

**Procés participatiu per recollir propostes
per a la definició de criteris d'ordenació
de la xarxa d'Atenció Urgent i Continuada
a Catalunya**

INFORME D'AVALUACIÓ

12 de desembre de 2016



Generalitat de Catalunya

ÍNDIX

Presentació	3
Dades bàsiques del procés	4
Els qüestionaris d'avaluació	9
Perfil de les persones participants	10
Valoració del procés participatiu.....	13
Annex.....	18



PRESENTACIÓ

Els responsables del Pla Director d'Urgències del Servei Català de la Salut tenen l'encàrrec, en el marc del Pla director d'urgències i del Pla de Salut de Catalunya 2016-2020, de definir els criteris de planificació i ordenació dels dispositius d'atenció continuada i urgent.

En aquest context, el Departament de Salut (DTS) ha impulsat un procés participatiu que contribueixi a la definició i enriquiment dels criteris de reordenació dels dispositius d'atenció sanitària continuada i urgent des de la visió dels representants municipals, representants dels Consells de Salut i d'altres entitats socials. Per aquest procés ha comptat amb el suport metodològic del Departament d'Afers Exteriors, Relacions Institucionals i Transparència.

El procés participatiu s'ha portat a terme arreu del territori realitzant 9 sessions entre el 14 d'octubre i el 10 de novembre de 2016. Paral·lelament s'ha obert a tota la ciutadania la possibilitat de participar on-line mitjançant el portal participa.gentcat.cat.

Els objectius específics del procés han estat principalment dos:

- Debatre i reflexionar sobre els criteris proposats en la "Guia de Participació", enriquant la seva definició tenint en compte les característiques diferencials segons territori.
- Recollir altres criteris susceptibles de ser inclosos en la planificació.

Aquest document recull les dades bàsiques sobre participació en el procés i la valoració que van realitzar les persones que van omplir el full de valoració lliurat després de cada sessió presencial de treball.

DADES BÀSIQUES DEL PROCÉS

La metodologia utilitzada per la recollida d'informació ha comptat, com ja s'ha esmentat, amb diferents espais de participació: presencials i virtuals.

A. Sessions presencials

En total, s'han portat a terme 9 sessions de participació. A la primera sessió hi han assistit representants del món local de diversos municipis, posteriorment s'han portat a terme 8 sessions, una per cada regió sanitària a excepció de la regió de Barcelona on se'n van fer 2, una per Barcelona ciutat i l'altra per l'àrea metropolitana.

En total han participat 153 persones configurant grups d'entre 12 a 25 integrants.

El calendari i ubicació de les sessions ha estat el següent:

Dia	Ubicació	Territori	Nombre de participants	Nombre d'entitats
14-10-2016	Barcelona	Representants món local	25	25
24-10-2016	Barcelona	Regió Sanitària Barcelona (ciutat)	14	13
27-10-2016	Girona	Regió Sanitària Girona	16	15
2-11-2016	Tarragona	Regió Sanitària Camp de Tarragona	17	16
3-10-2016	Tortosa	Regió Sanitària Terres de l'Ebre	14	14
7-10-2016	Manresa	Regió Sanitària Catalunya Central	18	17
8-10-2016	Cerdanyola del Vallès (Bellaterra)	Regió Sanitària Barcelona (àrea metropolitana)	21	12
10-10-2016	Lleida	Regió Sanitària Lleida	16	16
10-10-2016	Tremp	Regió Sanitària Alt Pirineu i Aran	12	11

Pel que fa al perfil general, a la primera sessió varen assistir representants del món local, majoritàriament alcaldes/esses, regidors/res i tinent d'alcalde, principalment membres del Consell de Salut de Catalunya i dels consells de salut de les 7 regions sanitàries; mentre que a la resta de sessions varen participar representants de corporacions professionals, sindicats, consells professionals, proveïdors de serveis i associacions de veïns, consumidors, usuaris o entitats de pacients membres també dels consells de salut i altres convocats (veure Annex)

B. Participació on-line

S'ha obert un espai de participació on-line al portal participa.gencat.cat per tota la ciutadania del 24 d'octubre al 28 de novembre.

A través d'aquest portal han participat 23 persones, 20 en referència al municipi de Castellbisbal i una relativa a Lleida ciutat.

Adicionalment, s'han rebut dues aportacions més via correu electrònic corresponents a les regions sanitàries del Camp de Tarragona i Catalunya Central.

C. Desenvolupament de les sessions

Prèviament a la reunió, els participants rebien per via telemàtica un document de suport "Guia per a la participació" on es contextualitzava el procés participatiu, es descrivien els objectius, la metodologia d'aquest així com el marc o límits del debat i els eixos en què s'estructurava.

