

Pla estratègic Hospital Universitari Vall d'Hebron 2021-2025

Aprovat pel Comitè de Direcció el 8 de juny de 2021

Pla de participació ciutadana 2021-2025

Aprovat pel Comitè de Direcció el 03 d'octubre de 2023



Índex

RESUM EXECUTIU	4
1. CONTEXT	6
2. MODEL DE PARTICIPACIÓ A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON	10
EIXOS DEL MODEL ICE-VH	12
3. ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	14
UBICACIÓ A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON	14
ESTRUCTURA INTERNA DE LA UNITAT DE PARTICIPACIÓ	15
4. METODOLOGIA D'ELABORACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC	16
A QUI VA DIRIGIT	16
FASES I CRONOGRAMA	16
5. IMPULS ESTRATÈGIC: MISSIÓ, VISIÓ I VALORS	23
Missió	23
Visió	23
VALORS	23
6. FORMULACIÓ ESTRATÈGICA: DETALL DE LÍNIES, OBJECTIUS ESTRATÈGICS I OBJECTIUS OPERATIUS	24
LE1. INFORMACIÓ	24
LE2. CONSULTA	26
LE3. COOPERACIÓ	28
LE4. CO-CREACIÓ	29
LE5. ESTRATÈGIA	30
LE6. FORMACIÓ CONTINUADA	32

LE7. CULTURA, PREFERÈNCIES I VALORS	33
LE8. LÍNIA TRANSVERSAL D'AVUACIÓ	35
7. DESPLEGAMENT I AVALUACIÓ	36
EINA D'AVUACIÓ: G-PLANS	36
8. CONCLUSIONS	
<hr/>	
37	
9. BIBLIOGRAFIA	39
10. ANNEXES	41

RESUM EXECUTIU

A l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, la participació és una palanca transversal que impulsa, institucionalitza i potencia les relacions bidireccionals entre professionals i pacients que col·laboren amb nosaltres, sempre de manera voluntària i altruista

El present Pla estratègic de participació de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron 2023-2025 és un dels plans annexos prioritzats al Pla estratègic de l'Hospital. Aprovat l'octubre del 2023 en comitè de direcció, impulsa un model de Participació, obert a tots els actors de la salut, que assegura la participació de pacients i professionals.

Aquest model, el Model ICE-VH, es fonamenta en tres eixos:

- Eix 1. Informació
- Eix 2. Co-creació
- Eix 3. Estratègia

L'objectiu d'aquest Pla estratègic, a través del Model ICE-VH, és democratitzar l'assistència sanitària i la recerca incorporant els valors, preferències i necessitats de tots els actors, per acostar el sistema sanitari i els hospitals als pacients, famílies i entorn i millorar de forma proactiva, i a través del binomi pacient - professional, l'assistència, l'atenció centrada en la persona, la recerca i docència.

Per definir, implementar i avaluar l'estratègia de participació de l'hospital com a nova àrea institucional, s'ha fet una anàlisi en profunditat i estratègica del context de la participació, s'ha plantejat la situació futura desitjada i realista que volem assolir i s'han establert les línies d'actuació i objectius que, d'acord amb els nostres valors, marcaran la gestió fins al 2025 per conduir-nos cap a aquesta visió.

Després d'una profusa cerca bibliogràfica, s'ha desenvolupat un procés participatiu de reflexió estratègica amb representació dels agents implicats en la Participació. Han participat 35 professionals i 12 representants d'entitats de pacients amb les que ens relacionem. Aquest treball conjunt a permès definir la missió, visió, valors, línies i objectius estratègics d'aquest pla.

La participació ciutadana es pot dur a terme a diferents nivells i aquest pla vol oferir a les àrees de coneixement la possibilitat i les eines per fer-ho de forma globalitzada i estàndard, en quantitat i qualitat, en cada esglauó de l'escala que defineix el grau d'implicació dels participants i l'impacte de la participació.

S'han identificat 8 línies estratègiques i prioritzat 21 objectius estratègics que es desplegaran a través de diversos plans d'acció que es definiran, es duran a terme i s'avaluaran anualment.

Les 8 línies estratègiques prioritzades són:

- LE1. Informació
- LE2. Consulta
- LE3. Cooperació
- LE4. Co-creació
- LE5. Estratègia
- LE6. Formació continuada
- LE7. Cultura, preferències, valor
- LE8. Avaluació

Al desembre del 2025 s'avaluarà el pla vigent i s'elaborarà el nou Pla Estratègic de Participació de l'hospital.

1.CONTEXT

Context General

La participació del pacient és un element necessari per a acostar el sistema sanitari i els hospitals als pacients, famílies i entorn. El paper de les organitzacions sanitàries és imprescindible per a vertebrar la seva correcta implementació¹, permet fomentar la democratització de l'atenció, influint en la responsabilitat pública i la seva transparència.²

- Definició

L'OMS en 1978 va afirmar que

“el poble té el dret i el deure de participar individual i col·lectivament en la planificació i implementació de la seva atenció sanitària”.

Encara avui, el desenvolupament adequat d'aquests objectius és un repte, que l'Hospital Universitari Vall d'Hebron afronta, de forma puntera, amb aquest Pla estratègic de participació.

En aquest context cal considerar que la participació del pacient està molt relacionada amb l'atenció centrada en el pacient, que l'Acadèmia Nacional de Medicina dels Estats Units defineix com

*“proporcionar una atenció respectuosa i sensible a les preferències, necessitats i valors individuals del pacient i garantir que els valors del pacient formin part del procés que arriba a les decisions clíniques”.*³

Finalment, tot i no existir consens en la definició general de la participació en salut, aquest Pla pren com a referent la que Angela Coutler va proposar l'any 2021:

“el treball conjunt per a promoure i donar suport al pacient actiu, la participació ciutadana en salut i l'assistència sanitària i per a enfortir la influència en les decisions sanitàries, tant a nivell individual com col·lectiu”

La participació, per tant, hauria de conduir a serveis més accessibles i acceptables, que permetin una millora de la salut i de la qualitat de vida, així com a una recerca de millor qualitat i rellevància^{4,5}. Incorporar al pacient amb paper actiu i ampli, ha de millorar l'eficiència i els resultats en salut, reduint desigualtats en salut i promovent l'alfabetització.

En l'actualitat, falta recerca sobre la participació del pacient. Especialment falten intervencions clares i estudis comparatius⁶ per la falta d'estandardització en ítems i avaluacions de la

participació, fet que ocasiona molts esforços per identificar estratègies que assegurin una implementació ⁷ efectiva i genera una barrera a desplegar plans estratègics institucionals.

- Nivells de participació

En relació a la classificació de l'impacte i el nivell de participació a través de l'escala de participació, si que existeix consens. El va iniciar Arnstein en 1969, dividint per primera vegada la participació en una escala de 8 esglaons⁸, i des de llavors s'han elaborat adaptacions. Actualment, el model més acceptat és el de l'Associació Internacional per a la Participació Pública (IAP2) que identifica, els següents nivells: informar, consultar, involucrar, col·laborar i apoderar⁹.

Implementar la participació passa per tenir clars els propòsits, ser flexible i inclusiu, sense reduir la capacitat de govern.

