

2023

Política d'Atenció al Ciutadà

Índex

1	Objectiu	3
2	Àmbit d'actuació	3
3	Marc conceptual	4
4	Política d'Atenció al Ciutadà	5

1

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”.

La política d’atenció al ciutadà del Pius Hospital de Valls està enfocada a treballar amb la missió per assolir la visió tenint com a base organitzativa i professional els valors que s’han consensuat al Pla Estratègic 2022-2025:

**Compromís, confiança, innovació,
humanitat i sostenibilitat.**

2

Àmbit d’actuació

Pius Hospital de Valls.



3

Marc conceptual

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 contínua 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. 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**.

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

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.

Els **drets i deures de la ciutadania usuària del sistema sanitari** tenen el seu fonament en l'article 43 de la Constitució, que reconeix el dret a la protecció de la salut i encomana als poders públics organitzar i tutelar la salut pública, a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris.

Per tot, el Pius Hospital de Valls, vetlla la **cultura del detall**, en oferir tota l'organització de forma conjunta, treballada i planificada, la seva política d'atenció al ciutadà. Hem de treballar per a la **millora contínua** liderant una cultura amb l'organització al servei de les persones.

4

Política d'Atenció al Ciutadà

La política d'atenció a la ciutadania es troba orientada a fer realitat la missió per assolir la visió tenint com a base organitzativa i professionals els valors que s'han consensuat al Pla Estratègic 2022-2025:

Compromís, confiança, innovació, humanitat i sostenibilitat

—

Amb un enfoc ampli, global i de tota l'organització es vetlla per l'acompliment de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

Es garanteixen les competències professionals, la seva formació constant i una **actitud positiva, empàtica i assertiva** amb els ciutadans.

En comunicació, es considera la **comunicació adaptada** a cada ciutadà, disposant d'ajudes escrites i gràfiques per reforçar el missatge i fer-lo més entenedor. Es garanteix a la ciutadania la **personalització de l'atenció** i el tracte.

El Departament de Persones considera clau la manera de seleccionar, formar i motivar als professionals per oferir una bona política d'atenció al ciutadà.

S'afavoreix l'escolta activa dels professionals per poder estar amatents a les necessitats expressades verbalment i no verbalment per les persones que atenen. S'impulsa un servei accessible, directe i sense barreres donant una resposta el més àgil possible, de forma eficient i segura.

Es promou l'**autonomia i la responsabilitat dels ciutadans** però donant suport sempre que sigui necessari, establint relacions personalitzades i interactives amb respecte i confidencialitat. Es promou l'ús adequat i responsable del sistema sanitari per part dels ciutadans, amb una perspectiva d'autoresponsabilitat i promoció de l'autocura i els hàbits saludables.

S'assegura la millora contínua, entesa com un procés en el qual participen tots els professionals de l'organització i la ciutadania; tenint com a objectiu l'increment progressiu de la qualitat, la seguretat i la satisfacció del ciutadà i del professional.

Hi ha una **actualització constant de les tecnologies i recursos** per tal d'oferir aquella assistència que sigui més adequada per a l'atenció de la ciutadania, i en el nivell assistencial més òptim.

El Pius Hospital de Valls valora les opinions dels ciutadans, les analitza i les incorpora com accions de millora en la planificació funcional i estratègica.

—

Per aquest motiu té una política d'atenció al ciutadà activa en quan al tractament de les reclamacions, queixes i suggeriments, l'anàlisi de les enquestes de satisfacció i l'observació objectiva.

L'estructura organitzativa i funcional recull el funcionament entorn l'opinió del ciutadà amb els procediments estructurats, programats i amb els recursos necessaris per a fer-ne l'anàlisi, la proposta de millora, l'avaluació i la correcció.

Es treballa per tenir coneixements globals de la nostra població i poder-nos adaptar a cada especificació, valorant els costums socials que s'emmarquin dins la legalitat actual i adaptant-los a la funcionalitat del nostra centre.

En les **situacions estàndard**, de més pràctica habitual, on cal evitar la improvisació i és preceptiu **treballar de forma planificada, metòdica i consensuada**, s'han establert protocols a seguir.

La **confidencialitat** és un dret bàsic dels ciutadans i un deure dels professionals, així com garantir la seva intimitat, dignitat i l'autonomia.

El model assistencial del Pius Hospital de Valls està enfocat seguint les bases del Departament de Salut; la visió sistèmica, l'èmfasi en la coordinació de serveis, l'orientació als resultats i la continuïtat assistencial i l'atenció centrada en el pacient.

El model assistencial del Departament de Salut situa els **ciutadans com a eix del sistema** i comporta també l'exigència de la seva **coresponsabilitat en la seva salut i en el bon ús dels recursos sanitaris** com a contribució particular i col·lectiva a la sostenibilitat del sistema.

L'**avaluació dels resultats és l'eina imprescindible** que utilitza el nostre centre per tal de valorar el servei que donem i poder modificar o bé continuar amb els objectius definits.

El Pla de Qualitat vetlla per analitzar els indicadors de qualitat establerts per treballar en la millora continua. Hi ha un seguiment metòdic de tots els indicadors considerats de seguretat en relació al pacient (infeccions, mortalitat, problemes derivats de l'administració de fàrmacs, reingressos).

El Pius Hospital de Valls disposa de la Unitat d'Atenció al Ciutadà

per atendre les seves reclamacions i suggeriments, facilitar informació i orientar a les persones en l'accessibilitat i tràmits dels serveis, vetllar pel compliment dels drets i deures del ciutadà i per proposar a l'organització totes aquelles propostes de millora que es detectin.

—

La institució, incorpora a la seva organització, amb l'aprovació del Comitè de Direcció, les propostes de millora generades a partir dels resultats obtinguts de l'anàlisi de les enquestes de satisfacció promogudes pel CatSalut.

L'atenció al ciutadà del Pius Hospital de Valls està emmarcada amb el Pla de Salut del Departament de Salut i els nous requeriments polítics i socials de cada moment, en aquest sentit disposa d'un pla d'humanització.

La política d'atenció al ciutadà es revisarà cada 4 anys o cada vegada que sigui necessari.