El dia de la sessió, en sessió plenària, després d'una breu presentació de les institucions implicades en el desenvolupament del procés, la Sra. Yolanda Lejardi de la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació del DTS explicava el context, els objectius i límits del debat. Posteriorment, el Dr. Xavier Jiménez i el Dr. Pere Subirana, responsables del Pla Director d'Urgències de Catalunya 2016-2020, realitzaven l'exposició tècnica sobre la xarxa d'atenció urgent integral.

A la segona part, els assistents es distribuïen en dos grups de treball prèviament definits on es debatien el criteris d'ordenació de la xarxa d'atenció urgent. Abans d'iniciar el debat rebien el document de consentiment informat. En aquests dos grups s'establien dues dinàmiques diferenciades: a) validació i matisació dels criteris inicialment proposats, aquesta part era dinamitzada pel moderador; i b) treball en equip escollint un portaveu per debatre les propostes de nous criteris.

Finalment, es reagrupaven els assistents en sessió plenària, els portaveus posaven en comú les noves propostes de criteris, es debatien i es realitzava la cloenda amb el compromís d'enviar l'informe de la sessió als assistents i se'ls demanava emplenar el qüestionari d'avaluació sobre la sessió.

L'ordre del dia de les sessions ha estat el següent:

1. Registre i acomodació dels participants (15')
2. Contextualització del procés i exposició tècnica (plenari) (45')
3. Debat en grups (2 grups) (1h 30')
4. Posada en comú, exposició de les noves propostes, cloenda i qüestionari d'avaluació (plenari) (30')

Excepte la primera sessió que va seguir una dinàmica lleugerament diferent, amb una presentació institucional inicial i menys espai per la posada en comú final.



D. Llistat d'entitats participants

Llistat de municipis representats a la primera sessió segons els membres del Consell de Salut de Catalunya i dels consells de salut de les regions sanitàries que varen assistir:

Municipis - sessió 1
Aspa
Barcelona
Castellbisbal
Cerdanyola del Vallès
Cunit
Igualada
L'Hospitalet de Llobregat
Lleida
Lloret de Mar
Malgrat de Mar
Montcada i Reixac
Móra d'Ebre
Olot
Pineda de Mar
Poboleda
Puigvert d'Agramunt
Rellinars
Riudarenes
Sabadell
Sant Andreu de la Barca
Sant Celoni
Sant Julià de Vilatorrada
Sant Sadurní d'Anoia
Sitges
Tremp

Llistat d'entitats assistents a les 8 sessions territorials:

Entitats Barcelona - sessió 2
ACPB (Associació Consumidors Província Barcelona)
Associació de Veïnal Vila de Gràcia
Associació de Veïns de l'Esquerra de l'Eixample
Associació de Veïns de Porta de Nou Barris
Associació de Veïns i Veïnes Sagrada Família
CCOO-PSMAR
COFB
COMB
Coordinadora SAP Muntanya (AV de Sant Andreu i Nou Barris)
CUS
Institut Català de la Salut (2 participants)
SEM
UGT

Entitats Girona - sessió 3
AECC-Catalunya Contra el Càncer
Associació Família i Salut Mental de Girona i Comarques
CCOO
Col·legi de Farmacèutics de Girona
Col·legi Oficial de Diplomats en Infermeria de Girona
Col·legi Oficial de Metges de Girona
Consell Consultiu de la Gent Gran
Consorci Acció Social de la Garrotxa
Coordinadora d'Usuaris de la Sanitat, Salut, Consum i Alimentació
FACUA-Consumidors en Acció
FAPAC
Federació d'Associacions de Veïns (FAU)
Marea Blanca
Representants de la xarxa de proveïdors de serveis de salut (2 participants)
UGT

Entitats Camp de Tarragona - sessió 4
Agència Catalana del Consum -FACUA-
Associació Provincial Paràlisi Cerebral "La Muntanyeta"
CCOO (2 participants)
Col·legi d'Infermeres i Infermers de Tarragona
Col·legi Oficial de Farmacèutics
Col·legi Oficial de Metges de Tarragona
Comissió d'entitats CSC (Hospital Joan XXIII)
Comissió d'entitats CSC (Pius Hospital de Valls)
Consell de Salut Regió Sanitària
Coordinadora Tarragona Terres de l'Ebre Salut Mental
Creu Roja
Grup SAGESSA (Hospital de Sant Joan de Reus)
ICS (Atenció al Ciutadà. Hospital Joan XXIII)
Lliga Contra el Càncer Comarques Tarragona
Plataforma en Defensa de la Sanitat Pública
SEM