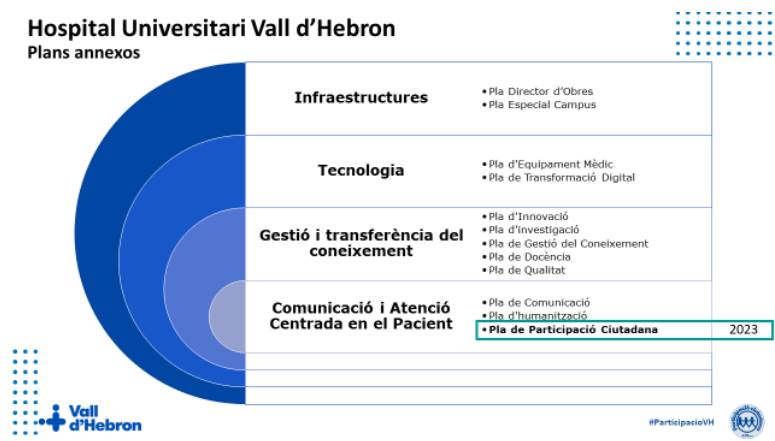
La participació requereix el compromís de totes les parts, no sols pacients i professionals, sinó també d'Institucions que l'avalin i impulsin. La participació ja s'està abordant des de diferents perspectives en els diferents serveis nacionals de Salut ^{10,11,12}, ara és essencial incloure-ho en els plans estratègics hospitalaris, per arribar a la necessària execució de projectes aplicats.

Per assolir la implicació activa i prolongada en el temps dels diferents actors, calen estructures estables que traslladin compromís institucional i formació sobre com participar per a impulsar el diàleg substantiu i deliberatiu que afavoreixi l'aprenentatge mutu, la presa de decisions compartida i una col·laboració contínua.¹⁰

Per tant, i en conseqüència amb l'evidència que hem exposat, l'objectiu d'aquest pla de Participació és descriure el desenvolupament i desplegament d'un Model de Participació de pacients i professionals que, de manera estable, democratitzi l'assistència sanitària i la recerca amb la participació d'entitats de pacients, pacients i el seu entorn i professionals, en un hospital terciari.

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron

El **Pla estratègic de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron 2021-2025**, aprovat al juny del 2021, incorpora la participació com un element clau en la Línia estratègica 4 d'Atenció Centrada en la Persona i, des de octubre de 2023, el **Pla de participació 2023-2025**, que es presenta a continuació, és un dels plans annexos prioritzats en el Pla estratègic de l'hospital.



Il·lustració 1. Plans annexos del Pla estratègic de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron 2021-2025

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH) és una institució pública de serveis de salut que pertany a l'Institut Català de la Salut. És el nucli d'un gran Campus, en el qual també s'inclouen el Vall d'Hebron Institut de Recerca (VHIR); el Vall d'Hebron Institut d'Oncologia (VHIO); el Centre d'Esclerosi Múltiple de Catalunya (CEMCAT) i la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB).

Som el complex hospitalari més gran de Catalunya i un dels més grans de l'Estat espanyol. Disposem de totes les especialitats mèdiques i quirúrgiques. Tenim la capacitat de fer un abordatge integral de totes les condicions clíniques, sobretot les de màxima gravetat i complexitat, al llarg de totes les etapes de la vida.

A l'Hospital, hi treballem més d'11.000 professionals i atenem més de 7.000 persones cada dia.

Tenim 38 centres, serveis i unitats de referència del Sistema Nacional de Salut (CSUR) i 5 nous pendents de resolució, participem en 12 Xarxes d'Unitats d'Expertesa Clínica designades

pel Departament de Salut (XUEC) i tenim dues més pendents de resolució i estem en 20 de les 24 *European Reference Network* (ERN) de malalties rares.

Disposem d'una oferta docent àmplia que acompanya en totes les etapes formatives. Aquest fet s'evidencia amb 531 residents i els més de 1.000 estudiants que fan pràctiques a l'Hospital cada any. La nostra qualitat docent ens fa també atractius internacionalment, tal com es reflecteix en la presència de professionals de nombroses nacionalitats que ens han triat com a centre formador.

El contacte permanent amb el pacient ens inspira per impulsar la recerca biomèdica i la innovació en els diagnòstics i tractaments mèdics. Aquesta proximitat entre la recerca i l'assistència mèdica es reflecteix en més de 1.377 assajos clínics actius i més de 2.000 articles publicats en revistes d'impacte el 2023.

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron forma part de l'*European University Hospital Alliance* (EUHA), una aliança formada per 9 dels hospitals universitaris més grans d'Europa amb més de 1.000 llits. L'objectiu general dels seus membres és desenvolupar un paper actiu en la configuració de l'assistència sanitària a Europa, compartir les millors pràctiques que aporten valor al pacient i impulsar una recerca d'alta qualitat.

Finalment, i en l'àmbit que ens ocupa, l'Hospital Universitari Vall d'Hebron es pioner en definir i integrar una Unitat de Participació ciutadana a la seva estructura, que té com a guia de funcionament aquest Pla de Participació, per a democratitzar l'assistència i la recerca a través de la incorporació estable de l'opinió dels pacients i els seus representants.

El **Pla de Participació Ciutadana 2023-2025**, en el marc del Pla Estratègic 2021-2025 de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, és el resultat d'un procés participatiu de reflexió estratègica que ens ha de posicionar fermament en l'horitzó de l'any 2025.

Estem vivint un període d'envelliment progressiu de la població que es tradueix en l'aparició constant de noves necessitats socials i sanitàries. El nou perfil de pacient està més informat que mai i vol implicar-se més activament en la presa de decisions relacionades amb la seva salut. Aquestes noves necessitats suposen un repte estratègic per al Campus, ja que requereixen una resposta que permeti a la ciutadania participar de forma activa i equitativa en tots aquells processos que repercuteixen en el seu benestar des de la nostra institució.

2. MODEL DE PARTICIPACIÓ A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

A l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, la participació es defineix com a **eix transversal** que impulsa tots els àmbits del Campus: assistència, docència, recerca i gestió.

La finalitat de la participació és ajudar a resoldre els reptes de la societat, donar suport a un creixement intel·ligent, sostenible, inclusiu i que aporti valor a través d'integrar el punt de vista i l'experiència de pacients i professionals. Per aquest motiu, es crea el model ICE-VH, acrònim de informació, cocreació i estratègia, que estructura la participació a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, permetent abordar-la de forma estable, amb recursos específics per al seu desenvolupament i eines per a la seva implementació. Es una aposta clara per alinear necessitats i resultats, que es basa en dues característiques específiques principals i vuit generals:

Característiques principals

- Treball en base al binomi professionals – pacients. És un fet diferencial del model, que fuig de la premissa del “pacient en el centre” per a aconseguir proposar i implementar amb èxit accions factibles que s'hagin acordat entre tots els actors implicats.
- Proactiu en cercar punts de millora sense necessitat de que responguin a percepcions o realitats de problemes detectats.

