

Polítiques d'atenció al ciutadà.

Introducció

L'Agrupació Europea de Cooperació Territorial–Hospital de Cerdanya (AECT-HC), com a entitat de serveis de caràcter públic, s'orienta i s'organitza per donar resposta a les necessitats dels ciutadans als que ha de servir.

El seu caràcter públic, la seva naturalesa de servei assistencial en l'àmbit de la salut, la seva vocació de vertebrar una resposta integral i integrada, juntament amb la resta de dispositius, centres i serveis, en el territori de la Baixa i Alta Cerdanya i el Capcir, fan que aquesta orientació sigui una opció de responsabilitat social envers la societat.

Els valors

Les polítiques instituïdes en la organització AECT-HC envers el ciutadà i la societat emanen dels valors que es defensen:

- L'aprofitament del concepte transnacional i el concepte Europa dels ciutadans, com a valor inspirador. La utilització del millor de cada model.
- El respecte a la persona, independentment de la seva nacionalitat, creença, orientació sexual. El respecte basat en l'empatia, l'escolta activa, la dignitat individual i col·lectiva.
- L'equitat en el tracte, la prioritació de les necessitats d'assistència i cura.
- La prioritació i l'equilibri entre bé individual i bé col·lectiu. La valoració del cost d'oportunitat i del benefici – risc.
- El treball en equip i la multidisciplinarietat. La delegació de funcions i la complementarietat basada en els coneixements i competències.
- El reconeixement i retenció del talent com a impuls de la organització, sustentat en la formació, en la innovació, en el compromís institucional i la facilitació en la participació i la implicació.
- L'adaptabilitat a la situació i a l'entorn, la flexibilitat i la polivalència, la comprensió i el pragmatisme. Inconformisme i treball pel canvi.

Politiques axées sur les services au citoyen.

Introduction

Le Groupement Européen de Coopération Territoriale – Hôpital de Cerdagne (GECT-HC), en tant qu'entité de services à caractère public, se tourne et s'organise pour répondre aux besoins des citoyens à qui il se doit.

C'est un service de prise en charge médicale, à caractère public, dont le dévouement cherche à articuler une réponse intégrale et intégrée, conjointement avec les autres dispositifs, établissements et services du territoire de la Basse et la Haute Cerdagne et le Capcir, lesquels rendent possible que cette démarche devienne une option de responsabilité sociale envers la société.

Les valeurs

Les politiques que l'organisation du GECT-HC mène, envers le citoyen et la société, proviennent des valeurs qu'elle défend :

- Exploitation du concept transnational et du concept Europe des citoyens, en tant que valeur source d'inspiration. L'utilisation du meilleur de chaque modèle.
- Le respect de la personne, avec indépendance de sa nationalité, sa religion et son orientation sexuelle. Le respect fondé sur l'empathie, l'écoute active, la dignité individuelle et collective.
- L'équité dans l'accueil, la priorisation des besoins de prise en charge et des soins.
- La priorisation et l'équilibre entre bien individuel et bien collectif. La valorisation du coût d'oportunité et du bénéfice – risque.
- Le travail en équipe et la multidisciplinarité. La délégation de fonctions et la complémentarité fondée sur les connaissances et les compétences.
- La reconnaissance et la rétention des talents en tant qu'élan de l'organisation, ce dernier reposant sur la formation, l'innovation, l'engagement institutionnel et la favorisation de la participation et de l'implication.

- Cultura de qualitat com a motor de millora i de transformació.
- L'atenció a les persones com a centre de l'assistència, fent participar al pacient i el seu entorn en tot el procés i les decisions que comporten. "L'experiència de pacient" com a indicador de qualitat.

Valors que també es recullen en el "Codi Ètic" de l'AECT.

- L'adaptabilité à la situation et à l'environnement, la flexibilité et la polyvalence, la compréhension et le pragmatisme. Le non conformisme et le travail pour le changement.
- Culture de qualité en tant que moteur d'amélioration et de transformation.
- Services aux personnes en tant qu'établissement de santé, cherchant la participation du patient et celle de son entourage dans tout le processus et dans les décisions à prendre. « L'expérience de patient » en tant qu'indicateur de qualité.