Entitats Terres de l'Ebre - sessió 5
Acadèmia Ciències Mèdiques Catalunya i Balears
Agència Catalana del Consum-CUS
Alcohòlics Rehabilitats Associats de les Terres de l'Ebre (ARATE)
Associació Atzavara-Arrels
Associació de Famílies de Persones amb Discapacitat Intel·lectual i del Desenvolupament de la Comarca del Montsià (APASA)
Associació Familiars Alzheimer Terres de l'Ebre (AFATE)
CCOO
Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers
Col·legi Oficial de Farmacèutics
Comissió d'entitats SCS
FACUA Consumidors en Acció
Fundació Miquel Valls contra l'Esclerosi Lateral Amiotròfica
Residència 3a Edat L'Onada
Servei d'Urgències Hospital de Tortosa de Verge de la Cinta



Entitats Catalunya Central - sessió 6
Associació de Familiars de Malalts Mentals d'Osona
Associació de Gent Gran d'Igualada
Associació Dones amb Empenta
Associació Espanyola contra el Càncer-Junta Local de Manresa
Centre Sanitari del Solsonès
Col·legi Oficial d'Infermeres i Infermers
Col·legi oficial de Metges
Comissió d'entitats SCS
Confederació d'Associacions Veïnals de Catalunya
Consell Consultiu de Pacients. Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer Bages, Berguedà i Solsonès
Consell de Persones Consumidores de Catalunya
Fundació Althaia de Manresa
ICS Anoia (2 participants)
ICS Bages
ICS Osona
UGT

Entitats Lleida - sessió 8
Associació Antisida de Lleida
Associació de Diabètics de Catalunya
Associació Familiars i Amics Nens Oncològics (AFANOC)
Associació Fibromiàlgia, Síndrome de Fatiga Crònica i Síndrome Sensibilitat Química (FIBROLLEIDA)
Associació Malalts i Familiars d'Ictus Lleida (AMILL)
Associació Salut Mental Ponent
Associació de Paraplègics i Discapacitats Físics de Lleida (ASPID)
CCOO
Col·legi Oficial d'Infermeria de Lleida
Col·legi Oficial de Metges de Lleida (COMLL)
FACUA- Consumidors en Acció
FESALUT (Federació d'Entitats per la Salut)
Fundació Esclerosi Múltiple (FEM)
Marea Blanca
Sarquavitae
UGT
Urgències- Hospital Universitari Arnau de Vilanova

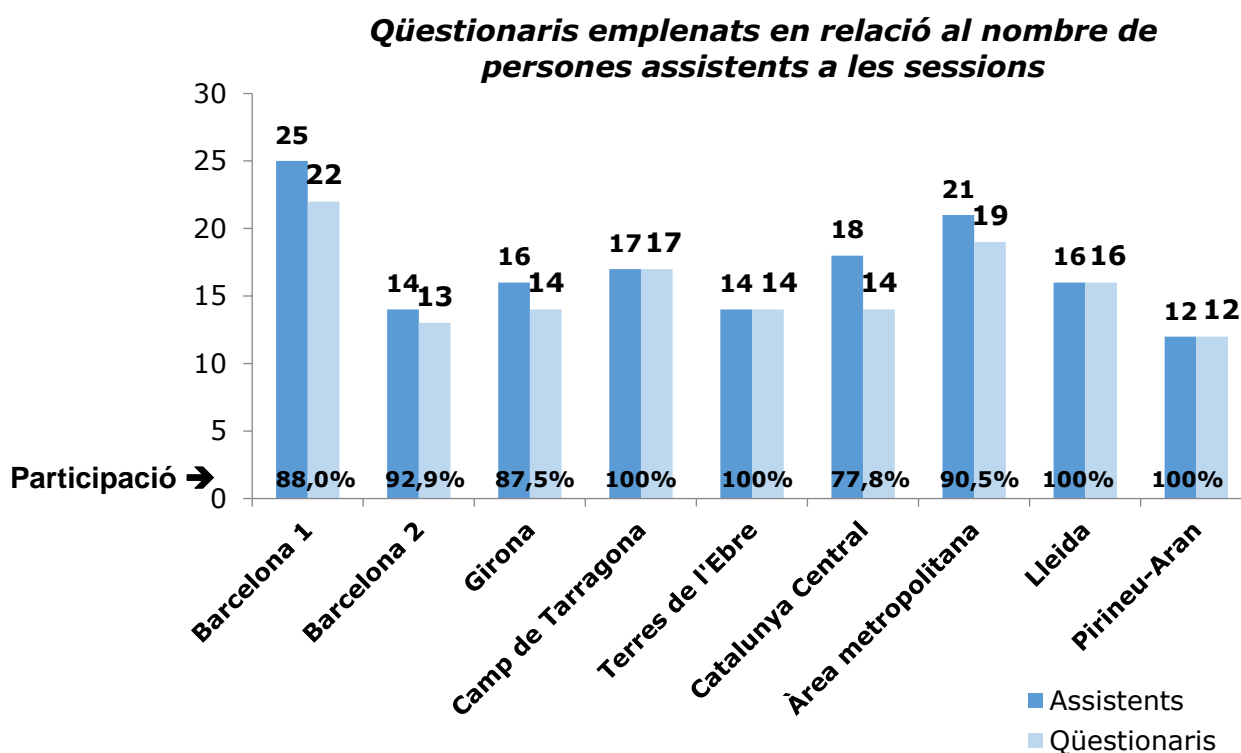
Entitats Àrea Metropolitana - sessió 7
Associació Vallès Amics de la Neurologia (2 participants)
CCOO (3 participants)
CGT Hospital de Viladecans (2 participants)
Col·legi Oficial de Metges de Barcelona (Consell de Col·legis de Metges de Catalunya)
Confederació Associacions Veïnals Catalunya (CONFAVC)
Coordinadora en Defensa de la Sanitat Pública de Mataró i el Maresme
Federació d'Associacions de Veïns de Badalona (FAAB)
Federació Salut Mental Catalunya (2 participants)
ICS (2 participants)
Mútua Terrassa
Plataforma en Defensa de la Sanitat Pública del Baix Vallès (2 participants)
Plataforma en Defensa de la Sanitat Pública i de Qualitat de Ripollet-Cerdanyola (2 participants)