Característiques generals

- Model de millora continua i sobre totes les etapes de la vida
- Transversal i estàndard a tot el campus
- Multidisciplinari i inclusiu amb els diferents perfils de pacients i professionals
- Equitatiu
- Aporta suport i eines específiques que faciliten la seva implementació
- Aplica a totes les àrees de coneixement
- Avaluable
- Proporciona resultats que suposen una aplicabilitat real i un retorn o *Feedback* a tots els participants

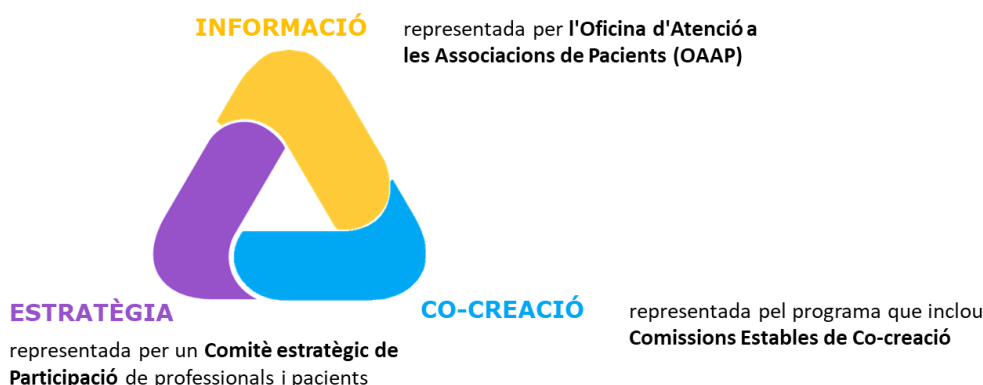
Per tal d'impulsar la participació a l'hospital, el Model ICE-VH es basa en una adaptació de l'escala IAP2 .



II-Il·lustració 2. Escala de participació adaptada

Es consideren els graons de la Informació, la cocreació i l'estratègia com a eixos del Model per abordar tot l'espectre de la participació, així com l'impacte en les decisions, per que els altres graons de l'escala de participació, la consulta i la cooperació, són espais més desenvolupats en l'àmbit hospitalari, mitjançant enquestes o focus grups i per això no s'incorporaran en el model, encara que si es desenvolupen en la pràctica habitual de l'hospital.¹¹

El Model ICE-VH, que pren el seu nom de l'acrònim dels seus tres eixos, pretén impulsar la participació de professionals, pacients i entitats de pacients en tot el Campus, recollint tot tipus de necessitats i desenvolupant els seus eixos gràcies als recursos de la unitat que li dona suport.



II-Il·lustració 3. Eixos del Model ICE-VH

Eixos del model ICE-VH

Eix 1: Informació i educació sanitària

La informació ocupa la part baixa de l'escala de participació i és important per a preparar la participació d'una forma adequada¹⁰ i per oferir espais per a treballar la cultura de l'organització, garantint una implementació uniforme i consensuada.

Aquest eix, representat per l'**Oficina d'Atenció a les Associacions de Pacients, OAPP**, ofereix un espai institucional que impulsa la cultura de la participació. Per evitar el principal motiu de fracàs de moltes iniciatives de participació.

L'OAAP s'encarrega d'institucionalitzar la relació entre professionals i entitats de pacients. Per a desenvolupar la seva activitat compta amb un registre interactiu d'entitats de pacients, que permet seleccionar-les segons àrea de coneixement, patologia i activitat realitzada a l'hospital. Els projectes i l'activitat realitzada es gestionen amb un catàleg en constant actualització, estructurat en tres codis que identifiquen el peticionari, l'àrea d'interès i l'activitat concreta.

L'OAAP assumeix també el rol d'educació sanitària i impulsa i promou l'alfabetització que enforteix el coneixement i les habilitats dels pacients, el que els permet apoderar-se en el seu procés d'atenció.^{6,12} En aquesta línia, integra la Comissió de Lectura Fàcil, generada a l'octubre de 2020. Aquesta comissió inclou pacients i entitats de pacients, que es renoven anualment, i professionals assistencials de l'àrea de coneixement relacionada amb el contingut del document adreçat a pacients del que validen la llegibilitat, per a assegurar la seva comprensibilitat.

Eix 2: Co-creació

Disposar d'estructures clares generadores de propostes i detecció de necessitats és el marc de treball garanteix un lideratge motor de la participació a l'hospital.

Aquest eix, representat per **Comissions Estables de Treball, CET**, constituïdes per cada àrea de coneixement de l'hospital, garanteix la cocreació entre professionals i pacients a través del diàleg actiu i deliberatiu en espais estables de treball.

Aquests espais estructurats són especialment rellevants perquè habiliten la cocreació que ha de ser tan real que resulti difícil diferenciar l'acció de les parts. Els valors de treball en la cocreació són importants, és necessari ajustar les expectatives amb objectius plausibles, i amb resultats no predeterminats on el rol de les parts és ajudar a avaluar i/o resoldre problemes o necessitats.¹⁰

La **Secretaria Tècnica de Participació** és el recurs de la Unitat de Participació que s'encarrega de garantir la governança, fixant el marc de treball i donant suport administratiu a les convocatòries, actes i assoliment d'objectius. També s'encarrega d'impulsar i coordinar les diferents Comissions Estables de Treball i de donar suport a la implementació dels acords que d'elles sorgeixin.

Eix 3: Estratègia

Representada pel **Comitè Estratègic de Participació**, com a comitè assessor, que compta en la seva organització amb professionals amb capacitat decisòria i representants d'entitats de pacients amb els que desenvolupar la implantació d'aquest Pla estratègic.

A través de la seva naturalesa mixta, permet treballar conjuntament a professionals i pacients, garantint que la veu de la ciutadania estigui present en el funcionament del nostre campus. El seu objectiu és implementar accions i marcar indicadors de participació que impliquin estàndards d'avaluació i puguin ser exportats a altres situacions i institucions.

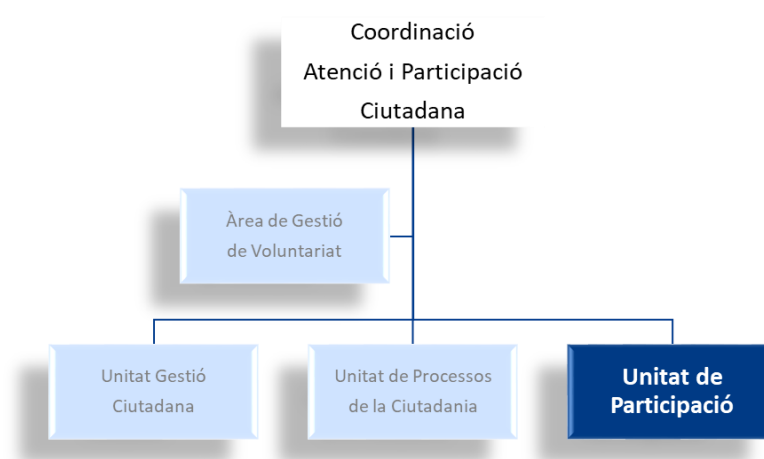
El model ICE es presenta com un mètode efectiu per a implementar la participació de pacients i professionals en un hospital de tercer nivell, amb l'objectiu final de democratitzar l'assistència sanitària i la recerca a través de la participació per a millorar els resultats en salut, la qualitat de l'assistència i la recerca i l'experiència del pacient.

3. ESTRUCTURA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA

Ubicació a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron

El Pla Estratègic 2021-2025 de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron contempla l'atenció centrada en la persona, que inclou la participació, com la línia 4 de les 9 línies estratègiques. El darrer trimestre de l'any 2023, el 3 d'octubre, es va aprovar el Pla de Participació i la seva conversió en pla annex. La Coordinació d'atenció i participació ciutadana, juntament amb la Direcció assistencial, són qui assumeixen la direcció i lideratge del Pla estratègic de participació.

Per impulsar la transformació de l'hospital en un entorn participatiu, s'ha generat una Unitat de Participació Ciutadana dins l'àrea de Coordinació de l'Atenció i la Participació Ciutadana.



