amb molt bones aportacions i donem la benvinguda al Dr. Pascual

2. Humanització de l'atenció sanitària

Com ja vam avançar en l'anterior reunió, s'ha inclòs en el Pla Estratègic el mòdul d'atenció a les persones que inclou entre d'altres el desplegament de la humanització de l'atenció sanitària

La Cristina exposa l'estratègia d'humanització establerta a SSIBE, les principals línies de treball i les accions que s'han implementat des de la creació de la Comissió d'humanització.



La humanització de l'atenció sanitària ens ha de servir per tenir en compte tots aspectes holístics de les persones i famílies, més enllà de l'atenció assistencial i el tractament de malaltia. S'han de tenir en comptes aspectes socials, culturals, creences.. per tal de poder donar una atenció centrada en la persona.

S'explica que com a humanització s'inclouen les següents línies de treball:

- Suport emocional
 - Voluntariat
 - Col·laboració amb entitats i associacions
- Millora dels espais
 - Projecte Humanitzem els hospitals (decoració sales..)
- Espais de participació de persones i famílies
 - Consell de participació ciutadana
 - Experiència del pacient
 - NPS – enquestes satisfacció als usuaris
- Millora de la comunicació i tracte
 - Reclamacions de tracte contra professionals (taller de coach)
 - Cursos de formació específica (UCF, atenció telefònica...)

També, s'expliquen les accions concretes impulsades fins ara,

Organització d'una Taula col·loqui, Parlem d'humanització.. cal ? per contextualitzar el concepte, i començar a fomentar la cultura de la humanització a la nostra entitat.

Uns consells per a professionals per a la millorar de la humanització, que recullen tips bàsics de bon tracte.

Tot i així, des de la Comissió d'Humanització on hi son representats diferents àmbits i serveis assistencials, es treballarà per la detecció i millora d'aspectes a veure amb la humanització.

Els assistents exposen de nou que la humanització de l'atenció en gran part és inherent a les persones, i per tant atribuïble totalment a l'actitud dels professionals (educació, empatia...)i el bon tracte envers als pacients. Més enllà de les accions que es puguin fer als espais o accions vinculades a altres aspectes com poden ser activitats relacionades amb l'art o la música per afavorir l'estada dels pacients, les quals també ajuden.

En aquest sentit s'han de donar pautes, eines i formació per fomentar la millora de la comunicació i les relacions entre professionals i pacients, recolzar aquelles actituds més complaents i afavorir-les i fomentar-les. Aquesta és la clau per una bona atenció més enllà de la cura de la malaltia.

3. Voluntariat

La Lola Bosch explica la situació actual del Voluntariat, després de l'aturada de l'activitat arran del covid, i les mesures de contenció, l'activitat portada a terme per l'equip de voluntariat es va veure afectada.

Durant aquest període es va activar a un equip de professionals de l'entitat, que s'oferien a donar suport amb videotrucades als pacients ingressats.

Però no va ser fins al novembre del 2021, que s'ha anat configurant de nou l'equip de voluntaris, oferint les activitats actuals;



- Acompanyament adults, hospitalització i servei de diàlisi
- Acompanyament a nens hospitalització, CE i urgències
- Acompanyament al dol, a la unitat de pal·liatius del PGG
- Reflexologia podal
- Mascaretes per a les ressonàncies pediàtriques
- Nadala per als pacients (2022)

Com no es disposa de l'antic Espai Rialles, s'ha habilitat un espai al final de la ala dreta de la 5a. planta, per tal que hi puguin anar nens i voluntaris si volen.

I en la mesura que es va configurant el nou equip humà de voluntaris, i es van detectant noves necessitats, des de les diferents àrees assistencials s'anirà treballant en oferir un suport a les persones i famílies a través dels voluntaris.

Es debat sobre les tasques que han o poden fer els voluntaris, fins a quin punt han de intervenir, sobretot es recalca que no han de suplir les tasques pròpies del personal assistencial o para-assistencial. En aquest sentit hi ha una mica de discrepància per que hi ha accions que poden assumir tranquil·lament.

Està clar que té molt valor la tasca del voluntariat, i hem de ser capaços de detectar quines necessitats tenen els pacients i les famílies, i es veurà que en molts casos es pot donar el servei a través del voluntariat.

4. Torn obert de paraules

Programació de reunions pel 2023

- 31 de gener
- 28 de març
- 30 de maig
- 26 de setembre
- 28 de novembre

Unitat Atenció al Ciutadà i Comunicació

Palamós, 7 de desembre de 2022