

# Prioritats estratègiques de millora contínua





## Missió

---

Som una organització pública referent en la prestació innovadora de serveis integrats de salut i socials, que creix amb l'experiència de la ciutadania, els professionals i l'entorn.

*La missió, visió i valors, aprovats l'any 2022 juntament amb les noves prioritats estratègiques, són d'aplicació durant la vigència d'aquestes prioritats estratègiques.*



## Visió

---

Oferir models d'atenció integrals i centrats en les persones i el seu entorn, compartint la promoció i la cura de la pròpia salut, apostant per la proximitat i la innovació.



## Valors

---

Els valors i principis que condueixen totes les actuacions són:

- ◆ Professionalitat i excel·lència
- ◆ Orientació a les persones
- ◆ Integritat
- ◆ Participació
- ◆ Aliances i treball en xarxa
- ◆ Transparència i responsabilitat pública
- ◆ Sostenibilitat



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.1. Humanització

1.1.1. Incorporar elements d'humanització en les directrius de gestió

## Acció 2023 Impulsar la participació ciutadana en les decisions relacionades amb la seva salut

### Definició

Crear el model teòric i les eines de participació ciutadana, incloent les eines de valoració d'experiència del pacient.

### Objectiu principal

Desenvolupar mecanismes per garantir la presa de decisions i la satisfacció de les persones usuàries que ens permetin conèixer les seves necessitats i expectatives.

### Avaluació



### Estructura

- Política de participació ciutadana.
- Política d'humanització.
- Pla transversal en humanització 2022-2023.

➤ Política d'enquestes BSA.

| Política d'enquestes BSA        |                                         | Cap                  |
|---------------------------------|-----------------------------------------|----------------------|
| ELABORA:                        | REVISA:                                 | APROVA:              |
| Responsable Experiència Pacient | Cap de Qualitat i Seguretat del Pacient | Directora de Gestió  |
| Sra. Maria Higuera              | Sr. Santiago Tomás                      | Sra. Celia García    |
| Data: 15 febrer 2023            | Data: 15 febrer 2023                    | Data: 15 febrer 2023 |

POLÍTICA D'ENQUESTES

### Processos

- Continuitat del Comitè d'Experts en Experiència del Pacient.
- Protocol d'enquestes per dotar d'estructura metodològica les enquestes BSA. Base de dades on es recullen les enquestes que es realitzen.
- Reactivació del Pla d'enquestes de satisfacció d'usuaris del CatSalut (PLAENSA) al Servei d'Urgències, a les Consultes Externes de l'Atenció Hospitalària i a l'Atenció Primària.

➤ Integració d'Experiència del Pacient com a membre del CEA.

➤ Dos centres de salut mental guanyen el segell de compromís antiestigma en salut mental per les accions de sensibilització de persones usuàries i professionals.

### Resultats

- PLAENSA : +500 distribuïdes entre les diferents línies d'atenció.

\* Els diagnòstics de salut de diferents ABS i enquestes tallers figuren en l'apartat 1.4.1.



- Prioritat estratègica **1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT**
- Línia estratègica **1.1. Humanització**
- Objectiu estratègic **1.1.2. Oferir formació per vetllar per la humanització**

## Acció 2023 Accions formatives d'humanització

### Definició

Oferir formació en humanització als professionals (habilitats personals), en línia amb la Prioritat estratègica 3 i incorporant també la formació de persones usuàries i cuidadores.

### Objectiu principal

Formar els públics principals (professionals i residents) i també persones usuàries i cuidadores com a actius importants del procés.

### Estructura

- Pla de formació **2023-2024**, que inclou aspectes d'humanització.



### Processos

- Alguns dels cursos 2023 amb més impacte pel nombre de participants són:

| Acció de formació                                             | Participants |
|---------------------------------------------------------------|--------------|
| Acompanyament equips de taulell                               | 28           |
| Comunicació saludable entre professionals, pacients i família | 29           |
| Cures final de vida en hospitalització                        | 22           |
| Gestió de conflictes                                          | 27           |
| Gestió de l'estrès i situacions de dificultat                 | 41           |
| Seguretat del pacient                                         | 45           |
| Seguretat del pacient al bloc quirúrgic                       | 20           |
| Mindfulness                                                   | 14           |

- Itineraris formatius per a personal administratiu (vegeu apartat 3.1.1).

### Resultats

- El Pla de formació durant 2023 inclou **76** accions vinculades a la humanització de cures i benestar del professional, de les quals s'han beneficiat **355** participants.

### Avaluació





Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.1. Humanització

Objectiu estratègic

#### 1.1.3. Vetllar perquè la mirada del pacient suposi millor qualitat en el tracte

## Acció 2023 Incorporar la mirada del pacient en la qualitat de la visita

### Definició

Mitjançant l'ampliació de les eines de participació ciutadana en la presa de decisions es facilitaran elements per tal que la mirada del pacient contribueixi a la qualitat en el tracte a les visites.

### Objectiu principal

Garantir la mirada del pacient en els processos, incloent la visita entre professional i persona usuària.

### Avaluació



### Estructura

- Política d'humanització.
- Pla d'humanització 2022-2023



### Processos



- Continuitat al CSSC del "Pacient Journey", projecte participatiu entre pacients, familiars i professionals, per a l'anàlisi del servei i la cerca d'espais de millora de forma conjunta.
- Continuitat al CSSC del grup promotor de bones pràctiques del Model d'Atenció Centrada en el Pacient.

➤ Decàleg de bones pràctiques de comunicació amb pacients i familiars en hospitalització i atenció a persones amb discapacitat auditiva.



➤ Evolució del Departament d'Atenció a la Ciutadania (DAC).



### Resultats

- Projecte participatiu amb una **quarantena** de persones.
- Participació de **8** professionals del centre sociosanitari.
- **2.937** opinions (**2.803** reclamacions, **36** suggeriments i **98** agraïments) recollides i analitzades mitjançant el Departament d'Atenció a la Ciutadania (DAC), que suposa un augment respecte de 2022.

1.1.4

Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.1. Humanització

Objectiu estratègic

#### 1.1.4. Adequar l'entorn perquè sigui més confortable, íntim i acollidor

## Acció 2023 Millorar l'entorn en benefici de les persones usuàries

### Definició

Optimitzar l'entorn perquè sigui el més adequat possible per a persones usuàries i acompanyants, mitjançant accions com la millora de les sales d'espera i altres infraestructures, o la consolidació de mesures que els facilitin el descans.