Il·lustració 4 Ubicació de la Unitat de Participació a l'organigrama

El treball en equip i la multidisciplinarietat són necessaris per a moure la cultura de l'organització i per l'èxit de la implementació d'aquest pla estratègic. Per aquest motiu estan implicats en el seu desenvolupament les direccions de Qualitat, Infermeria i de Sistemes d'informació, amb un engranatge col·laboratiu.



Il·lustració 5 Suport de la direcció

Estructura interna de la Unitat de Participació

Les funcions principals de la Unitat de Participació Ciutadana són:

- Vetllar pel compliment del Pla de Participació Ciutadana a través del Comitè Estratègic de Participació
- Implementar i coordinar la institucionalització de la relació de les entitats de pacients amb l'Hospital a través de l'Oficina d'Atenció a les Associacions de Pacients
- Impulsar i coordinar la relació entre les entitats de pacients i els professionals, activant canals de comunicació eficients per impulsar millores que impactin en l'activitat assistencial a través de l'Oficina d'Atenció a les Associacions de Pacients
- Crear, impulsar i coordinar les comissions estables de treball de pacients i professionals per àrea de coneixement, donant el suport necessari per tal que s'implementin els acords que d'elles sorgeixin
- Mantenir actualitzat el coneixement de l'hospital de les iniciatives externes en matèria de Participació

4. METODOLOGIA D'ELABORACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC

A qui va dirigit

Aquest pla abasta a tots els centres, serveis i unitats del campus Vall d'Hebron i va dirigit a tots els pacients, entorn, professionals i ciutadania.

Fases i cronograma

En el procés de planificació estratègica portat a terme s'han definit diferents etapes:

- ✓ Reflexió estratègica. Diagnòstic de la situació i avaluació de necessitats
- ✓ Definició del Model
- ✓ Creació del pla
- ✓ Implementació i avaluació del model

Fase 1 Diagnòstic de la situació i avaluació de necessitats

Tenint en compte la bibliografia existent en matèria de participació ciutadana, models d'altres sistemes sanitaris públics¹³, d'associacions internacionals que promouen la participació ciutadana i aquelles qüestions que preocupen als pacients en l'àmbit nacional pel que fa a la seva participació en els processos de salut, es realitza un anàlisi intern i extern (DAFO) i es proposen actuacions (CAME) per fer viable el projecte.

DAFO: Debilitats, Amenaces, Fortaleses, Oportunitats

	Negatiu	Positiu
Origen Intern	<p>DEBILITATS</p> <p>La institucionalització de contactes pot generar resistències per part dels professionals.</p> <p>Professionals de la salut i institucions poden mostrar resistència a integrar la participació ciutadana en els seus processos.</p> <p>Falta de coneixement del serveis que oferim a tot el campus.</p> <p>Estructura petita i de nova creació per a donar un servei de gran magnitud. La col·laboració entre múltiples actors pot ser complexa i difícil de gestionar i la falta de recursos financers i humans pot limitar la capacitat d'implementar iniciatives de participació efectiva.</p> <p>Possible falta de representativitat de les opinions i sensibilitats recollides.</p> <p>Dificultat en mantenir la motivació en el temps dels participants per falta de cultura de la participació.</p> <p>La participació ciutadana pot ser vista com un requeriment addicional de temps per a professionals que ja tenen una càrrega laboral elevada, la qual cosa pot generar frustració.</p>	<p>FORTALECES</p> <p>Coneixement i contacte amb els diferents interlocutors que pot facilitar la comunicació i la col·laboració.</p> <p>Oferir una porta d'entrada única a les associacions, simplificant així els seus tràmits i facilitant la seva participació</p> <p>Oferir una porta de contacte única als professionals, per centralitzar i estructurar les seves necessitats.</p> <p>Formar part d'un projecte innovador que està alineat amb les tendències actuals en assistència i recerca, la qual cosa ens posiciona com a agents de canvi.</p> <p>Enfortir les relacions entre professionals i pacients i entorn</p> <p>Disposar d'unes bases estructurades a través del Model ICE-VH.</p> <p>Lideratge fort i compromès.</p> <p>La participació ciutadana permet que diferents grups, incloent els grups vulnerables, tinguin veu en el sistema de salut i la seva implicació pot conduir a una atenció més centrada en les necessitats reals de la comunitat.</p>
Origen Extern	<p>AMENACES</p> <p>Falta de context i coneixement general. Pocs precedents i cap d'una estructura global.</p> <p>Absència d'estàndards que facilitin l'avaluació i la comparació a través d'indicadors pot dificultar la mesura de l'impacte de la participació.</p> <p>Utilització de l'estructura per a interessos propis d'associacions particulars contraris a altres associacions.</p> <p>Els pacients poden no sentir-se segurs ni capacitats per participar.</p> <p>Recursos limitats d'algunes entitats poden dificultar la seva viabilitat i limitar la possibilitat de participació</p>	<p>OPORTUNITATS</p> <p>Generar serveis que ens permetin adaptar-nos a l'evolució del context de forma àgil.</p> <p>Adaptar-se a requeriments en matèria de recerca i d'acreditació</p> <p>Posicionament estratègic com a pioners i referents en participació.</p> <p>Millorar la relació i l'atenció a les necessitats de la ciutadania amb l'entorn de la salut. La transparència i la comunicació oberta entre pacients i professionals de la salut poden millorar la confiança en el sistema sanitari.</p> <p>L'ús de plataformes digitals pot facilitar la participació i l'accés a la informació per a un major nombre de ciutadans.</p>

CAME: Corregir, Mantenir, afrontar, explotar

		Accions	
Origen Intern	<p>CORREGIR</p> <p>Oferir servei de qualitat, difícilment assumible per una unitat més petita i no focalitzada en la participació i identificar i abordar les preocupacions dels professionals de la salut sobre la participació ciutadana.</p> <p>Donar a conèixer de manera controlada, per mantenir la qualitat, les activitats i serveis que ofereix Participació.</p> <p>Ser rigorosos en els circuits d'entrada de les sol·licituds per a donar resposta eficientment a aquelles sol·licituds que realment es puguin atendre. Optimitzar recursos</p> <p>Plantejar i gestionar una aplicació interactiva de registre d'entitats i pacients per a automatitzar la selecció dels participants més adients per a cada projecte, i fins i tot obrir l'accés a consulta per part dels professionals.</p> <p>Crear programes de reconeixement per a participants actius que fomentin la seva continuïtat.</p>	<p>MANTENIR</p> <p>Actualització continuada dels contactes en base a una sola eina de registre.</p> <p>Ordenar els serveis relacionats amb la participació en un catàleg.</p> <p>Automatitzar les respostes per peticions d'informació de seguiment de la Participació.</p> <p>Ampliar la comunicació i el contacte de seguiment amb les diferents entitats de pacients.</p> <p>Fer un seguiment continuat de les necessitats dels diferents serveis en relació amb la participació ciutadana.</p>	
	Origen Extern	<p>AFRONTAR</p> <p>Balancejar la participació de les diferents associacions de pacients.</p> <p>Establir diferents intensitats de participació per a que tothom es pugui veure reflectit.</p> <p>Potenciar la cultura de la participació amb formacions y participació continuada en el temps.</p> <p>Definir un model d'acreditació basat en un sistema d'estàndards i indicadors.</p> <p>Establir una política de reconeixement de la participació, tant per entitats, com per professionals i per la Institució</p> <p>Rotar als representants en les activitats de participació</p> <p>Avançar en la definició d'eines de suport a la gestió de la participació: estàndards, indicadors, registre homogeni de participants i activitats, etc.</p>	<p>EXPLOTAR</p> <p>Generar un entorn de col·laboració per a desenvolupar projectes socials</p> <p>Divulgar els resultats tangibles de la participació</p> <p>Definir circuit d'acreditació de participació de les associacions en recerca.</p> <p>Agilitzar les respostes a peticions en matèria d'acreditació</p>

Fase 2. Disseny del model

Es va realitzar una reflexió estratègica sobre les necessitats detectades en sis reunions quinzenals, entre la coordinació d'atenció i participació ciutadana i la direcció assistencial, amb l'objectiu de plantejar possibles correccions davant febleses detectades, i de potenciar les dinàmiques d'iniciatives de cooperació existents. En elles es van identificar necessitats que l'hospital no tenia solucionades com l'absència d'estructura per a informar, dificultats operatives per a cobrir acreditacions, o necessitats externes com la falta d'implicació percebuda.

