



VIII edició Premis La Unió a la Innovació en Gestió 2017

ENTITAT: Fundació sanitària de Mollet

Adreça: Ronda Pinetons 6-8

Població: Mollet del Vallès

Persona de contacte: Joan M. Ferrer

Telèfon: T. 935 636 100 ext. 10274

e-mail: jm.ferrer@fsm.cat

Persones responsables del projecte (Nom, càrrec i e-mail)

Dr. Jaume Duran (Director general FSM); j.duran@fsm.cat

Sra. Neus Camañes (Directora Atenció a la Ciutadania FSM); n.camanes@fsm.cat

Sra. Lourdes Laborda (Direcció de Gestió FSM); l.laborda@fsm.cat

Sra. Marina Pujol (Responsable de Comunicació FSM); m.pujol@fsm.cat

Modalitat a la qual es presenta:

- Innovació en polítiques d'eficiència en recursos**
- Innovació en gestió dels professionals o gestió assistencial**
- Innovació en gestió d'aliances estratègiques**

TITOL

Consell de Participació ciutadana Fundació sanitària de Mollet

ABSTRACT

El Consell de participació ciutadana de la Fundació sanitària de Mollet (en endavant FSM) és un espai estable de participació territorial, que té com a objectiu principal assessorar a la Fundació en polítiques de salut, aportant la veu dels ciutadans i ciutadanes de l'àrea d'influència.

A través del Consell de participació ciutadana (endavant CPC), la Fundació dóna compliment a la voluntat de compartir i consensuar iniciatives i projectes amb la comunitat i fomenta la presa de decisions compartides en aspectes relacionats amb l'àmbit de la salut.

RELAT

La Fundació Sanitària de Mollet és una entitat sense finalitat de lucre creada l'any 1996 per la Societat de Socors Mutus de Mollet (Mutualitat Federada de Previsió Social), gestora del centre hospitalari històric del municipi, amb una trajectòria de més de trenta anys com a hospital general bàsic de la xarxa pública.

La visió de la institució es fonamenta en ser una institució propera, compromesa i amb vocació de servei públic, referent en la millora de la qualitat de vida i benestar dels ciutadans i ciutadanes del Vallès.

L'organització entén com estratègica la participació ciutadana activa i responsable i determina la necessitat de constituir òrgans de participació vertebradors que fomentin aquesta línia de col·laboració, sempre segons els criteris establerts en el marc de referència:

En l'àmbit de la salut, tant la Llei estatal 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, com la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, recullen el dret dels ciutadans a participar en les polítiques sanitàries i fer-ne el seguiment. En concret, l'article 2 de la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya (LOSC), relatiu als principis informadors als quals s'ha d'ajustar la protecció de la salut, l'ordenació i l'organització del sistema sanitari de Catalunya, parla en l'apartat d) de la participació comunitària en la formulació de la política sanitària i el control de la seva execució.

El Pla de Salut 2011-2015, com a instrument marc que recull les directrius en política sanitària, ja es fa referència a un rol més proactiu dels ciutadans.

En el Pla de salut 2016-2020 es concreta com a eix de treball la participació de les persones en polítiques públiques de salut, a través de les entitats que els representen.

També la Carta de drets i deures del ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, es reconeix el dret de les persones a expressar l'opinió sobre el sistema sanitari i el dret a participar-hi com a agent actiu. S'hi descriu alhora el deure que tenen les persones a conèixer el sistema sanitari i a estar informades, per exercir una participació responsable i col·lectiva.

El CPC garanteix una informació fiable, concreta, transparent i directa entre la Fundació i la ciutadania, i proporciona el marc de reflexió i deliberació necessari per fomentar la participació de forma compromesa i responsable. Mitjançant el CPC enfortim les relacions amb la comunitat, compartint informació d'interès i activant línies de col·laboració que ens permeten interaccionar directament amb la població de referència.

El CPC brinda l'oportunitat de reforçar les aliances amb els agents participatius de la comunitat, intercanviant punts de vista i rebent aportacions sobre possibles accions de millora des del punt de vista de prestació del servei que són incorporades en els òrgans de decisió de la institució.

La participació pot prendre moltes formes, i cada organització en funció de la seva visió estratègica haurà de definir quins són els objectius reals a assolir. És fonamental adquirir compromisos factibles alhora d'implementar accions de participació ciutadana, per tal d'evitar falses expectatives entre la ciutadania que hi participa.

En el moment d'articular adequadament la participació ciutadana, cal tenir clars quins són els reptes o quines les dificultats associades al desplegament de processos participatius en un territori, així com conèixer les experiències prèvies, per a poder aprendre d'errors i d'encerts. Quan per motius diversos aquestes expectatives es veuen frustrades, l'experiència desmobilitza la població i la fa més escèptica o refractària davant de noves iniciatives de participació. D'aquí la importància de realitzar un bon diagnòstic inicial per tal d'identificar clarament les demandes de la ciutadania i definir el marc regulador per activar un procés de participació ciutadana actiu i responsable.