### Objectiu principal

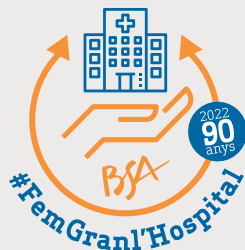
Millorar les estades de les persones usuàries mitjançant l'adequació d'espais i mesures garantistes del descans nocturn.

### Avaluació

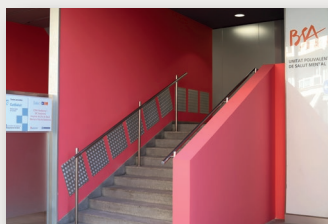


### Processos

- Continuació dels preparatius de les obres d'ampliació i modernització de l'HMB, incorporant la mirada del pacient en el procés.



- Estrena i adequació de la nova Unitat Polivalent de Salut Mental de BSA, que inclou diferents serveis de salut mental.



- Procés de renovació tecnològica, especialment al Servei de Diagnòstic per Imatges.



- Millores de l'entorn i mediambientals, com la renovació i adequació de maquinària de climatització per guanyar eficiència, fiabilitat, sostenibilitat i confort. (Vegeu ampliació a l'objectiu estratègic 4.2.1.)



- Millores en el servei de restauració amb la tria de menús per part del pacient hospitalitzat (HMB).



1.1.5

Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.1. Humanització

Objectiu estratègic

### 1.1.5. Millorar l'experiència en situacions de major vulnerabilitat

**Acció 2023** Oferir de forma proactiva una atenció personalitzada a les persones usuàries en situacions detectades com a vulnerables



#### Definició

Incorporar mesures d'acompanyament que beneficiïn directament la persona atesa.

#### Objectiu principal

Acompanyament proactiu especialment a les persones que poden patir una situació de vulnerabilitat.

#### Estructura

- Pla per millorar la satisfacció dels usuaris al Servei d'Urgències, amb la posada en marxa de la persona de suport a la sala d'espera.



#### Processos

- Implantació de la nova figura des de març de 2023.
- Acompanyament telefònic per als pacients amb resultat positiu del Programa de Cribratge de Càncer de Còlon per garantir el continuum assistencial i informatiu en moments en què la persona pot patir vulnerabilitat.
- Preferència telefònica a l'atenció primària als majors de 70 anys.

#### Resultats

- **146** accions de suport a la sala d'espera.
- **367** intervencions telefòniques.
- Vegeu apartat 1.3.1.

#### Avaluació



1.2.1

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.2. Control del dolor

#### 1.2.1. Assegurar eines de gestió clínica i professionals per al control del dolor segons el perfil del pacient

**Acció 2022** Establir metodologies integrades de seguiment i avaluació de les accions terapèutiques per al control del dolor

#### Definició

Millorar i avançar en els reports del control del dolor.

#### Objectiu principal

Afavorir el control del dolor mitjançant millores localitzades.

#### Estructura

- Protocols amb indicadors del control del dolor de forma proactiva en l'atenció especialitzada (per al pacient pre- i postquirúrgic, clínica del dolor i Servei d'Urgències) i sociosanitària (PAINAT).

- Estudi diagnòstic del registre de l'Escala Visual Analògica del Dolor (EVA) a HMB i CSSC.

- Protocol d'abordatge i tractament del dolor en pacients ingressats a l'HMB.



Badalona Servei Assistencial  
Estudi del registre de l'Escala Visual Analògica del Dolor (EVA) a l'Hospital Municipal de Badalona

Sergi García Redondo  
Infermer Dep. Innovació i Projectes  
Badalona Servei Assistencial  
18-9-2023

#### Processos

- Registres assistencials EVA: eina d'avaluació de processos i resultats de control del dolor.

- Prova de la Realitat Virtual com a alternativa a la sedació farmacològica en procediments quirúrgics com a mètode de relaxació.



#### Avaluació





1.3.1

Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

#### 1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

## Acció 2023 Sistematitzar l'enviament d'SMS com a eina complementària en els punts de millora d'accessibilitat

### Definició

Sistematitzar els avisos via SMS per citar, reprogramar i/o recordar visites als pacients per tal d'evitar absentisme i fer més eficient la gestió del temps.

### Objectiu principal

Evitar esperes innecessàries i pèrdues d'atenció –especialment per absentisme– que afectin l'experiència del pacient a la majoria de visites i proves de l'atenció hospitalària.

### Estructura

- Document funcional SMS interactiu a l'atenció hospitalària.



### Processos

- Escalar a l'atenció hospitalària els resultats del pilot del sistema d'enviament d'SMS com a eina complementària de citació, reprogramació o recordatori per a les proves (densitometria, ecografia, ortopantomografia, TC i ressonància magnètica) del Servei de Diagnòstic per Imatges.

- SMS avança com a eina complementària per a la programació, reprogramació, anul·lació o recordatori de les visites i proves de les diferents especialitats de l'HMB. A més, en algunes proves que requereixen reforç informàtic en la preparació, l'SMS disposa d'enllaç a la informació de preparació. Els SMS són bidireccionals per tal que l'usuari es pugui comunicar amb l'organització.



### Resultats

- Reducció en més d'un **8%** de l'absentisme al Servei de Diagnòstic per Imatges (dades de setembre 2022-març 2023) amb la incorporació de l'SMS.
- **187.833** SMS Atenció Hospitalària.

### Avaluació



1.3.1

Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

#### 1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

**Acció 2023** Garantir una atenció especial als col·lectius més vulnerables, començant per les persones grans i per aquelles que tenen poques competències digitals

#### Definició

Afavorir l'atenció preferent telefònica, en l'àmbit de l'atenció primària, als majors de 70 anys i reforçar, mitjançant tallers presencials, els coneixements dels canals digitals que posa a l'abast de la població el Departament de Salut (La Meva Salut i web de programació per motius).

#### Objectiu principal

Lluitar contra l'escletxa digital, afavorint l'accessibilitat telefònica com a porta d'entrada del sistema sanitari per als col·lectius amb major grau de vulnerabilitat.

#### Avaluació



#### Processos

- Major accessibilitat telefònica als CAP per a les persones majors de 70 anys.
- Tallers sobre accessibilitat digital a l'atenció primària: La Meva Salut i web de programació per motius.