La base metodològica sobre la que articular els diferents nivells i intensitats de participació l'aporta l'escala de participació, que permet a la ciutadania valorar el tipus de participació se'ls ofereix.

Per estructurar la resposta a les necessitats detectades, en base al coneixement de les persones i l'impacte de la seva participació en l'organització, es van seleccionar espais no coberts, identificats en els graons d'informació, co-creació i estratègia de l'escala de participació.

Es va definir l'oficina d'atenció a les associacions de pacients, comptant amb la participació, a través d'entrevistes, de comandaments i de professionals multidisciplinaris de 54 serveis de l'organització així com de 10 entitats de pacients. La seva finalitat és l'atenció centrada en el pacient, promovent una escolta activa que garanteixi incorporar els valors i preferències de tots els actors, impulsada a nivell institucional per a aconseguir una institució madura i responsable amb la ciutadania.

Fase 3. Creació del pla

Per treballar el pla estratègic, i amb el recolzament dels resultats de la cerca bibliogràfica, es van realitzar tres sessions amb 35 professionals entre Directius/as, caps/as de servei, adjunts/as d'infermeria, personal de les coordinacions i de l'Institut de Recerca de l'hospital i una altra sessió amb 12 entitats de pacients, en les quals es va treballar el Pla de Participació, amb les seves línies i objectius estratègics, de forma conjunta.

Per a facilitar un coneixement previ dels participants, es va preparar i difondre material sobre

- El context en el que sorgia el projecte
- La cerca i treball fet per aconseguir una definició de la participació per a ajudar a assolir una pròpia, incloent l'anàlisi dels nivells i els beneficis de la participació

- L'anàlisi fet de la participació actual del pacient al *National Health Service* anglès, a Espanya i a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron

La cronologia va ser

Reunions amb professionals

Primera reunió

Octubre de 2022. Es va debatre sobre altres sistemes com el del NHS anglès i l'IAP², i es va treballar i consensuar una definició de la participació i les seves línies principals.

Segona reunió

Novembre de 2022, es van treballar i consensuar la missió, la visió i els principis del programa, fent servir també informacions de context en quant a valors i codis ètics existents en la matèria.

Tercera reunió

Inici de 2023, es van treballar i consensuar les línies i els objectius de la participació, vinculats als principis establerts sobre com fer la implementació, com promocionar la cultura de la participació a l'organització i com fer-ne la difusió. S'acorda que no es treballen les accions dins d'aquest pla per encomanar el seu desenvolupament al Comitè Estratègic de Participació.

Reunió amb entitats

Es van facilitar la definició, visió, valors i principis de forma prèvia a la reunió presencial per el seu treball i reflexió.

Març de 2023 es va convocar a representants d'entitats de pacients per tal de recollir, aglutinar i consensuar aportacions sobre línies i objectius estratègics. Es va afegir una línia estratègica.

Abril de 2023, es va treballar de forma remota la proposta de principis de participació a aquestes mateixes entitats i es van recollir i incorporar les seves aportacions.

Resultat final

Com a resultat d'aquests processos de planificació estratègica s'aconsegueix un Pla que reflecteix les visions de diferents perfils de categories, rols i experiència i que compta amb

- Definició de participació
- Missió
- Visió
- Principis de l'organització pel que fa a la participació ciutadana
- 8 dimensions/ línies estratègiques
- 21 objectius estratègics



II-Il·lustració 6 Línies estratègiques

Aquestes línies es recullen en la grafia de la P de participació.



II-Il·lustració 7. La P de Participació

A l'Octubre de 2023, el comitè de direcció de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron va aprovar la proposta conjunta de professionals i entitats de pacients de Pla Estratègic de Participació.

També s'aprova la creació del Comitè Estratègic de Participació, que compta amb 13 professionals i 10 entitats de pacients, com a òrgan assessor, amb la missió de participar en la definició d'un pla d'accions per a aconseguir operativitzar els objectius estratègics definits.

Fase 4 Implementació i avaluació del model

Fruit d'aquesta feina, el Pla Estratègic de Participació Ciutadana es va definir al llarg de l'any 2023 i es desplegarà durant els anys 2024 i 2025 per tal d'alinejar-ho amb el Pla Estratègic de l'Hospital Vall d'Hebron amb vigència del 2021-2025.

El model es desplega gràcies a un exercici de lideratge de dalt a baix, sota un principi d'equitat, capaç d'incloure tot tipus de diversitats i perspectiva de gènere, ja que es poden modular tots els tipus de participants. Els seus tres eixos estratègics estan alineats amb el Pla Estratègic 2021-2025 de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron i del Vall d'Hebron Institut de Recerca i el model es valida a través dels propis resultats obtinguts durant la seva aplicació.

El Comitè Estratègic de Participació es va reunir per primera vegada el 20 de novembre de 2023. La presidència l'ostenta la persona que ocupa el càrrec de coordinadora d'atenció i participació ciutadana, la vicepresidència una entitat de pacients electa entre les diferents que componen el Comitè i la secretaria l'ostenta la persona que ocupa el càrrec de cap d'unitat de participació ciutadana.

Comptant amb una Oficina d'Atenció a les Associacions de Pacients en funcionament i amb l'obertura el setembre de l'any 2022 de les primeres Comissions Estables de Treball, coordinades des de la Secretaria Tècnica e Participació, amb la constitució del Comitè Estratègic de Participació es consideren actius els tres eixos del model.

5. Impuls estratègic: missió, visió i valors

A continuació es presenta la missió, la visió i els valors del servei de Participació Ciutadana.

Missió

La missió de la Participació ciutadana a Vall d'Hebron Barcelona Hospital Campus és millorar els resultats en salut, l'experiència del pacient i la qualitat mitjançant la democratització de l'assistència, la recerca, la innovació i l'estratègia, tant de pacients com de professionals.

Visió

Aspirem a ser reconeguts com un centre de referència, líder a Catalunya i a l'Estat en espais d'interacció i cocreació amb la ciutadania, de projectes assistencials, de gestió, de formació, de recerca i d'innovació.