Entitats Alt Pirineu i Aran - sessió 9
Aran Salut
Associació Salut Mental Pallars
CCOO
Col·legi Oficial de Farmacèutics de Lleida
Col·legi Oficial de Metges
FACUA Consumidors en Acció
Fundació Hospital de Puigcerdà
Fundació Sant Hospital La Seu d'Urgell (2 participants)
Hospital Comarcal del Pallars
Hospital de la Cerdanya
UGT



ELS QÜESTIONARIS D'AVALUACIÓ

Els assistents al procés participatiu tenien la possibilitat d'omplir un full de valoració individual sobre el desenvolupament de cada sessió de la que havien estat participants. En conjunt en l'enquesta de valoració han participat 141 persones, assolint un 92.2% de participació. A continuació, es pot observar quants qüestionaris van ser omplerts en relació amb el nombre de participants en cada sessió presencial.



Cal tenir en compte que les dades que ens mostren a continuació corresponen al perfil de les persones que varen respondre i lliurar el qüestionari d'avaluació. Per tant, els resultats que s'aporten permeten conèixer una aproximació al perfil i opinions de les persones participants a les sessions.

L'avaluació s'ha realitzat mitjançant un qüestionari anònim organitzat en dos apartats: a) informació sobre el perfil dels participants; b) valoracions sobre el procés participatiu. En aquest darrer apartat, s'inclouen una sèrie d'enunciats, tots formulats en positiu, i es demanava als assistents que valoressin el seu grau d'acord amb els mateixos. Per tant, aquells que assenyalaven les opcions de "molt" i "bastant" mostraven una visió positiva dels diferents aspectes i els que assenyalaven les opcions de "poc" o "gens" una visió negativa o de manca d'adequació.

PERFIL DE LES PERSONES PARTICIPANTS

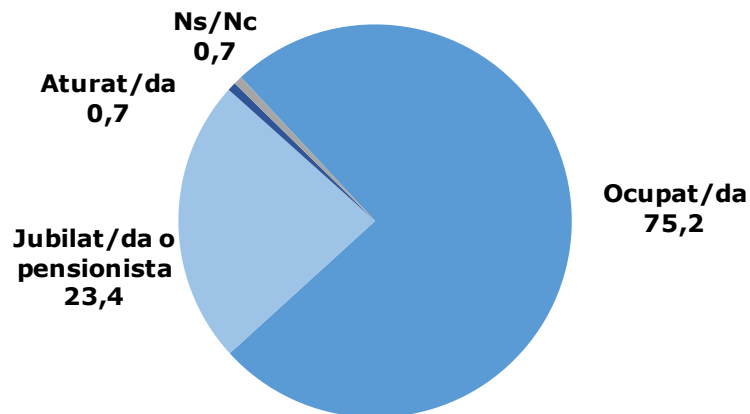
A continuació, es descriu el perfil dels participants en base als resultats obtinguts mitjançant el qüestionari d'avaluació.

A les sessions de debat varen participar més dones que homes (52,5% i 40,4% respectivament, i 7,1% sense resposta) i la mitjana d'edat va ser de 53,9 anys, amb un rang entre 26 i 74.

Majoritàriament són persones nascudes a Catalunya (75,9%), tot i que també destaquen els que provenen de la resta d'Espanya (19,9%). Destaca la varietat de zones en què resideixen actualment, concretament 67 municipis diferents de Catalunya.