➤ Implementació del Pla d'accessibilitat del CatSalut. a l'atenció primària.

➤ Document de bones pràctiques en comunicació amb els pacients i familiars al CSSC i Hospitalització HMB, junt amb recomanacions per atendre el col·lectiu amb discapacitat auditiva.

#### Resultats

➤ Més de **14.500** persones van utilitzar l'accés telefònic directe; el **5,3%** del total de trucades de l'atenció primària el 2023 (que van arribar a les **275.800**).

➤ Al **97,9%** els sembla bé o molt bé aquesta mesura i el **97,8%** està molt satisfet, satisfet o considera correcte el tracte rebut.

➤ S'han fet **6** tallers als quals han assistit una **seixantena** de persones. El 2022 hi va haver **14** assistents en total.



1.3.1

Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

#### 1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

## Acció 2023 Programació en línia de les visites de seguiment postoperatòries UCSI



### Definició

S'alternen els circuits de seguiment assistencial telefònic amb el de programació de visites postoperatòries per a una gestió el més eficaç possible des del punt de vista de la persona usuària.

### Objectiu principal

Per evitar desplaçaments, facilitar confort i optimitzar el temps dels pacients, es canvia la programació presencial per la programació en línia de manera proactiva i interdepartamental.

### Estructura

- Circuit de programació no presencial de les visites de seguiment del pacient de CMA, un cop disposa de l'alta assistencial.



### Processos

- Millora del circuit implementat des del 16 de desembre de 2023. El pla contempla l'ampliació durant 2024 a pacients hospitalitzats.

### Resultats

- **240** persones se n'han beneficiat la segona quinzena de desembre de 2023.

### Avaluació



1.3.2

Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

### 1.3.2. Informació el més personalitzada possible

## Acció 2023 Campanya de sensibilització al pacient sobre accessibilitat i bon ús dels recursos

### Definició

Oferir informació i formació a les persones usuàries sobre l'accessibilitat als diferents nivells d'atenció i el bon ús dels recursos.

### Objectiu principal

Facilitar a la persona usuària i al seu entorn informació per evitar dubtes en qualsevol interacció amb l'organització.



### Avaluació



### Estructura

- Campanyes de sensibilització.

### Processos

- Informació i impuls dels drets i deures de la ciutadania.
- **664.499** pàgines vistes de la pàgina web de BSA, aparador institucional.

- Dinàmica del vídeo **AVANCEM AMB TU**, que resumeix la filosofia de les Prioritats Estratègiques de BSA. El vídeo és fruit d'una dinàmica participativa entre professionals i ciutadania que, de forma creativa i orgànica, mostra com són més les coses que ens uneixen que les que ens separen.

### Resultats

- **3** vídeos amb una participació que supera el centenar de persones.

- Vídeo que recull els valors de BSA amb llenguatge per a sordmuds dins l'estratègia #JoSocBSA, que dona visibilitat al sentiment i orgull de pertinença a una institució pública que té per missió ser referent en la prestació innovadora de serveis integrats de salut i socials, i que creix amb l'experiència de la ciutadania, els professionals i l'entorn.



- Rodatge al CAP Martí i Julià de la docusèrie "Històries de la Primària" durant el 2023.



- Campanya informativa "Com contactar amb el meu CAP".





Prioritat estratègica

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

### 1.4. Participació i presa de decisions

Objectiu estratègic

#### 1.4.1. Implicar el pacient en la presa decisions del seu procés

## Acció 2023 Implicació dels pacients en la presa decisions sobre la seva salut i/o benestar

### Definició

Millorar elements informatius clau que influeixen en la implicació del pacient en la presa de decisions del seu procés assistencial.

### Objectiu principal

Facilitar tots els elements perquè la participació conscient de la persona usuària i la presa de decisions informades respecte a la seva salut sigui una realitat.

### Avaluació



### Estructura

- Política de participació ciutadana.
- Política d'RSC.

➤ Instrucció sobre les voluntats anticipades.



### Processos

- BSA promociona el document de voluntats anticipades per fomentar l'autonomia de la voluntat.
- Consells de Salut: reunions amb els representants veïnals, teixit social, Administració local i BSA.

### Resultats

➔ **13** consells de salut.



- Diagnòstic de salut comunitària d'atenció primària, especialment ABS Martí i Julià i ABS Montgat-Tiana i Progrès Raval. Participació de la ciutadania amb enquestes i focus grup.



➔ Alta participació a Tiana (**319** enquestes) i creació de la taula de Gent Gran i Benestar Emocional a l'ABS Martí i Julià.



- Expansió de l'activitat comunitària per a la prevenció i promoció de la salut afavorint la corresponsabilitat.



- ➔ **150** activitats al SRC Badalona (SMiA).
- ➔ **2.867 (3,1%)** persones de la població assignada a atenció primària de BSA, destacant activitats de suport a la malaltia crònica, benestar, activitat física i alimentació saludable.



Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

#### 2.1.1. Afavorir la coordinació transversal i multidisciplinària

## Acció 2023 Avançar en el model de gestió de procés

### Definició

Fer créixer el model de gestió per processos, afavorint l'atenció integral.

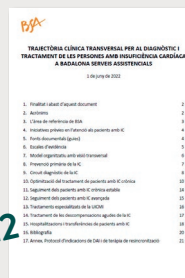
### Objectiu principal

Assegurar l'abordatge integral al pacient complex gràcies a la coordinació entre nivells d'atenció i perfils professionals.

### Estructura

- Document Trajectòria clínica transversal per al diagnòstic i tractament de les persones amb insuficiència cardíaca a BSA.

2022



- Recursos disponibles per a la gestió de processos assistencials a BSA amb la identificació de les principals eines metodològiques –entre elles la identificació de figures clau– per a la gestió dels diferents processos.

| Badalona<br>Serveis<br>Assistencials                |                              | TÍTOL                            |  |
|-----------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--|
| Edició: 0                                           | Data: 21-12-2023             | Pàgina 1 de 16                   |  |
| ELABORA:                                            | REVISA:                      | APROVA:                          |  |
| Marisa Carretero                                    | Albert Montecó               |                                  |  |
| Càrrec de l'autoria principal                       | Càrrec superior a l'autoria: | Directoria superior a qui revisa |  |
| Cap d'Àrea de Desenvolupament Projectes Estratègics | Director d'infermeria        |                                  |  |
| Data: 21/12/2023                                    | Data: 21/12/2023             | Data: 21/12/2023                 |  |

**RECURSOS DISPONIBLES  
PER A LA GESTIÓ DE PROCESSOS  
ASSISTENCIALS A BSA**

### Processos

- Procés de digestiu a través de la figura de gestores de cas.
- Procés d'insuficiència cardíaca a través de la Unitat Funcional Multicomponent Integral.
- Procés malalt crònic hospitalitzat, introduint l'escala de fragilitat de persones de més de 80 anys per a una presa de decisions més personalitzada i integral.

