



PROTOCOL DE PARTICIPACIO DELS PROFESSIONALS DE L'ASPCAT

INTEL·LIGÈNCIA COL·LECTIVA

ÍNDIX DE CONTINGUTS

Introducció.....	2
Qui pot utilitzar aquest protocol.....	3
Quan s'ha d'utilitzar	3
Quines eines utilitzem	4
Com s'aplica el protocol de participació.....	5
Actors	5
Persona Promotora.....	5
Comitè Executiu de Resposta (CER).....	5
Les persones Participants (col·lectiu diana).....	6
Funcions dels actors.....	6
Funcions de la persona Promotora	6
Funcions del CER	7
Funcions de les persones participants	8
Modus de participació.....	8
Valoració de les respostes al formulari I <i>FEED BACK</i>	9
Avaluació del procés de participació.....	9
Implementació	10
Pla de comunicació de l'eina de participació	10
Annex I. Aspectes rellevants a tenir en compte respecte el formulari de participació	11
Estructura:	11
Paràgraf introductori:	11
Preguntes:	11
Paràgraf final:	11
Termini de resposta:	12
Prova de verificació:	12
Tractament de les respostes que s'escapen de l'àmbit de gestió de la persona promotora.....	12

PROTOCOL DE PARTICIPACIO DELS PROFESSIONALS DE L'ASPCAT

INTRODUCCIÓ

Els diferents grups de treball d'intel·ligència col·lectiva posats en marxa a l'Agència durant els anys 2018 i 19 van fer aflorar alguns elements comuns que es repeten, de forma més o menys explícita, en les seves conclusions. Entre aquests elements comuns, trobem els que fan referència a mancances en la comunicació interna, en la transmissió d'objectius, en donar *feed back* de la feina feta o en la valoració de l'opinió dels professionals.

Si bé és cert que l'existència de grups i comissions de treball diverses aporten un cert grau de participació dels nostres professionals, que s'ha desenvolupat de forma molt més intensa i robusta amb les comunitats de pràctica (CoP), hi ha una percepció força àmplia entre els nostres professionals que les seves opinions no són valorades, no es tenen en compte i no obtenen resposta gairebé mai.

El Consell de Direcció de l'Agència va optar per treballar de forma conjunta els elements de comunicació i participació ja que es potencien mútuament.

Es va constituir un equip executiu *ad hoc* per dissenyar i desenvolupar una eina/canal de participació que facilités la possibilitat de participació a tots els professionals, inclosos

quadres intermedis de comandament, tècnics de base i personal administratiu i que revertís aquesta percepció negativa dels professionals, donant l'oportunitat d'expressar la seva opinió, que aquesta sigui escoltada i valorada i que rebin *feed back* d'aquesta valoració.

El producte generat pel grup executiu ha estat aquest protocol de participació (en endavant protocol) dels professionals de l'ASPCAT que defineix qui l'ha d'utilitzar, per a què, quan, amb quines eines i com fer-ho.

QUI POT UTILITZAR AQUEST PROTOCOL

Les subdireccions centrals i regionals de l'Agència a través dels seus serveis i unitats orgàniques, així com grups de treball col·laboratiu.

QUAN S'HA D'UTILITZAR

Quan es vulgui redactar un nou procediment de treball, protocol, manual, programa, etc. que hagi de ser utilitzat com a eina de treball per un grup significatiu de professionals i la unitat orgànica vulgui comptar amb l'opinió i el coneixement dels professionals que l'han d'utilitzar. Es pot utilitzar també quan es vulgui iniciar un procés de revisió i millora d'aquests tipus de documents ja existents.

Quan la direcció de l'Agència vulgui fer un procés participatiu per consultar o demanar la opinió dels seus professionals sobre un tema que consideri rellevant per poder prendre una decisió.

Pot valorar-se també la seva utilització en la gestió per processos per recollir l'opinió o les propostes de millora d'un col·lectiu ampli de professionals.