Un dels principals reptes que ens trobem en els processos de participació ciutadana té a veure amb la capacitat d'articular un discurs que no perdi l'enfocament estratègic a partir d'intervencions que, en molts casos, es formulen des de preocupacions molt concretes de les persones que participen en el procés.

Tant en la comunicació inicial com en la dinamització del procés, cal cercar aquest equilibri. Aconseguir i mantenir aquest equilibri és una de les dificultats més importants alhora de consolidar projectes de participació ciutadana que ens hem trobat.

Les funcions assignades al CPC i definides en el reglament de funcionament, aprovat en la seva constitució, determinen el paper protagonista i rellevant que assoleixen els agents participatius. La participació activa i responsable sense l'existència del CPC hauria estat impensable.

Funcions del Consell de participació ciutadana

1. Assessorar la Fundació en polítiques de salut.
2. Aportar la veu dels ciutadans i ciutadanes de l'àrea d'influència de la Fundació.
3. Supervisar i fer seguiment de l'activitat dels dispositius assistencials i socials que gestiona la Fundació.
4. Aportar valor a la visió estratègica de la FSM, des de la societat civil i els municipis de referència del Vallès
5. Articular les aportacions des de diferents àmbits per tal de millorar la qualitat del servei que s'ofereix als ciutadans i ciutadanes.

Resultats

En el CPC de la FSM actualment estan representats els següents Ajuntaments i entitats:

Ajuntaments: Mollet del Vallès, Parets del Vallès, la Llagosta, Sant Fost de Campsentelles, Martorelles, Santa Maria de Martorelles, Palau - solità i Plegamans, Santa Perpètua de Mogoda, Gallifa, Caldes de Montbui i Sant Feliu de Codines.

Representants de la societat civil: Federació AAVV Mollet, Plataforma en defensa de la sanitat pública, Càritas parroquial, Creu Roja.

Representació de pacients: Taula de discapacitats, Taula de salut mental, Associació de fibromiàlgia, síndrome de fatiga crònica i sensibilitat química múltiple de Mollet i comarca (AFIMOIC).

Les sessions del consell són periòdiques i dinàmiques, i de forma sistemàtica inclouen a l'ordre del dia:

- Informació general sobre l'activitat de la Fundació
- Revisió desenvolupament del pla estratègic
- Seguiment dels principals indicadors de gestió (assistencials, econòmics, satisfacció)
- Proposta i revisió d'accions de millora dels serveis
- Planificació d'activitats conjuntament entre els membres representats del propi Consell.

Com a conseqüència de l'existència del CPC s'han activat:

1. Línies de col·laboració amb la comunitat

- ✓ Organització de jornades per part d'entitats amb participació de professionals de la FSM
- ✓ Programa de col·laboració amb els municipis de la zona per xerrades monogràfiques a la comunitat

2. Millores en el pla d'accessibilitat de l'organització

3. Millores en la informació prestada en el servei d'urgències

4. Participació del CPC en l'elaboració del pla estratègic 2017-2020 de la institució. El compromís de l'organització amb la participació ciutadana arriba fins el punt d'incorporar com objectiu estratègic "Millorar la participació ciutadana i comunitària", consolidant el CPC i ampliant-lo a d'altres àmbits de la comunitat (ensenyament i esport).

Pel que fa als indicadors d'avaluació i seguiment, s'han definit per enguany per primer cop indicadors associats a l'evolució del projecte de participació ciutadana:

1. Nombre d'accions externes que fomenten la participació de la ciutadania/comunitat
2. Nombre de propostes realitzades per la ciutadania/comunitat
3. Nombre de projectes en els que participa la ciutadania/comunitat
4. Nombre de membres del CPC
5. Índex de Satisfacció dels membres del CPC

Amb la constitució del CPC hem après de la vital importància d'activar projectes de participació activa i responsable, on no s'abordin temes de caire individual sinó que els membres integrants assumeixin la responsabilitat de representativitat de certs àmbits de la comunitat.

Actualment el CPC està integrat pels àmbits de la salut, tercer sector, associacions de pacients, i enguany ha estat ampliat als àmbits d'ensenyament i dels esports. També comptem amb la figura d'algun prohò, ciutadà rellevant per la seva trajectòria personal o professional en l'àmbit comunitari.

El consell s'ha consolidat com un òrgan de participació i assessorament de la Fundació, i els seus membres assisteixen regularment a les sessions per l'interès de la informació compartida, la possibilitat d'aportar la seva visió sobre el funcionament de la Fundació, la participació activa en el disseny de l'estratègia de l'organització. El model de relació bidireccional és positiu i profitós per ambdues bandes, en tant en quant la línia de comunicació és directe entre la direcció de la Fundació i els membres del Consell de participació.