### Resultats

- 2 processos amb grup de treball i eina metodològica establerta.
- Formació en Gestió Processos (juny 2023): 14 professionals referents.

### Avaluació







Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

#### 2.1.2. Singularitzar l'atenció

## Acció 2023 Reforçar l'enfocament holístic del pla de cures a través de formació

### Definició

Sistematitzar la formació i el reciclatge en enfocament holístic.

### Objectiu principal

Assolir un model d'atenció adaptat a les persones i les seves necessitats en cada etapa vital.

### Estructura

- Pla de formació 2023-2024.



### Processos

- Document de bones pràctiques del Model d'atenció centrat en la persona.
- A banda de continuar amb les bones pràctiques 2022, destaquem aquelles formacions amb major impacte pel nombre de professionals durant 2023:

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Qualitat i seguretat pacient                                                                      | 45 |
| Gestió estrès i situacions de dificultat                                                          | 41 |
| Curs de prevenció de lesions amb dependència                                                      | 38 |
| Abordatge des dels serveis de salut comunitària de risc de suïcidi                                | 34 |
| Comunicació entre professionals, pacients i famílies                                              | 29 |
| Gestió de conflictes                                                                              | 27 |
| Actualització en les demències                                                                    | 23 |
| La seguretat del pacient al Bloc Quirúrgic                                                        | 20 |
| Metodologia i gestió de la qualitat assistencial per a residents d'Atenció Familiar i Comunitària | 19 |
| Mindfulness                                                                                       | 14 |
| Introducció a la comunicació en Atenció Primària                                                  | 10 |
| Cures bàsiques en Infermeria A1                                                                   | 8  |
| Cures auxiliars d'Infermeria en Geriatria                                                         | 8  |
| Acompanyament durant el procés de dol                                                             | 8  |

### Avaluació



### Decàleg de bones pràctiques de comunicació entre professionals i pacients a hospitalització



La bona comunicació tant verbal com no verbal és clau per establir una relació que propiciï el benestar, la cura i la confiança de les persones que atenem.

- 1 Presenta't**  
Identifica't, saluda. La persona té dret a saber qui l'atén.
- 2 Cada persona és única**  
Anomenem pel nom/cognom, coneguem les seves necessitats i circumstàncies.
- 3 Posat al seu lloc**  
Reconeix i respecta les idees, creences, valors, opinions i preferències de la persona atesa. Tracta-la com voldria ser tractada.
- 4 Escolta't i fes-te entendre**  
Procura que la persona atesa es senti escoltada, utilitza llenguatge comprensible i assegura't que t'entén. No parlis a tercers com si el pacient no hi fos.
- 5 Cuida la comunicació no verbal**  
Et teu gestos, mirades i silencis també parlen. Sigues sempre amable. Sonriu. Tot és comunicació.
- 6 Respecta la intimitat de la persona**  
Protegeix el seu espai. Entrem a la seva privacitat i ho hem de cuidar. Garantim la dignitat de la persona en els moments més vulnerables de la seva intimitat (vista, bany, higiene, canvi roba, etc).
- 7 Confidencialitat de totes les dades del pacient**  
La història clínica del pacient pertany a la seva intimitat i ha de ser tractada amb la discreció que mereix.
- 8 Assegura la tranquil·litat de la persona atesa**  
Facilita la seva comoditat durant la seva estada al nostre centre. Vetlla pel repòs nocturn. Ajuda'l en la seva recuperació.
- 9 Crea ambient**  
Cada persona té unes característiques i necessitats úniques, pel que si és necessari regulem la llum, modulem la veu i adaptem el contingut de les converses, etc.
- 10 Promou l'autonomia del pacient**  
Fomenta sempre la seva autonomia mental i física; acompanya la persona en el seu procés de recuperació.



### Resultats

- **80** accions de formació relacionades amb l'enfocament holístic del pacient complex a les que han assistit **423** participants.

## 2.1.2

Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

#### 2.1.2. Singularitzar l'atenció

**Acció 2023** Afavorir una atenció més personalitzada gràcies a l'ús de les noves tecnologies

NOU

#### Definició

Utilitzar les noves tecnologies (robòtica, realitat virtual i immersiva) per afavorir encara més l'atenció personalitzada.

#### Objectiu principal

Assolir un model d'atenció adaptat a les persones i les seves necessitats en cada etapa vital, superant barreres físiques gràcies a l'ús de les noves tecnologies.

#### Avaluació



#### Estructura



#### Processos



- Sala EMOTIVA de realitat immersiva.
- Projecte d'estimulació cognitiva a través de la realitat virtual als pacients de l'Hospital de Dia del Centre Sociosanitari El Carme.
- Projecte de robòtica que desenvolupa tasques de seguretat, assistència i interacció social de pacients, i funcions logístiques al Centre Sociosanitari El Carme i l'Hospital Municipal de Badalona (SANDRO-2).

#### Resultats

- **50** persones usuàries sota prescripció.
- **25** persones usuàries han participat, el desembre de 2023, en el pilot de realitat virtual que afavoreix l'estimulació cognitiva dels pacients d'Hospital de Dia, com a complement del programa de rehabilitació cognitiva convencional.





Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.2. Autonomia i envelliment saludable

Objectiu estratègic

#### 2.2.1. Detecció de la fragilitat

## Acció 2022 Avaluació de la figura del fisioterapeuta en atenció primària

### Definició

Avaluació de la incorporació de la nova figura del fisioterapeuta a l'atenció primària des del vessant preventiu.

### Objectiu principal

Potenciar la prevenció per evitar o endarrerir la fragilitat, optimitzant l'autonomia i envelliment saludable.