El protocol pot ser utilitzat en diferents moments del procés objecte de participació segons es cregui més convenient per a l'objectiu que es persegueixi: a l'inici, en una etapa intermèdia, al final o combinant diferents moments.

La utilització del protocol ha de ser incentivada des de les subdireccions de l'Agència, sense que en cap cas s'entengui com obligatòria. La seva implementació és voluntària i ha de respondre a criteris d'oportunitat i de treball col·laboratiu i participatiu, orientada al guanyar-guanyar .

QUINES EINES UTILITZEM

Les eines que ens faciliten la gestió de la participació dels professionals és la suite d'aplicacions d'OFFICE 365 al núvol, entre les que trobem MS TEAMS. Són eines corporatives de la Generalitat que ja estan disponibles. Poden ser utilitzades per qualsevol professional que treballi a l'ASPCAT que estigui donat d'alta al GICAR, són accessibles des de qualsevol dispositiu que tingui connexió a internet (PC, portàtil, tauleta i telèfon mòbil) i no requereixen estar dins de la xarxa de Salut o fer ús de la VPN per accedir-hi.

MS TEAMS permet crear un grup per a cada procés participatiu. El seu ús és senzill, molt intuïtiu i està plenament implantat i utilitzat pels professionals. Entre les seves funcionalitats trobem, a banda de la possibilitat de fer videotrucades i reunions virtuals, la compartició de documents, l'edició d'una agenda col·laborativa o l'arxiu de converses realitzades al xat que són visibles per a totes les persones que formen part del grup. Aquesta eina permet disposar d'uns indicadors mínims que ens poden servir per avaluar el procés participatiu.

COM S'APLICA EL PROTOCOL DE PARTICIPACIÓ

ACTORS

PERSONA PROMOTORA

La persona promotora lidera i coordina el procés participatiu. Pot ser una persona amb càrrec de comandament, com a mínim amb nivell de responsable, coordinador o cap de servei. És convenient que sigui la persona experta o referent en el tema o àmbit on es vulgui demanar la participació.

El rol de persona promotora també el pot fer una comunitat de pràctica o el líder d'un grup de treball.

De forma prèvia la persona promotora n'ha d'informar als seus superiors jeràrquics i obtenir el seu vist-i plau.

COMITÈ EXECUTIU DE RESPOSTA (CER)

S'ha de crear un equip de Teams, que denominem Comitè Executiu de Resposta (CER). Es recomana per tal que sigui operatiu i àgil que estigui format per un màxim de 10 persones

INTEGRANTS DEL GRUP CER

El CER està integrat per:

- La persona promotora.
- Els professionals de diferents nivells (càrrecs intermedis i professionals dels serveis i unitats de l'Agència implicats). No cal que estiguin representades totes les subdireccions, però sí que cal que hi hagi persones dels diferents àmbits implicats : central, regional i professionals del territori . Si en el procediment en qüestió el personal administratiu hi te un paper important, convindria que hi estès representat.

- Una persona facilitadora que doni suport i ajuda al CER, si s'escau.
- Una persona experta en la temàtica, si es considera necessari.

Les persones integrants del CER es comprometen a seguir unes determinades regles que de forma general són:

- expressar les opinions o comentaris de forma respectuosa, constructiva i argumentada;
- respectar les opinions de tothom;
- respectar la forma i els terminis de participació que s'acordin per part del CER.

Una vegada finalitzat el procés de participació i donat el *feed back* a les persones participants, el grup CER deixarà de ser operatiu.

LES PERSONES PARTICIPANTS (COL·LECTIU DIANA)

La participació s'ha d'obrir inicialment a tot el col·lectiu de professionals que han de fer ús del procediment, protocol o manual en qüestió. Valorar també la possibilitat d'obrir la participació a comunitats de pràctica que estiguin treballant en la millora o desenvolupament d'aspectes del procediment. Les persones participants en el procés ho seran de forma voluntària.