Valors

1. **Creació de sinèrgies** dins les diferents àrees del Campus i la rèplica d'aquelles accions realitzades amb èxit
2. **Presa de decisions** prioritàries **amb visió ciutadana i professional** per a resoldre problemes detectats i **promoure el retorn** sobre l'impacte de la participació
3. **Escolta activa** tant dels pacients com dels professionals sobre les necessitats, aspiracions i expectatives per valorar i orientar les futures accions
4. **Comunicació, visibilitat i divulgació** de la participació a la ciutadania
5. Establir relacions i foment d'una **participació inclusiva** basada en la **confiança i el compromís**
6. Participació de la ciutadania en **el voluntariat** atenen l'atenció i necessitats sanitàries
7. Garantia **d'informació entenedora, accessible i contrastada**
8. Compromís d'una participació **econòmicament sostenible**
9. Promoció de la **cultura de la responsabilitat entre els pacients** en la presa de decisions sanitàries

6. Formulació estratègica: Detall de línies, objectius estratègics i objectius operatius

Els objectius es despleguen a través de les línies estratègiques del Pla de Participació. Cada una d'aquestes línies es desplega en objectius estratègics i plans d'accions i accions de millora anuals, dels quals es fa seguiment mitjançant indicadors claus.

LE1. Informació

OE1. Impulsar l'Oficina d'Atenció i Participació Ciutadana.

- PA1. DIFUSIÓ DE L'EXISTÈNCIA I PROJECTES DE LA OAAP A PROFESSIONALS I PACIENTS
 1. Incloure les dades i la informació de l'oficina en totes les documentacions dirigides a pacients (funcions, horaris, professionals, telèfon, lloc de l'oficina)
 2. Visibilització interna: petit vídeo explicatiu, tríptics, panells pel campus, pantalles de les sales d'espera, banners, cartells informatius per l'hospital
 3. Visibilització externa: mitjans, xarxes socials
 4. Establir una oficina física ben senyalitzada i en lloc accessible

- PA2. CREACIÓ D'UN ESPAI DIGITAL QUE FACILITI L'ACCÈS, EL REGISTRE, L'ANÀLISI DE DADES I DIFUSIÓ D'INFORMACIÓ PRODUÏDA PER L'OAAP
 1. Definir la informació que es considera d'interès obtenir per a incorporar-la a la definició de la base de dades interactiva que s'ha de desenvolupar

OE2. Proveir una informació accessible, confiable i de qualitat.

- PA1. PRIORITZACIÓ, REVISIÓ, VALIDACIÓ I DIFUSIÓ DE INFORMACIÓ AMB CRITERIS DE LA "MARCA PARTICIPACIÓ"
 1. Definir el tipus d'informació generada pels professionals de l'hospital
 2. Acompanyar amb imatges representatives
 3. Fer adaptacions dels informes mèdics a versions més senzilles, i adjuntar-ho a l'informe principal

4. Definir el procediment: identificació, prioritització, cocreació, validació, difusió, actualització
5. Difusió del material elaborat o validat
6. Creació d'espais web on mantenir i integrar la informació (El meu VH, SMS)
7. Creació d'un espai obert per tal que les associacions de pacients puguin compartir informació vinculada a la patologia

OE3. Crear un espai per dur a terme activitats d'alfabetització en salut a pacients (*Health Literacy*).

- PA1. DESENVOLUPAR ACTIVITATS D'ALFABETITZACIÓ (PROPOSTA)
 1. Prioritzar els temes/activitats d'alfabetització a desenvolupar
 2. Definir metodologia de treball

LE2. Consulta

OE1 Desenvolupar noves iniciatives per atraure i retenir professionals

- PA1. IMPULS I CONSOLIDACIÓ DE LA MESURA, ANÀLISI, INTEGRACIÓ I IMPACTE DE L'EXPERIÈNCIA DE PACIENT MITJANÇANT METODOLOGIA QUALITATIVA
 1. Metodologia qualitativa amb participació activa de pacients, fent servir enquestes, grups focals i altres que avaluïn criteris sobre l'experiència dels pacients i que es pugui respondre a la sala d'espera de les consultes
 2. Creació d'indicadors directes i indirectes de les EXP
 3. Cerca activa de PREMs actualment existents en institucions semblants per tal d'implementar-los (no cal reinventar si ja existeixen)
 4. Anàlisi compartit de resultats, identificació d'oportunitats de millora i implementació d'accions
 5. Difusió de resultats

OE2. Establir accions de millora a través de l'opinió de la ciutadania.

- PA1. IMPULS DE LES EINES PER RECOLLIR L'OPINIÓ DELS PACIENTS I ENTORN
 1. Posar a la web del campus, un espai per comentaris de la ciutadania/QR o bústies a les sales d'espera perquè els pacients puguin expressar si millorarien algun aspecte. Definir i publicar els sistemes de recollida d'informació
 2. Tot el que ens vagin suggerint tenir-ho en compte i plasmar-ho en una graella per anar-ho treballant i contestant per correu electrònic donant l'explicació
 3. Constituir equip tècnic expert anàlisi de dades i amb participació de representants dels pacients en la redacció dels resultats x implementació
 4. Revisió enquestes actuals i realització d'enquestes digitals

- PA2. ANÀLISI I PRIORITZACIÓ DE LES OPINIONS DELS PACIENTS EN LA PRÀCTICA CLÍNICA PER ESTABLIR SITUACIONS DE MILLORA
 1. Registre d'opinions (eliminar: Comptar amb un registre de les dades)
 2. Constitució d'un equip tècnic i expert per l'anàlisi d'opinions i proposta d'accions
 3. Priorització

4. Definir un circuit per a prioritització, captació de PREMS, accions de millora, seguiment i avaluació del canvi
5. Impulsar la integració dels resultats en la pràctica clínica diària a través d'accions de millora derivades de les opinions dels pacients (Eliminar: implementació d'accions segons temàtica)
6. Establir un sistema de retorn

OE3. Consultar a la ciutadania sobre els objectius en recerca

- PA1. IMPULSAR LA PARTICIPACIÓ DELS PACIENT EN RECERCA
 1. Comparativa entre els objectius ja marcats per projectes de recerca i investigació que ja estiguin en marxa, i els objectius que podrien desitjar la ciutadania, mitjançant algun qüestionari o grup focal de debat.
 2. Crear una CET de Recerca per generar una Comunitat de Pràctica entre pacients/recercaries/personal assistencial amb la intenció d'identificar demandes conjuntes en recerca sobre temes concrets, ètica en la recerca i impulsar la creació de nous projectes i iniciatives de recerca

LE3. Cooperació

OE1. Consolidar i estandarditzar la participació de la ciutadania en espais de divulgació i intercanvi de coneixement

- PA1. DEFINICIÓ DE L'ESTRATÈGIA DE DESPLEGAMENT DEL MODEL DE TDC A TOTES LES AC
 1. Formulació i redacció de l'estratègia de desplegament del model

- PA2. DIFUSIÓ DEL MODEL I RESULTATS A NIVEL INTERN I EXTERN
 1. Difusió interna del model i dels resultats (AC, Serveis, Web..)

- PA3. GARANTIR L'ACCESSIBILITAT I USABILITAT DE LES EINES D'AJUDA A LA PDC
 1. Incloure a pacients en la definició per garantir l'accessibilitat i usabilitat de les eines
 2. Creació d'una aplicació per accedir a les eines i vincular-les al SAP

LE4. Co-creació

OE1. Impulsar la inclusió i la participació activa de professionals i ciutadania en el disseny d'iniciatives i desenvolupament de programes assistencials, de recerca i d'innovació.