### Estructura

- Programa d'incorporació de fisioterapeutes per a la promoció del funcionament i la prevenció de la discapacitat a l'atenció primària i comunitària del Departament de Salut.



### Processos

- Desplegament de la incorporació de **6** fisioterapeutes per atendre afeccions musculoesquelètiques cròniques de baixa complexitat.

### Resultats

- **1.052** persones usuàries participants en l'activitat grupal.
- **1.052** persones que reben prescripció social.
- **2.244** visites de fisioteràpia a l'atenció primària, **1.045** de les quals són àlgies de columna amb requeriment de seguiment per fisioteràpia i **509**, persones amb dolor d'espatlla de llarga durada.

### Avaluació





Prioritat estratègica **2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX**  
Línia estratègica **2.2. Autonomia i envelliment saludable**  
Objectiu estratègic **2.2.2. Envelliment amb qualitat**

## Acció 2023 Educació poblacional a través del programa BSAedu

### Definició

Pilotar, posant el focus en la hipertensió arterial, el primer curs del cicle BSAedu destinat al Pacient Crònic Complex a través del Campus Virtual de BSA.

### Objectiu principal

Considerar l'envelliment com un procés continu en positiu, sempre garantint la màxima qualitat de vida, i afavorint la formació de les persones afectades.

### Estructura

- Origen: Curs d'innovació en l'atenció primària.
- Curs inicial d'hipertensió arterial (HTA) al Campus Virtual de BSA.



### Processos

- **Curs pilot inicial HTA**, per a pacients d'atenció primària amb hipertensió arterial.



### Resultats

- Inici del reclutament el novembre de 2023 (pilot de 6 mesos) amb una mostra mínima de **30** persones al CAP Martí i Julià i al CAP Nova Lloreda.

### Avaluació





Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.2. Autonomia i envelliment saludable

Objectiu estratègic

#### 2.2.2. Envelliment amb qualitat

## Acció 2023 Educació professional i poblacional a través de BE-SAFE



### Definició

Sensibilitzar sobre els efectes nocius del consum de pastilles per dormir en persones grans, i ajudar els professionals sanitaris en el procés de reduir la prescripció d'aquests fàrmacs.

### Objectiu principal

Considerar l'envelliment com un procés continu en positiu, sempre garantint la màxima qualitat de vida.

### Estructura



### Processos

- Participació de BSA en el projecte com a membre clínic, generant i promocionant el coneixement científic, i destacant entre les diferents accions:

Entrevistes professionals

Grups de discussió

Assessorament sobre medicaments

Assessorament sobre materials de divulgació

Reclutament de pacients i cuidadors

Sessió amb usuaris Patient Partnership Advisory Council a Barcelona

Qualitat i seguretat del pacient

### Resultats

- 18 accions.

### Avaluació



## 2.3.1

Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.3. Optimització del maneig de crònics

Objectiu estratègic

#### 2.3.1. Adaptació dels recursos i revisió de circuits

## Acció 2023 Ordenació dels recursos del pacient crònic complex dins la ruta de cronicitat 2.0. del Departament de Salut

### Definició

Identificar els diferents circuits i recursos d'activació i derivació dels serveis de BSA i l'entorn prioritzats per necessitat, per tal de crear un mapa dels recursos de BSA.

### Objectiu principal

Anar creant el model per avaluar i adaptar de manera realista els recursos per obtenir resultats que evitin les duplicitats i millorin els circuits d'optimització del maneig de crònics.

### Avaluació



### Estructura

- Actualització del protocol d'actuació davant de pacients PADES en el territori – 7 x 24 x 365.
- Avançar en el circuit de derivació a la Unitat de Subaguts del CSSC des del CUAP, equips d'AP del Barcelonès Nord i Urgències Hospitalàries.
- Participació a l'Atenció Integrada Social i Sanitària.



- Mapa territorial més enllà de BSA



### Processos

- Pla de desplegament de l'atenció integrada social i sanitària a les persones que viuen a residències de gent gran.
- Participació de BSA en la nova cartera de serveis de l'atenció intermèdia i en anàlisis de costos.
- Participació de BSA en el grup de treball del Servei de Geriatria, jornada i document de consens.
- Participació de BSA per identificar professionals de referència al sector per tal de desenvolupar els indicadors de la nova Central de Resultats (CdR) en relació amb l'atenció intermèdia.
- Participació en el mapeig de la necessitat de llits de psicogeriatría a Catalunya per donar cobertura sanitària als pacients amb demència diagnosticada que ingressen amb símptomes conductuals i psicològics en les demències (SCPD).
- Revisió del circuit de derivació de pacients ICO al CSSC.
- Implementació del circuit de derivació a la Unitat de Subaguts del CSSC de diferents orígens.



Prioritat estratègica

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

### 2.4. Humanització i empoderament professionals

Objectiu estratègic

#### 2.4.1. Atenció centrada en la persona

## Acció 2023 Accions adreçades als professionals sobre atenció centrada en la persona priorititzant les persones usuàries més vulnerables

### Definició

Creació de mecanismes per garantir la humanització i l'atenció centrada en la persona en els serveis amb pacients més vulnerables.

### Objectiu principal

Prioritzar la qualitat de vida de les persones partint de les seves necessitats i preferències.

### Estructura

- Política d'humanització.
- Pla transversal en humanització 2022-2023.

### Processos

- Continuitat del grup de treball (creat a partir del Curs en humanització a l'atenció intermèdia per desenvolupar accions seguint el model d'atenció centrada en el pacient) com a agent clau per a la formació interna, amb 9 professionals.
- Ventall de millores que incideixen directament en l'atenció als pacients. Aquestes formen part del Pla de millora del l'atenció intermèdia.

► Programa ACCENT H100+BSA.



### Resultats

- Grups de treball específics sobre descans nocturn, TCA de referència, pla d'acollida, etc.
- 36 accions de les 100 del programa ja implementades.

