

## 1. Política de Participació Ciutadana

El Consell de Direcció treballa perquè la relació amb el/la pacient sigui propera, amable per a ell/a i la seva família, transversal, hospitalària i assertiva, per això proposa la següent Política de Participació Ciutadana, que liderarà la Direcció Assistencial del Centre.

A més, es compromet a facilitar la seva implantació, aportant recursos i designant un membre del Consell Directiu com a principal responsable del seu desplegament. També es compromet a difondre aquesta política tenint en compte els mecanismes de comunicació interna/externa.

La Direcció Provincial de Hermanas Hospitalarias España impulsa les accions de Participació Ciutadana en clau d'estratègies de Responsabilitat Social Institucional (RSI) amb una aposta decidida pels Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Agenda Europea 2030.

Anualment, el Pla de Gestió (PGA) inclou propostes concretes d'accions relacionades amb els principals objectius de participació ciutadana:

- Establir mecanismes d'opinió i d'escolta activa.
- Crear espais estables de participació.
- Consolidar processos de consulta i deliberació.
- Garantir fórmules de col·laboració i voluntariat.
- Potenciar la relació professional-client.



## **Estratègies**

- Difusió Agenda 2030.
- Portal de transparència.
- Pla d'enquestes.
- Experiència del pacient.
- Reclamacions, suggeriments o opinions i agraïments.
- Relació professionals - pacients.
- Escolta activa i processos de consulta.
- Voluntariat.
- Col·laboracions amb organitzacions socials i educatives del barri.