

# Cap d'Atenció a la Ciutadania i Participació



## Missió

Liderar l'estratègia d'atenció a la ciutadania i participació de l'hospital, garantint una relació accessible, transparent i centrada en la persona al llarg de tot el seu recorregut assistencial.

## Funcions

**Dissenyar i desplegar el Pla d'Atenció a la Ciutadania i Experiència de persona a l'hospital**, d'acord amb el Pla Estratègic institucional i tenint en compte les polítiques del sistema sanitari en general i el Marc de l'Experiència de Pacient al Sistema de Salut de Catalunya en particular.

**Garantir el compliment dels drets i deures del pacient** en tots els àmbits de l'hospital, assessorant els professionals en situacions de complexitat en la relació assistencial.

## Canals d'Atenció:

Dirigir i coordinar les àrees d'atenció presencial i telefònica a la ciutadania (informació, centraleta, gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments), assegurant estàndards de qualitat, temps de resposta i traçabilitat.

## Participació:

Desplegar i consolidar els espais de participació de la ciutadania en la millora de l'hospital: consells de participació, pacients experts, grups consultius, etc. Promoure la participació en grups d'interès interns i externs de relació a l'entorn territorial i la comunitat.



# Cap d'Atenció a la Ciutadania i Participació



## **Avaluació:**

Dissenyar i/o gestionar els indicadors per al seguiment sistemàtic o adhoc de l'XP, tant quantitatius: PLAENSA, NPS, PREMs, etc., com qualitius, de les diferents fonts d'informació i canals, presencials i digitals, incloent-hi les xarxes socials. Desplegar eines digitals per al tractament i anàlisi de la informació. Analitzar i gestionar els resultats de forma transversal. Impulsar les accions de millora amb les àrees implicades. Aportar informació de forma periòdica en relació a la satisfacció i experiència de la ciutadania per a la presa de decisions directives.

## **Transformació:**

Impulsar i acompanyar projectes de millora de l'experiència del ciutadà en els diferents canals, serveis i processos de l'hospital i amb una visió sistèmica, i garantint el compliment dels Principis de

Disseny d'experiència pacient. Suport a l'estratègia de transformació digital i dades de la organització per a l'apoderament del ciutadà en la gestió de les seves dades. Coordinació amb els agents territorials per al disseny, planificació, execució i avaluació alineada de l'experiència ciutadana, amb una visió sistèmica i omnicanal, en clau d'atenció integrada i de suport al continu assistencial.

## **Requisits**

Disposar de formació a nivell de Grau o Llicenciatura, preferiblement de l'àmbit de les ciències socials, comunicació o similar.

Experiència mínima de tres anys en àrees d'atenció a la ciutadania, experiència de l'usuari o bé en gestió de pacients.



# Cap d'Atenció a la Ciutadania i Participació



Coneixement de sistemes de valoració de la satisfacció i de l'experiència de l'usuari.

Català parlat i escrit.

## Es valorarà

Experiència en el sector sanitari.

Experiència i/o formació en facilitació amb metodologies de disseny centrat en la persona i amb visió d'atenció integrada.

Coneixement dels processos d'atenció a la ciutadania, gestió de reclamacions i drets i deures de la ciutadania.

Experiència o formació en gestió d'equips.

Coneixement de sistemes de gestió de qualitat.

## S'ofereix

Incorporació a un hospital d'alta complexitat, que ofereix una atenció de qualitat, propera i centrada en la persona.

Jornada completa.

Incorporació estable.

Retribució: 58.000€ - 62.000€ + DPO.

## Inscripció

A través de [convocatòria](#).

El termini és fins al 16 de juliol de 2026.