#### El programa d'Humanització de cures H100

| Accions en marxa                                            | Accions en fase de desenvolupament                      | Accions pendents de desenvolupar                            |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| IDENTIFICACIÓ DELS PROFESSIONALS (TARGETA ISA)              | MENUS MÉS VARIATS / ELECCIÓ DEL MENU                    | MILLORAR SENSIBILITZACIÓ INTERNA I EXTERNA                  |
| ASSEGURAR EL DESCANS DELS PACIENTS                          | ACTIVAR EL VOLLUNTARIAT                                 | ESPAI ADEQUAT A CADA UNITAT PER DONAR INFORMACIÓ            |
| CONNECTIVITAT PER ALS USUARIS                               | GUIA D'USUARI MÉS ACCESSIBLE                            | MILLORAR SALES COMUNES (MOBILITAT MÉS ACCESSIBLE)           |
| DISPOSAR DE FONTS D'USUÀRIA TRACTADA I FREDA                | TRÀPTIC D'ACOLLIDA                                      | GARANTIR INTIMITAT VIBUS A FINESTRES / PARAVENTS...         |
| ESPAYS ADEQUATS PER A FAMILIES DE PACIENTS EN FINAL DE VIDA | MILLORAR LA INFORMACIÓ SOBRE LES PRESTACIONS DEL CENTRE | MIRALLS A L'ALCADA DELS PACIENTS QUE VAN EN CADRES DE RODES |
| SERVEI DE PRESTEC DE MATERIAL ORTOPÈDIC                     | ENQUESTA DE SATISFACCIÓ A L'ALTA                        | SERVEIS DE BIBLIOTECA                                       |
| US D'HABITACIONS MIXTES PER PACIENTS AMB VÍNCLES FAMILIARS  | TCAI DE REFERÈNCIA                                      | INCREMENTAR HORARI DE CAFETERIA                             |
| FLEXIBILITAT D'HORARIS DE VISITES                           | ADEQUAR ELS HORARIS DE LES ACTIVITATS INFERMERES        | AFAVORIR ENTRETENIMENTS                                     |
| MILLORAR EL TRACTE PERSONALITZAT                            | PROGRAMA CONTENCIÓNS ZERO                               | ROBA HOSPITALÀRIA ORIENTADA A GARANTIR LA INTIMITAT         |
| US D'HABITACIONS INDIVIDUALS                                | PROCEDIMENT DE TRASLLATS DE SERVEI I CENTRE HUMANITZAT  |                                                             |
| AFAVORIR INTIMITAT                                          | PLA D'ACOLLIDA AL CENTRE. MILLORAR EL PRIMER CONTACTE   |                                                             |
| PROMOURE IMPLICACIÓ DEL PACIENT I FAMILIA AL PROCÉS         | INTEGRAR EL MODEL D'ACP                                 |                                                             |
| MILLORAR EL CONTROL DEL DOLOR                               |                                                         |                                                             |
| DECALES DE COMUNICACIÓ DE BBPP                              |                                                         |                                                             |
| ACCIONS PER REDUIR LES CAIGUDES                             |                                                         |                                                             |

### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.1. Formació

Objectiu estratègic 3.1.1. Formació proactiva

### Acció 2023 Fomentar el pla de formació

#### Definició

A través del pla de formació biennal, fomentar la formació com a eina de reciclatge i empoderament dels professionals.

#### Objectiu principal

Oferir formació proactiva tenint en compte les diferents necessitats dels professionals i l'evolució del context.

#### Estructura

- Pla de formació 2023-2024.



#### Processos

- S'ha prioritzat la formació obligatòria com ara RCP, Prevenció d'incendis i emergències, Seguretat del pacient i PRL.
- Continuitat a la cura i seguretat del professional amb formacions de prevenció d'incidents violents, ergonomia i mobilització de pacients, gestió de l'estrès, de conflictes, comunicació amb pacients i família, entre altres.
- Destaquen, per nombre de professionals:
  - Equip de primera intervenció: **169**
  - Suport vital bàsic + DEA: **155**
  - Infermeria 4x4: **117**
  - Sessions clíniques de Medicina Interna: **111**

#### Resultats

- **+1.150** accions de formació que han beneficiat **3.297** participants.

#### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.1. Formació

#### 3.1.1. Formació proactiva

### Acció 2023 Continuació dels itineraris formatius

#### Definició

Continuar els itineraris formatius (2a edició administratius).

#### Objectiu principal

Oferir formació proactiva tenint en compte les diferents necessitats dels professionals i l'evolució del context.

#### Estructura

##### ► Pla de formació 2023-2024:

|                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 itinerari formatiu administratiu: Protecció de dades personal en el sector sanitari i social |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Carta de drets i deures dels usuaris de la sanitat         |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Comunicació entre professionals, pacients i famílies       |
| 2 itineraris formatius administratius: Gestió de l'estrès i situacions de dificultat           |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Terminologia sanitària                                     |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Mapa de salut comunitària                                  |
| 1 itinerari formatiu administratiu: BSA i la cartera de serveis                                |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Organigrama de BSA                                         |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Qualitat i seguretat de pacients                           |
| 1 itinerari formatiu administratiu: Unitats transversals                                       |

#### Processos

- Continua la II edició de l'itinerari administratiu amb les sessions següents.
- Coordinació i tutorització del projecte final gràcies als referents interns.

#### Resultats

- Alumnat Itinerari complet: **14**.
- Alumnat sessions: **196**.
- Sessions de coordinació i mentoria: **5**.

#### Avaluació





## 3.1.1

Prioritat estratègica

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

### 3.1. Formació

Objectiu estratègic

#### 3.1.1. Formació proactiva

### Acció 2023 Campus de formació en modalitat e-learning



#### Definició

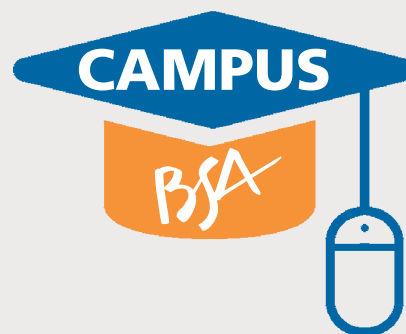
Creació del campus de formació de BSA en línia.

#### Objectiu principal

Disposar d'una plataforma de formació en línia pròpia per a la realització de formació interna adreçada a professionals i formació externa per a les persones usuàries, prèvia prescripció dels professionals assistencials.

#### Estructura

- Presentació de la plataforma.
- Llibre de funcionament i estil per a dissenyadors funcionals i publicadors de contingut.
- Guia per a creadors de continguts de formació virtual.
- Guia per a professors del Campus Virtual.
- Guia per afavorir el reclutament de la formació adreçada a persones usuàries.



#### Processos

- Implementació de diferents cursos amb una mostra màxima interna superior als **1.700** professionals.
- Implementació d'un curs extern amb una mostra externa potencial de **30** usuaris.