- PA1. IMPULS DELS GRUPS ESTABLES DE TREBALL PROFESSIONAL - PACIENT SEGONS ÀREA DE CONEIXEMENT
 1. Promoció de la participació dels serveis clínics i ciutadania en la estratègia per a la millora de l'atenció
 2. Promoure l'expansió de les Comissions Estables de Treball amb la participació de pacients coneixedors de la patologia i el centre
 3. Accions per a la implicació dels professionals en el foment del flux sinèrgic de cocreació d'informació a pacient

- PA2. VISIBILITAT DEL TREBALL I PROJECTES CO-CREATS
 1. Organitzar una jornada anual de participació amb l'objectiu de dissenyar iniciatives de programes assistencials, de recerca i d'innovació

LE5. Estratègia

OE1. Impulsar la creació del Comitè Estratègic de Participació.

- **PA1. ELABORACIÓ DE LA NORMATIVA, METODOLOGIA DE TREBALL I GESTIÓ DEL COMITÈ ESTRATÈGIC DE PARTICIPACIÓ**
 1. Planificació anual de les convocatòries i exportació de les principals accions realitzades
 2. Presentar el projecte a Direcció Assistencial i Gerència i posicionar-lo a l'organigrama del Campus.
 3. Establiment de criteris per a la renovació de membres
 4. Definir objectius, plans d'acció i avaluar-los
 5. Detectar recursos necessaris per portar a terme els plans d'acció i establir vies des de la comissió per aconseguir-los

OE2. Impulsar la inclusió i la participació activa de la ciutadania en els comitès del Campus.

- **PA2. DIFUSIÓ I VISIBILITAT DELS COMITÈS**
 1. Fer difusió dels comitès existents a la ciutadania
 2. Facilitar la participació dels pacients

OE3. Vetllar pel lideratge del Campus VH en termes de participació ciutadana.

- **PA1. PARTICIPACIÓ I DESPLEGAMENT DE PROJECTES EN L'ÀMBIT NACIONAL I INTERNACIONAL**
 1. Fomentar aliances nacionals i internacionals amb agències finançadores de recerca en torn a al posicionament i definició estratègica de la participació en salut i en recerca
 2. Fomentar aliances nacionals i internacionals amb altres hospitals
 3. Fomentar aliances nacionals i internacionals amb altres centres de recerca, Instituts Acreditats (ISCIII)

- **PA2. DIFUSIÓ DEL MODEL ICE VH DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA**
 1. Difondre i acreditar l'assoliment dels indicadors de participació i del model ICE-VH definits al Campus VH

- **PA3. MAPEIG DE LA SITUACIÓ DE L'ÀMBIT DE LA PARTICIPACIÓ A ALTRES CENTRES I POTENCIAR LES NOSTRES ADVANTATGES**
 1. Recollir que fan altres experiències de Participació a nivell nacional i internacional

LE6. Formació continuada

OE1. Crear un espai per a la formació en continguts relacionats amb participació ciutadana a professionals del Campus, pacients i ciutadania.

- PA1. CREACIÓ D'UNA ESCOLA DE PACIENTS I ENTORN, UN ESPAI COMPARTIT ON INTEGRAR LES ACTIVITATS FORMATIVES RELACIONADES AMB PARTICIPACIÓ
 1. Diagnòstic de la situació inicial per a la posterior creació d'un espai bidireccional professional – pacient.
 2. Crear un espai a la web i la intranet del Campus/newsletters per informar les activitats formatives relacionades amb participació a pacients i ciutadania i als professionals del Campus. Crear un canal extern per difusió i flux d'idees
 3. Celebrar videoconferències mensuals tocant una temàtica diferent cada mes en la que participin professionals i pacients/associacions
 4. Crear un manual descriptiu de tots els continguts treballats
 5. Definir els paràmetres per a crear un dipòsit d'informació amb diferents nivells d'accés en funció de l'assoliment dels nivells anteriors.

- PA2. DEFINICIÓ I DISSENY I GESTIÓ DE LES ACTIVITATS FORMATIVES RELACIONADES AMB PARTICIPACIÓ
 1. Desenvolupar un pla de formació, assistencial i de recerca, dirigit a tots els actors involucrats (personal investigador, pacients, personal assistencial, ...) aprovat per la direcció de l'Hospital i dels Instituts de Recerca

LE7. Cultura, preferències i valors

OE1. Estendre la cultura de la participació ciutadana dins i fora del Campus.

- PA1. CREACIÓ D'UNA ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ I VISIBILITAT
 1. Definir el pla i les estratègies de comunicació interna
 2. Definir el pla i les estratègies de comunicació externa
 3. Definir una campanya institucional per donar a conèixer el model ICE-VH

- PA2. DESPLEGAMENT D'EINES I ESTRATÈGIES PER IMPULSAR LA PARTICIPACIÓ
 1. Crear Toolkit sobre la importància i com involucrar la ciutadania dins i fora del campus
 2. Posar en valor a través de DPO de professionals el participar valuosament en les activitats de participació i acreditar a les entitats que participen amb nosaltres.
 3. Impulsar l'assoliment de la P de Participació com a acreditació

OE2. Incloure la participació com a estàndard avaluable i acreditable dins del Campus.

- PA1. ESTABLIMENT D'UN QUADRE DE COMANDAMENT AMB INDICADORS DE PARTICIPACIÓ
 1. Definir els indicadors de Participació
 2. Crear un quadre de comandament amb els indicadors consensuats
 3. Definir el pla d'avaluació i monitorització d'aquests indicadors

OE3. Donar perspectiva en preferències i valors de la participació. Incorporar la diversitat en l'àmbit de la participació

- PA1. IMPULS DE LES ACTUACIONS NECESSÀRIES PER PROMOURE LA DIVERSITAT, L'INCLUSIÓ I LA PERSPECTIVA DE GÈNERE A LA PARTICIPACIÓ
 1. Definir i mesurar la diversitat existent al campus
 2. Promoció d'activitats dirigides a generar accions d'inclusió a tots els àmbits del Campus

OE4. Fomentar el contínuum de la participació, vinculant accions que generin sinergies amb atenció primària.

- PA1. ESTABLIMENT DE POSSIBLES XARXES I ALIANCES AMB ALTRES CENTRES QUE TREBALLIN LA PARTICIPACIÓ
 1. Establir xarxes de Participació amb l'Atenció Primària i altres centres del territori

LE8. Línia transversal d'avaluació

OE1. Plantejar un seguiment periodificat en dues revisions anuals.

- PA1. ESTABLIMENT DE LES ACCIONS PER DUR A TERME L'AVALUACIÓ I SEGUIMENT DELS PLANS D'ACCIÓ
 1. Definir el pla d'avaluació i seguiment
 2. Crear un espai de publicació de les dades i resultats en comparació anual
 3. Fer difusió del seguiment Retorn, transparència

OE2 Incorporar al pacient en la valoració de la participació.

- PA1. CREACIÓ D'UN SISTEMA PER MESURAR EL GRAU DE PARTICIPACIÓ EN ELS DIFERENTS ÀMBITS
 1. Disseny de qüestionaris que permetin al pacient valorar el grau de participació en els diferents àmbits.
 2. Fer difusió dels qüestionaris a les associacions de pacients per tal que ens proporcionin feedback
 3. Disposar d'un òrgan "autònom" que faci les revisions, recollida dades, etc., i que hi hagi pacient/associacions, com una sindicatura de comptes, que direcció ho tingui en compte.
- PA2. DIFUSIÓ DELS RESULTATS
 1. Fer difusió dels resultats del grau de participació
 2. Desplegar eines i aplicatius d'accés per a ciutadans on puguin analitzar els resultats de manera sinèrgica i contínua

7. Desplegament i avaluació

A través del pla de participació ciutadana i els plans d'acció al G-Plans, amb la col·laboració de tots els membres de la comissió, i els referents, caldrà desplegar i implantar les accions de millora.