Valeurs également recueillies dans le « Code Éthique » du GECT.

Les polítiques d'atenció al ciutadà

1. El ciutadà, individualment té uns drets i obligacions. Els drets es resumeixen en la carta de drets del ciutadà de l'hospital que recull el model dels dos sistemes de salut que conviuen a l'AECT.
2. El ciutadà i el seu entorn són tractats com un binomi indestriable. Entenem per entorn del ciutadà, aquelles persones que el primer designa com a properes i que poden servir-li com a referència. És a qui dona capacitats de representació en nom seu.
3. Els professionals han de ser especialment curosos en la comunicació amb el ciutadà. Aquesta comunicació, tant oral com escrita, ha de ser entenedora, suficient i ha de permetre prendre les decisions del ciutadà sobre la seva salut i sobre les actuacions.
4. El ciutadà de manera individual i de manera col·lectiva ha de poder donar la seva opinió sobre l'atenció i el tracte rebut. Ha de tenir canals de participació i té el dret de ser respost en temps i forma.
5. Es considera el metge de capçalera, públic o privat, com a assessor del ciutadà, sempre i quan aquest el reconegui com a tal, i per tant forma part del seu entorn. Té dret a rebre informació si el ciutadà així ho considera.
6. Es considera que els principals representants col·lectiu dels ciutadans són els càrrecs elegits democràticament ja siguin locals com regionals o nacionals. També es consideren representants dels ciutadans, però a un altre nivell, la societat civil organitzada, les associacions de pacients.

Les polítiques des services au citoyen

1. Le citoyen a, de manière individuelle, des droits et des obligations. Les droits sont résumés dans la lettre de droits du citoyen de l'hôpital. Ladite lettre recueille le modèle des deux systèmes de santé qui cohabitent au GECT.
2. Le citoyen et son entourage sont abordés en tant que binôme indivisible. Lorsqu'on parle d'entourage du citoyen, on fait allusion aux personnes que ce premier désigne en tant que proches et qui peuvent lui servir comme référents. C'est à ces personnes-là que les capacités de représentation de la personne en question lui sont transférées.
3. Les professionnels doivent faire particulièrement attention lorsqu'ils communiquent avec le citoyen. Cette communication, aussi bien orale qu'écrite, doit être concise, suffisante et doit permettre de prendre les décisions pertinentes concernant le citoyen et sa santé ainsi que pour ce qui est des actions à entreprendre.
4. Le citoyen, de manière individuelle et de manière collective, doit être en mesure de donner son avis quant à la prise en charge et à l'accueil reçus. Des voies de participation doivent être à sa disposition et il a le droit d'obtenir une réponse dans les temps et les formes voulus.
5. Le médecin de famille, public ou privé, est considéré en tant que conseiller du citoyen, à condition que celui-ci le reconnaisse en tant que tel et, en conséquence, fait partie de son entourage. Il a le droit qu'on lui rapporte des informations si le citoyen ainsi le souhaite.
6. L'on considère que les principaux représentants collectifs des citoyens sont les postes élus

Instruments

Per tal de fer operatives aquestes polítiques d'atenció al ciutadà, l'AECT- HC es dota dels següents instruments:

1. Unitat d'atenció al ciutadà – client
2. Pla de Qualitat i seguretat del pacient
3. Implicació dels òrgans de govern (Consell d'Administració, Consell Consultiu) i dels òrgans executius (Comitè executiu i Direcció general)
4. Pla de Comunicació intern i extern.

démocratiquement, aussi bien les locaux que les régionaux ou nationaux. La société civile organisée et les associations de patients sont également considérées en tant que représentants des citoyens mais sur un autre plan.

Instruments

Afin de rendre ces politiques de services au citoyen opérationnelles, le GECT- HC dispose des instruments ci-après :

1. Unité des services au citoyen – client
2. Plan de Qualité et sécurité du patient
3. Implication des instances de gouvernance (Conseil d'Administration, Conseil Consultatif) et des organes exécutifs (Comité Exécutif et Direction Générale)
4. Plan de Communication interne et externe.