FUNCIONS DELS ACTORS

FUNCIONS DE LA PERSONA PROMOTORA

- Crear el grup al Teams i escollir els professionals que constituïran el CER, tenint en compte els criteris de representativitat abans esmentats.
- De forma optativa incorporar al grup a la persona que faci de facilitadora d'entre la borsa de facilitadors (persones de l'ASPCAT que han rebut la formació específica) en el supòsit que el CER decideix incorporar una persona amb aquest rol.

- De forma optativa incorporar al grup una o més persones expertes en la matèria, en el supòsit que el CER ho consideri convenient.
- Proposar el col·lectiu de professionals implicats o diana.
- Decidir en quin moment del procés participatiu s'envia el formulari.
- Elaborar el formulari amb la col·laboració del CER.
- Llançar la invitació a participar en el procés de participació al col·lectiu diana (correu electrònic massiu amb enllaç a un formulari).
- Tancar el formulari una vegada ha expirat el termini de resposta i generar l'informe automàtic del google forms.
- Fer el *feed back* a les persones convidades a participar (correu electrònic amb la valoració de les propostes i respostes fetes al formulari).
- Elevar a la direcció de l'Agència l'avaluació del procés de participació.
- Proposar les modificacions que calguin al procediment, protocol o manual per tal que sigui aprovat per la subdirecció competent, en el moment que es consideri oportú.
- Elevar a la direcció aquelles qüestions o aportacions fetes per les persones participants i que s'escapin del seu àmbit de gestió.

FUNCIONS DEL CER

Les funcions del CER són entre d'altres:

- Definir de forma autogestionada el rol de cadascun dels seus membres.
- Definir el col·lectiu diana.
- Definir l'agenda i el calendari de treball del grup així com els terminis de participació. El procés de participació hauria de concloure's en un màxim de 2 mesos.
- Definir les preguntes del formulari de participació, conjuntament amb la persona promotora.
- Recollir, endreçar, estructurar i classificar les opinions i propostes rebudes dels participants.
- Valorar tècnicament l'aplicabilitat o no de les opinions i propostes rebudes.

- Elaborar conjuntament amb la persona promotora el document de *feed back* mitjançant respostes argumentades que poden ser individuals o per blocs.
- Vetllar per complir els terminis i calendari fixat.
- Avaluar el procés participatiu.

FUNCIONS DE LES PERSONES PARTICIPANTS

- Respondre les preguntes del formulari i fer aportacions concretes i argumentades.
- Expressar les opinions o comentaris de forma respectuosa i constructiva.
- Respondre el formulari dins el termini establert pel CER.
- Respondre les enquestes de valoració del procés, si és el cas.

MODUS DE PARTICIPACIÓ

La persona Promotora adreçarà una invitació per correu electrònic a tot el col·lectiu implicat en el procediment, informant sobre l'obertura del procés participatiu i detallant l'objecte i la finalitat del treball que es vol fer, així com la forma de participar i el calendari. En el correu s'inclourà un enllaç al formulari de participació que s'haurà de retornar dins el termini indicat en cada cas.

Un període d'una setmana per respondre el formulari es considera suficient. Es recomana fer la tramesa d'un segon correu recordatori dins aquest període.

Les respostes seran unipersonals, una persona només podrà respondre a un formulari. Les persones que responguin el formulari rebran una resposta automàtica detallant que la seva informació s'ha recollit de forma correcta. Les respostes de les persones participants seran tractades de forma anònima.

VALORACIÓ DE LES RESPOSTES AL FORMULARI I *FEED BACK*

L'eina Microsoft Forms permet obtenir de forma automàtica un informe de les preguntes tancades, els percentatges de resposta i les gràfiques associades.

Les respostes a les preguntes obertes hauran de ser analitzades pel CER que les podrà agrupar o estructurar de la forma que estimi més apropiada per simplificar-ne la seva valoració i poder elaborar la resposta de *feed back*.

El CER elaborarà un document amb els comentaris i propostes rebudes de les persones participants i la valoració feta sobre les mateixes.

La persona promotora enviarà un correu electrònic de resposta als participants amb l'informe automàtic generat i el document de valoració. És important que el retorn o *feed back* no es demori més enllà de 2 mesos des del moment en què s'envia el formulari de participació.