#### Resultats

(Des de l'estrena, el mes de **novembre de 2023**)

- Persones amb accés potencial a la plataforma: **1.791** incloent els perfils d'administradors, dels quals han accedit **29,60%**.
- Mitjana enquestes de satisfacció: **2,33** sobre **3**.
- **500** euros en formació per a la guanyadora del curs intern "Conèixer BSA té premi".

#### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.1. Formació

#### 3.1.1. Formació proactiva

### Acció 2022 Millora i modernització del Pla d'acollida



#### Definició

Actualització, digitalització i modernització de la formació d'acollida als i les noves professionals.

#### Objectiu principal

Assegurar que els professionals de nova incorporació reben la formació institucional en el moment de la seva benvinguda, aportant els coneixements necessaris per facilitar la seva integració a l'organització, l'equip i el lloc de treball.

#### Avaluació



#### Estructura

##### ► Guió del curs:

Introducció  
Què s'espera de tu  
1. Carta de benvinguda de l'organització  
2. Sistema sanitari català  
3. Qui som?  
4. Preparats, llestos, ja!  
5. Eines electròniques  
6. Informació laboral  
7. Prevenció i riscos laborals  
8. Control d'infeccions  
9. Canals de comunicació. Fes-te ambaixador de BSA  
10. Desenvolupament i formació professional  
Avaluació

#### Processos

► Curs d'acollida per a nouvinguts des del mes de **novembre de 2023**.

#### Resultats

► **15** persones d'alta des de **novembre de 2023**.



Prioritat estratègica

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

### 3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

#### 3.2.1. Benestar

### Acció 2023 Dispositiu de suport emocional al professional

#### Definició

Crear un servei d'atenció emocional al professional. Inicialment (durant la pandèmia) es va activar un servei d'atenció urgent de suport psicològic i psiquiàtric al professional i s'ha consolidat com a servei voluntari i confidencial.

#### Objectiu principal

Afavorir el benestar dels professionals entenent l'impacte que ha tingut la crisi sanitària des del 2020, amb una intensitat superior a altres sectors.

#### Estructura

- Document "Programa de suport en benestar emocional al professional de BSA".



#### Processos

- Consolidació com a consulta regular amb continuïtat d'un màxim de **10** sessions per a cada persona i amb possibilitat de derivació posterior a CSMA/CAS.

#### Resultats

|                                                             |                    |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|
| Derivacions                                                 | <b>41 persones</b> |
| Pacients programats                                         | <b>52</b>          |
| Pacients atesos                                             | <b>45</b>          |
| Pacients no presentats a la primera visita                  | <b>7</b>           |
| Casos donats d'alta                                         | <b>19</b>          |
| Casos amb seguiment                                         | <b>32</b>          |
| Visites realitzades                                         | <b>102</b>         |
| Visites programades (presentades, no presentades i futures) | <b>164</b>         |
| Casos en espera de primera visita                           | <b>0</b>           |
| Casos en visita de seguiment programada                     | <b>17</b>          |

#### Avaluació





Prioritat estratègica

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

### 3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

#### 3.2.2. Igualtat

## Acció 2023 Accions per promoure la igualtat

### Definició

Accions per promoure i visualitzar la igualtat.

### Objectiu principal

Continuar vetllant per la igualtat amb actuacions que fan compatibles les aspiracions de millora professional de la plantilla amb les necessitats de l'organització i aspirar a visibilitzar externament aspectes d'igualtat.

### Avaluació



### Estructura

- Pla d'igualtat 2022-2026.



### Processos

- Definició i seguiment de les accions per part de la Comissió d'Igualtat, concretament les accions del període 2023-2024.
- Campanya de difusió "Dona visibilitat", arran del 8M, Dia Internacional de la Dona.

### Resultats

- **2** reunions de la Comissió d'Igualtat.
- **3** formacions internes sobre sostenibilitat que inclouen aspectes relacionats amb la igualtat i conciliació, i la prevenció sobre l'assetjament sexual i per raó de sexe. A més, **134** persones van accedir a la sessió *online* del Campus Virtual sobre prevenció de l'assetjament sexual per raó de sexe.
- "Dona visibilitat", campanya comunicativa finalista en la categoria de sensibilització interna dels XIV Premis Corresponsables.



Prioritat estratègica

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

### 3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

#### 3.2.4. Reconeixement

## Acció 2023 Accions de comunicació de reconeixement al professional

### Definició

Regular les diferents accions de reconeixement i visibilitzar-les.

### Objectiu principal

Evidenciar el reconeixement al professional en forma de salari emocional.

### Estructura

- Actualització del Procediment de reconeixement al professional, sota l'estratègia JoSocBSA.



### Processos

- Incrementen els premis i reconeixements institucionals i professionals respecte a l'any anterior.
- Es consoliden els processos de 2022 incrementant les línies comunicatives de reconeixement noves durant 2023: **Vitals, Moments, Qui Soc**, professionals als mitjans i també jornades.



- Incrementen les dinàmiques de participació interna amb el reconeixement com a eix vertebrador.

### Resultats

- Reconeixements institucionals: **2** defuncions, **19** jubilacions, **15** 25 anys i **7** comiats de residents.
- Reconeixements tradicionals: **1.650** detalls de Nadal per a professionals, **140** assistents a l'acte de reconeixement professional, **100** assistents a l'acte de les patgesses reials amb actuació musical.



- #JoSocBSA: **11** Vitals, **12** Qui soc, **30** professionals a mitjans (portaveus)

- **18** dinàmiques participatives.

### Avaluació



### 3.3.1

Prioritat estratègica

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

### 3.3. Salut i seguretat

Objectiu estratègic

#### 3.3.1. Acompanyament al professional

### Acció 2023 Programa d'hàbits saludables, BSActivament



#### Definició

Crear un programa d'hàbits saludables per als professionals que englobi les accions que impacten positivament en diferents aspectes de la vida de les persones, a nivell físic, psicològic i social.

#### Objectiu principal

Oferir activitats que millorin o mantinguin la salut i benestar dels professionals, implementant una cultura saludable que permeti l'envelliment del personal de manera saludable.

#### Avaluació



#### Estructura

- Nou Programa d'Hàbits Saludables per a treballadors i treballadores de Badalona Serveis Assistencials, implementat el **segon semestre de 2023**.