Les línies estratègiques, els objectius estratègics i els objectius operatius **tindran un vigència de 5 anys**. Els Plans d'acció tindran una vigència anual. Es realitzaran 2 seguiments anuals (març i octubre) i una avaluació anual (desembre) durant la vigència del Pla Al desembre del 2024 es realitzarà una revisió estructurada del Pla Estratègic, per valorar la idoneïtat, si fos pertinent, d'incorporar alguna modificació. Al desembre del 2025 es durà a terme l'avaluació final i tancament del Pla Estratègic 2021- 2025 per tal de poder anar alineats amb el Pla Estratègic de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

Eina d'avaluació: G-Plans

El registre, seguiment i avaluació del Pla es farà a través del G-Plans, un programa de gestió de plans estratègics desenvolupat per l'ICS.

El programa permet registrar el contingut del Pla en els nivells definits (activitats; pla d'acció-objectiu operatiu; objectiu estratègic i línia estratègica), introduir el grau d'assoliment de cada activitat i avalua el grau de consecució de cadascun dels nivells de jerarquia establerts.



Il·lustració 8 Eina corporativa G-Plans

8. Conclusions

A partir de les línies d'objectius i els plans d'acció presentats, es pretén aconseguir un pla de participació ciutadana amb:

- **Un espai de comunicació i informació** bidireccional entre pacients, el món associatiu i els professionals de l'hospital
- **Espais de cocreació estables** que permetin treballar de forma proactiva i paritaria i amb elevat grau d'autogestió a pacients i professionals en grups per àrea de coneixement
- **Un Comitè Estratègic de Participació**, com a darrer eix del Model ICE-VH, assessor, de seva naturalesa mixta, en el que treballin conjuntament a professionals i pacients, de manera que es garanteixi que la veu de la ciutadania estigui present en el funcionament del nostre campus assessorant en tot el procés d'aterratge en accions del Pla de Participació
- **Enfocament integral:** El pla aborda la participació ciutadana des de diverses àrees i perspectives, incloent la difusió de la informació, la consulta activa, la cooperació entre els professionals i la ciutadania, la co-creació d'iniciatives, l'establiment d'una estratègia clara, la formació continuada, la promoció d'una cultura participativa i la creació d'un sistema d'avaluació adequat.
- **Inclusivitat i diversitat:** Prioritzar la inclusió i la diversitat en tots els aspectes del pla. Es vol assegurar que les necessitats de diferents grups de població siguin escoltades i es tinguin en consideració. S'ha de promoure la participació de tots els sectors de la comunitat, incloent-hi grups marginats o minoritaris.
- **Transparència i rendició de comptes:** Es proposa un seguiment periòdic dels plans d'acció i una avaluació transparent del percentatge de participació ciutadana, fomentant especialment la transparència i la correcta rendició de comptes en tot el procés.
- **Desenvolupament de capacitats:** Es preveu la creació d'espais de formació i aprenentatge, tant per a professionals com per a la ciutadania, en temes de participació ciutadana buscant millorar les habilitats i coneixements necessaris per a una assistència efectiva.

- **Cultura de la participació:** L'objectiu final és promoure una cultura de participació tant dins com fora de l'hospital. Per aquest motiu, es vol activar i promoure una relació col·laborativa i transparent entre els professionals de la salut i la comunitat i generar un espai d'alfabetització sanitària

En conjunt, aquest pla busca establir les bases per a una participació ciutadana efectiva i significativa a l'Hospital Vall d'Hebron. Aquestes haurien de ser:

- Apropar el sistema sanitari i els hospitals als pacients famílies i entorn, captant les seves necessitats i aportacions en base als seus valors, preferències i expectatives
- Reduir desigualtats en salut i promoure l'alfabetització
- Implicar al pacient en programes tangibles i reals
- Afavorir una millor atenció sanitària i aconseguir serveis més accessibles i acceptables, que millorin la salut i la qualitat de vida
- Fomentar una recerca de major qualitat i rellevància.
- Afavorir una relació més estreta entre els serveis de salut i la comunitat a la qual serveixen
- Fomentar la democràcia en l'atenció, influint en la responsabilitat pública i la seva transparència.²
- Implicar tota l'estructura de l'hospital per una correcta implementació del canvi cultural a través de propòsits clars, flexibilitat i inclusió, sense perdre la governança del projecte
- Aconseguir el compromís de totes les parts, pacients, entitats de pacients, professionals i institucional

El model ICE es presenta com a mètode efectiu per implementar la participació de pacients i professionals en un hospital de tercer nivell, amb l'objectiu final de democratitzar l'assistència sanitària i la investigació a través de la participació per millorar els resultats en salut, la qualitat assistència i investigació i experiència del pacient.

9. Bibliografia

1. Sieck CJ, Hefner JL, Walker DM et al. *The role of health care organizations in patient engagement: Mechanisms to support a strong relationship between patients and clinicians*. Health Care Manage Rev. 2023 Jan-Mar 01;48(1):23-31.
2. Nilsen ES, Myrhaug HT, Johansen M et al. *Methods of consumer involvement in developing healthcare policy and research, clinical practice guidelines and patient information material*. Cochrane Database Syst Rev 2006 Jul 19;2006(3):CD004563
3. Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. Washington (DC): National Academies Press (US); 2001.
4. Crawford MJ, Rutter D, Manley C, Weaver T, Bhui K, Fulop N, Tyrer P. *Systematic review of involving patients in the planning and development of health care*. BMJ. 2002 Nov 30;325(7375):1263
5. Boote J, Telford R, Cooper C. *Consumer involvement in health research: a review and research agenda*. Health Policy. 2002 Aug;61(2):213-36.
6. Coulter, A. and Ellins, J. *Patient focused interventions: A review of evidence. Quest for quality and improved performance (QQUIP)*. The Health Foundation: London; 2006.
7. Kovacs Burns K, Bellows M, Eigenseher C, Gallivan J. *'Practical' resources to support patient and family engagement in healthcare decisions: a scoping review*. BMC Health Serv Res. 2014 Apr 15;14:175.
8. Arnstein Sherry R. Ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*. 1969; 35(4):216–224.
9. International Association for Public Participation. IAP2 Spectrum of Public Participation; 2018. Disponible en URL: https://iap2.org.au/wp-content/uploads/2020/01/2018_IAP2_Spectrum.pdf
10. Minister of Public Works and Government Services Canada. *The Health Canada Policy Toolkit for Public Involvement in Decision Making*. Ottawa; 2000. Disponible en URL: https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/migration/hc-sc/ahc-asc/alt_formats/pacrb-dgapcr/pdf/public-consult/2000decision-eng.pdf
11. Gimenez E, Martí A, Martínez M et al. *Definición de una estrategia integral de evaluación cuantitativa de la experiencia del paciente en un hospital terciario*. Congreso Sociedad Española de Calidad Asistencial. Zaragoza; 2022.
12. Clavel N, Paquette J, Dumez V, Del Grande C, Ghadiri DPS, Pomey MP, Normandin L. *Patient engagement in care: A scoping review of recently validated tools assessing patients' and*

healthcare professionals' preferences and experience. Health Expect. 2021 Dec;24(6):1924-1935.

13. Department of Health & Social Care. *Working in partnership with people and communities: Statutory Guidance*. NHS, 2022.

10. Annexes