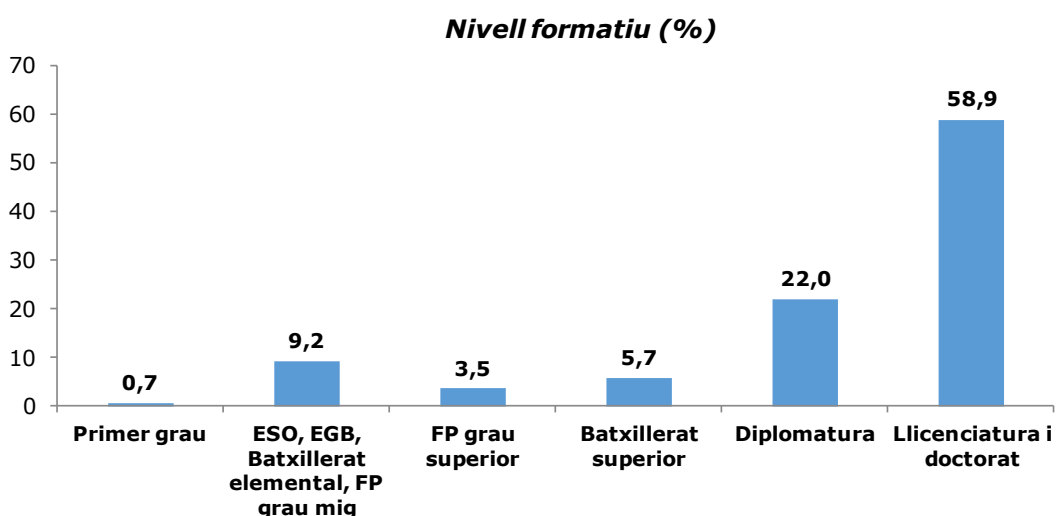
Quant a la situació laboral, predominen els assistents ocupats (75,2%) i en segon lloc els jubilats o pensionistes (23,4%).

Situació laboral



Entre els ocupats destaquen els assistents que treballen per compte d'altri (90,6%). Respecte sector¹ d'activitat, la majoria es dedica al de la salut, educació o els serveis socials (68,9%) i el 25,5% treballa a l'administració pública.

El nivell formatiu dels assistents és elevat, predominant les persones que han assolit estudis de llicenciatura o doctorat (58,9%) o de diplomatura (22,0%).



Finalment es preguntava si estaven afiliats o afiliades a alguna entitat, amb la possibilitat d'indicar més d'una resposta. El 93,6% dels assistents forma part d'alguna associació, predominen els adscrits a col·legis o associacions professionals (36,2%), entitats del tercer sector² (30,5%) i sindicats (22,0%).

¹ La pregunta del qüestionari es refereix al sector a què dediquen més hores, però ha estat convertida a pregunta de resposta múltiple perquè 6 persones han indicat dues respostes.

² Estimació sumant els assistents que han respost l'opció "Tercer sector" més els que marquen l'opció "Altres entitats" però indiquen organitzacions vinculades al tercer sector.

Afiliació a entitats o associacions (%)



VALORACIÓ DEL PROCÉS PARTICIPATIU

L'objectiu de les preguntes de valoració del qüestionari ha estat poder millorar la pràctica participativa en relació amb el funcionament de les sessions sobre quatre grans blocs:

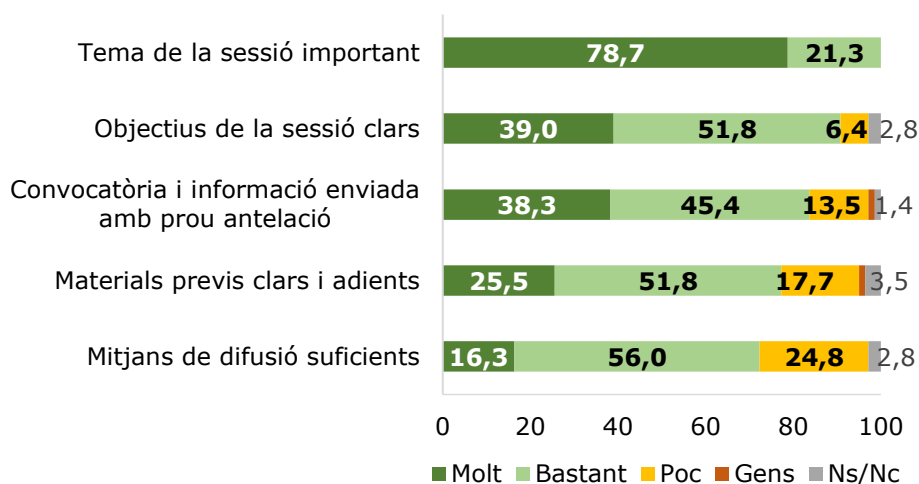
- La preparació del procés participatiu.
- L'execució de les sessions informatives i els tallers participatius.
- Les expectatives respecte els resultats.
- La valoració general sobre els resultats de la sessió.