AVALUACIÓ DEL PROCÉS DE PARTICIPACIÓ

El CER farà una avaluació del procés de participació, mitjançant indicadors com:

- El percentatge de persones que han participat contestant el formulari sobre el total de població diana.
- Compliment dels terminis establerts.
- Valoració del procés participatiu per part de les persones participants. Pot formular-se alguna pregunta en el mateix formulari o be enviar una enquesta de satisfacció una vegada fet el *feed back*. Aquesta valoració s'ha d'eleva a la direcció de l'Agència.

IMPLEMENTACIÓ

Una vegada feta la difusió a l'organització del procediment participat, quan aquest ja estigui implantat i operatiu amb les modificacions que hagin estat considerades, hauria de ser possible que els professionals continuessin fent les aportacions que estimin oportunes al document, fruit de la seva experiència a l'aplicar o utilitzar el procediment.

Per tal que això sigui possible, es proposa incloure en el text del procediment el canal per poder-ho fer: bústia d'idees, correu corporatiu de la unitat, etc.

Aquestes aportacions seran analitzades i valorades per la persona responsable de la unitat orgànica autora del procediment que podrà tenir-les en compte a l'hora de revisar-lo o actualitzar-lo.

PLA DE COMUNICACIÓ DE L'EINA DE PARTICIPACIÓ

- Aprovació del protocol per part del Consell de Direcció.
- Informació als quadres de comandament a través d'un correu de la Direcció.
- Penjar el document a la intranet de l'ASPCAT.
- Donar a conèixer el protocol en les reunions dels subdirectors/es amb els seus equips i promoure'n la seva utilització.
- Difusió per part de l'equip de Gestió del Coneixement

ANNEX I. ASPECTES RELLEVANTS A TENIR EN COMPTE RESPECTE EL FORMULARI DE PARTICIPACIÓ

ESTRUCTURA:

PARÀGRAF INTRODUCTORI:

Indicar l'objectiu del formulari, i el temps necessari per respondre'l.

- Indicar si hi ha camps obligatoris.
- Indicar el temps aproximat de resposta.
- Indicar si respostes són anònimes.

PREGUNTES:

- Agrupar les preguntes per blocs o apartats per facilitar la seva comprensió i resposta, i facilitar-ne el procés de valoració posterior i poder donar respostes en conjunt.
- Fer preguntes tancades amb diferents opcions de resposta.
- La opció pot ser escollir una sola resposta, més d'una o respondre un text lliure
- Evitar la opció "altres", facilitarà fer l'anàlisi automàtica del formulari.
- Incloure algunes preguntes obertes per tal que les persones participants puguin opinar sobre aspectes que el CER no ha considerat (limitar a un màxim de paraules)
- Introduir variables com àmbit funcional i/o territorial/unitat/ lloc de treball que permetin caracteritzar les respostes i analitzar si hi ha diferències significatives, tot preservant l'anonimat de les persones participants.

PARÀGRAF FINAL:

- Incloure un paràgraf al final al formulari, donant les gràcies per respondre.

TERMINI DE RESPOSTA:

- El termini de de resposta del formulari: en la prova pilot feta s'ha vist que una setmana és un període de temps suficient per tal que les persones participants puguin respondre-les.
- Fer un recordatori a meitat de termini.
- Evitar que el període de resposta sigui proper a vacances o dies festius.

PROVA DE VERIFICACIÓ:

- És recomana fer una simulació prèvia, amb un enviament restringit del comunicat que dona inici a la participació, per verificar-ne el funcionament correcte. Pot fer-se entre les persones membres del CER.

TRACTAMENT DE LES RESPOSTES QUE S'ESCAPEN DE L'ÀMBIT DE GESTIÓ DE LA PERSONA PROMOTORA

- Interpretar la informació de les respostes no contestades, si s'escau.
- Reflexionar més enllà de l'objectiu marcat si la informació recollida així ho indica, per exemple, falta de formació, manca de personal o qüestions organitzatives.