La valoració de la **preparació de la sessió** és en general bona, de manera que els participants estan freqüentment molt o bastant d'acord amb els enunciats plantejats. L'aspecte millor valorat és la importància del tema de la sessió (78,7% està molt d'acord amb l'enunciat), i en segon lloc es considera que els objectius de la sessió han estat clars des del principi.

Pel que fa a l'antelació amb què s'han enviat la convocatòria i els materials i la claredat o adequació d'aquests, les valoracions són majoritàriament positives, però aproximadament el 15% creu que es podrien millorar.

La suficiència dels mitjans de difusió utilitzats per donar a conèixer el procés és percebuda com bastant adequada, però gairebé una quarta part dels assistents està poc satisfet.

Valoració de la preparació de la sessió (% acord)

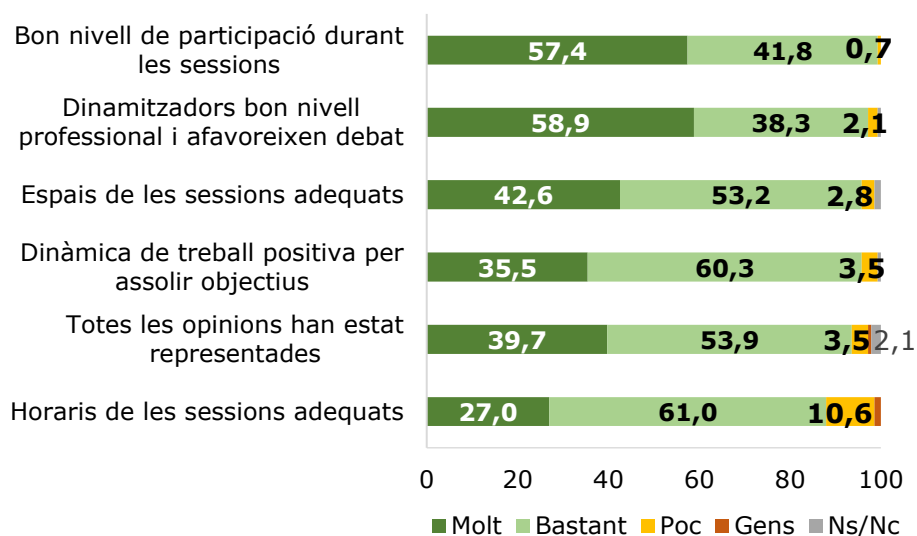


La valoració relativa a **l'execució de les sessions informatives i els tallers participatius** és força bona, els aspectes millor percebuts són la professionalitat dels dinamitzadors i el nivell de participació.

En segon lloc, se situa l'opinió sobre l'adequació dels espais utilitzats, la dinàmica positiva de treball per assolir els objectius i la representació de totes les opinions.

En últim lloc, tot i que generalment la visió és positiva, se situa la valoració dels horaris amb el 12% dels assistents descontents. Val a dir, que els horaris de tarda són els que generalment han generat opinions més crítiques.

Valoració sobre l'execució de les sessions i els tallers participatius (% acord)

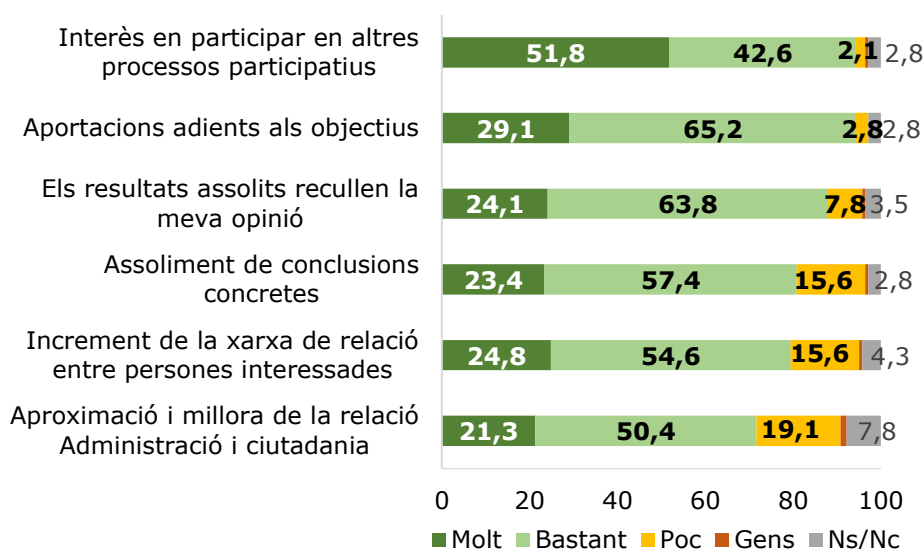


Quant a **l'assoliment de les expectatives**, es detecta que en aquest cas és menys habitual que els participants atorguin la valoració màxima ("molt d'acord"), però en general tenen una percepció positiva.

L'aspecte millor valorat és l'interès en participar en altres processos participatius i en segon lloc se situa el fet de què les aportacions han estat adients als objectius. A més, majoritàriament es considera que els resultats recullen la pròpia opinió.

Els aspectes en què hi ha més assistents descontents, entre el 15 i el 20%, són la utilitat de les sessions per aproximar o millorar la relació entre Administració i ciutadania o per incrementar la xarxa de relació entre persones interessades, així com l'assoliment de conclusions concretes.

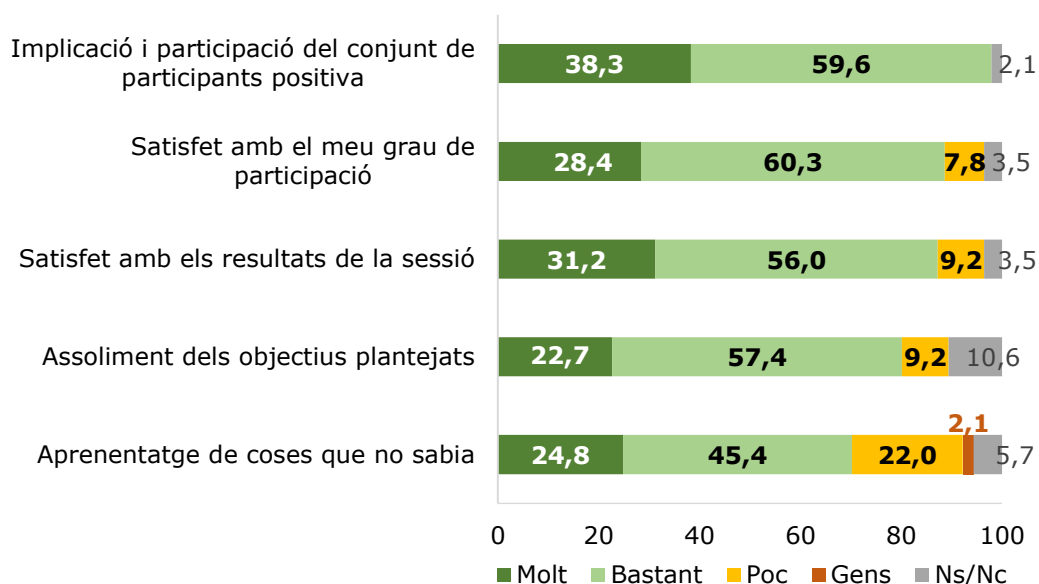
Valoració sobre les expectatives dels resultats de la sessió (% acord)



La **valoració general** de la sessió és bona quant a la implicació i participació del conjunt d'assistents. Addicionalment, la majoria d'assistents es mostren satisfets amb el grau de participació propi, els resultats de la sessió o l'assoliment dels objectius plantejats, tot i que algun mostra cert descontentament.

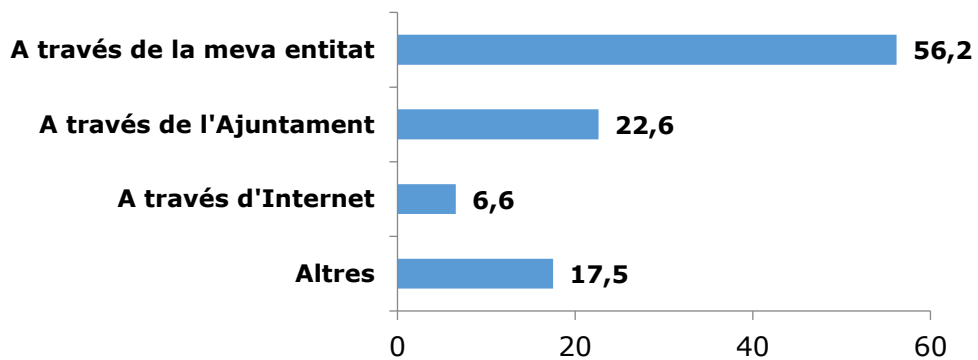
Per últim, l'aspecte en què hi ha una visió més crítica és l'assoliment de nous coneixements a partir de les sessions, en aquest sentit cal tenir present que el perfil i nivell de coneixement previ era bastant heterogeni entre els assistents.

Valoració general (% acord)



Finalment, es preguntava als participants per quin mitjà els hi havia arribat la convocatòria (quatre assistents no responen la pregunta). La majoria indiquen la pròpia entitat com a mitjà d'informació (56,2%), seguit de l'Ajuntament (22,6%) i d'altres medis (17,5%), com per exemple el Servei Català de la Salut, el Departament de Salut, la Regió Sanitària o un sindicat. Per últim, rarament han sabut de la convocatòria a través d'Internet (6,6%).

Mitjà pel qual li ha arribat la convocatòria (%)



ANNEX

A. Valoració del procés participatiu

Valoració entorn la preparació del procés participatiu

	Molt	Bastant	Poc	Gens	Ns/Nc
Tema de la sessió important	78,72	21,28	0,00	0,00	0,00
Mitjans de difusió suficients	16,31	56,03	24,82	0,00	2,84
Objectius de la sessió clars	39,01	51,77	6,38	0,00	2,84
Convocatòria i informació enviada amb prou antelació	38,30	45,39	13,48	1,42	1,42
Materials previs clars i adients	25,53	51,77	17,73	1,42	3,55

Valoració sobre l'execució de les sessions

	Molt	Bastant	Poc	Gens	Ns/Nc
Dinàmica de treball positiva per assolir objectius	35,46	60,28	3,55	0,00	0,71
Totes les opinions han estat representades	39,72	53,90	3,55	0,71	2,13
Horaris de les sessions adequats	26,95	60,99	10,64	1,42	0,00
Espais de les sessions adequats	42,55	53,19	2,84	0,00	1,42
Bon nivell de participació durant les sessions	57,45	41,84	0,71	0,00	0,00
Dinamitzadors bon nivell professional i afavoreixen debat	58,87	38,30	2,13	0,00	0,71

Valoració sobre els resultats de la sessió

	Molt	Bastant	Poc	Gens	Ns/Nc
Els resultats assolits recullen la meua opinió	24,11	63,83	7,80	0,71	3,55
Assoliment de conclusions concretes	23,40	57,45	15,60	0,71	2,84
Aproximació i millora de la relació Administració i ciutadania	21,28	50,35	19,15	1,42	7,80
Increment de la xarxa de relació entre persones interessades	24,82	54,61	15,60	0,71	4,26
Aportacions adients als objectius	29,08	65,25	2,84	0,00	2,84
Interès en participar en altres processos participatius	51,77	42,55	2,13	0,71	2,84

Valoració general

	Molt	Bastant	Poc	Gens	Ns/Nc
Satisfet amb els resultats de la sessió	31,21	56,03	9,22	0,00	3,55
Satisfet amb el meu grau de participació	28,37	60,28	7,80	0,00	3,55
Implicació i participació del conjunt de participants positiva	38,30	59,57	0,00	0,00	2,13
Assoliment dels objectius plantejats	22,70	57,45	9,22	0,00	10,64
Aprenentatge de coses que no sabia	24,82	45,39	21,99	2,13	5,67

B. Observacions dels participants

Els qüestionaris permetien afegir observacions i comentaris entorn als diferents apartats valorats. A continuació, es recullen les aportacions individuals agrupades per temàtiques.

Preparació de les sessions

Antelació o disposició dels materials

- Disposar abans de la presentació.
- Ens podrien haver donat la documentació de les diferents explicacions que s'han presentat.

Materials

- Millors projeccions en pantalla.
- Millor material.
- A la presentació afegiria estadístiques freqüents sobre la població nouvinguda, ja que al treball en equip poden sortir "discursos confusos" sobre qui utilitza els recursos de salut.

Claredat en els objectius

- No sabia prèviament que era un procés participatiu.

Convocatòria

- Poca participació, és a dir, poca convocatòria de gent.

Execució de les sessions

Dinàmica de treball

- Discussió molt genèrica.
- Ha faltat centrar el debat.

Espais

- Que fos un espai més cèntric.

Horaris

- Horari més matiner.
- Duració excessiva.

Assoliment expectatives

Conclusions concretes

- Manca de precisió a les propostes.

Valoració general

Valoracions generals positives

- Es enriquecedora la experiencia y gratificante que se plantee desde la Administración de Salud un tema tan importante como éste. Mi reconocimiento.
- Me parece todo excepcional y adelante.
- S'agraeix l'oportunitat de participar en aquest procés. Considero que els participants han estat molt ben escollit, he après moltes coses.

Aspectes de descontentament

- Metodològicament encorsetat.
- Se han establecido limitaciones previas respecto a los temas que se podrían abordar, lo cual ha sesgado los resultados.

Altres valoracions

- Que millorem tots junts.
- Molta sort per aconseguir millorar.
- Valorando la convocatoria esperando que el sistema mejore.
- Més debats també, més d'un canvi profund.
- Caldria portar el debat a àmbits territorials de més proximitat: comarca, subcomarca, localitat, zones que comparteixen serveis.