#### Processos

- Consecució d'activitats saludables d'una durada determinada: **5** de la línia d'activitat física, **2** de la línia d'alimentació saludable i **1** de la línia de prevenció del tabaquisme.
- Implantació i/o seguiment de programes saludables: **1** d'alimentació saludable, **2** de gestió emocional, **1** de descans i **1** de prevenció del tabaquisme.
- Elaboració i divulgació d'informació de promoció de la salut: **17** infografies.
- Prevenció dels trastorns musculoesquelètics mitjançant l'ús d'exoesquelets (Muscle Suit Every de Healthy Suits) per al personal sanitari, per reduir el risc de patir trastorns musculoesquelètics associats a l'activitat de mobilització de pacients.



#### Avaluació

- Un **17%** de la plantilla ha participat en activitats de la línia d'activitat física.
- Per a un **87%** les activitats ofertes han complert les seves expectatives.
- Un **91%** considera que ha servit per relacionar-se amb altres companys i companyes.
- Un **89%** diu que realitzar activitats físiques ofertes per BSA ha millorat el seu benestar diari.
- Un **95%** de participats tornaria a realitzar l'activitat.



Prioritat estratègica

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

### 3.4. Conciliació

Objectiu estratègic

#### 3.4.1. Conciliació

### Acció 2023 Promoure la conciliació

#### Definició

Afavorir la conciliació dels professionals de l'organització per al seu benestar.

#### Objectiu principal

Fomentar mesures de conciliació de la vida laboral, personal i familiar, per al desenvolupament i benestar dels professionals.

#### Estructura

- Document de registre d'accions de conciliació de 2023.



#### Processos

- Fomentar les accions de conciliació laboral, familiar i personal sempre que sigui possible.
- Registre de les accions de conciliació a través de la Comissió Concilia i anàlisi de les accions de conciliació 2022 per àmbits i categories professionals.

#### Resultats

- La tendència és de consolidació de les accions de conciliació, malgrat que la dada exacta es tindrà el **març de 2024**, destacant l'acord assolit amb el personal d'infermeria del Servei d'Urgències per a aplicar torns lliscants.
- Comissió Concilia: **2** reunions.

#### Avaluació





## 4.1.1

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

### 4.1. Bon govern, transparència i gestió de proveïdors

4.1.1. Continuar apostant per l'eficiència i sostenibilitat amb els recursos públics, amb una gestió ètica, responsable i transparent

## Acció 2023 Analitzar i preveure els riscos i els impactes d'activitats adreçades als grups d'interès

### Definició

Analitzar els impactes positius d'activitats adreçades als nostres grups d'interès, però també preveure els riscos per tal d'evitar-los i/o minimitzar-los en tota la cadena de valor.

### Objectiu principal

Consolidar eines que garanteixin el bon govern i la transparència.

### Estructura

- Programa Compliance, de prevenció del delictes corporatius, per identificar possibles riscos.
- Anàlisi de doble materialitat dels grups d'interès alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

➤ Anàlisi materialitat



### Processos

- Valoració del diagnòstic de situació per al desplegament del programa **Compliance**.
- Desenvolupament de l'anàlisi de doble materialitat.
- Participació en la Comissió de Responsabilitat Social del Consorci de Salut i Social de Catalunya, alineada amb l'Agenda 2030-ODS.
- Informe de gestió de BSA.
- Informe de sostenibilitat relatiu a les dimensions socials, laborals i ambientals.
- Informe anual de progrés publicat al portal de Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas i *Unglobal Compact*.
- Memòria corporativa de BSA.
- Canal Ètic del Portal de Transparència.



### Resultats

- Els aspectes de governança, socials, laborals i mediambientals són els que més han destacat –en aquest ordre– les persones participants en l'anàlisi de doble materialitat: persones treballadores, consell directiu, entitats del teixit associatiu, centres sanitaris de l'entorn, institucions i empreses proveïdores.
- Els resultats de l'estat informació no financera de l'Informe de gestió es publicarà al març de 2024.



### Avaluació



## 4.1.2

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

### 4.1. Bon govern, transparència i gestió d'empreses proveïdores

Objectiu estratègic 4.1.2. Extrapolar la nostra gestió responsable a empreses proveïdores i entorn

## Acció 2023 Procedimentar la gestió amb empreses proveïdores

### Definició

Consolidar les clàusules mediambientals, de drets humans i laborals als concursos i contractes, fent seguiment i millorant el procediment d'homologació de proveïdors en RSC.

### Objectiu principal

Consolidar mecanismes garantistes.

### Estructura

- Procediment d'homologació i seguiment d'empreses proveïdores amb criteris de RSC.

| PROCEDIMENT D'HOMOLOGACIÓ I SEGUIMENT DE PROVEÏDORS AMB CRITERIS DE LA RSC                                                  |                                                                                                                            |                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edició: 4                                                                                                                   | Data: 15-12-2022                                                                                                           | Pàgina 1 de 24                                                                                                 |
| ELABORA:                                                                                                                    | REVISA:                                                                                                                    | APROVA:                                                                                                        |
| <small>Cap de la Unitat de Contractació</small><br><small>Resposta: Susana Solís</small><br><small>Data: 14/12/2022</small> | <small>Directora d'Administració General</small><br><small>Olga Barriolet Solís</small><br><small>Data: 14/12/2022</small> | <small>Regidor</small><br><small>Marta Pons (President del Consell)</small><br><small>Data: 14/12/2022</small> |

PROCEDIMENT D'HOMOLOGACIÓ I SEGUIMENT DE PROVEÏDORS AMB CRITERIS DE LA RSC

### Processos

- Desplegament del qüestionari d'homologació a proveïdors nous i també consolidats a través d'una enquesta en línia; documentació d'adhesió enviada al correu electrònic i seguiment telefònic.

### Resultats

- En termes econòmics, els imports facturats per les empreses proveïdores homologades suposen el **53%** del volum total de facturació anual de proveïdors de l'exercici 2023.

- Desplegament del qüestionari a les empreses proveïdores

### Avaluació



## 4.2.1

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

# 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

## 4.2. Medi ambient

### 4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient

## Acció 2023 Promoure millores d'eficiència energètica

### Definició

Avaluar i implantar millores d'eficiència energètica.

### Objectiu principal

Apostar per l'eficiència energètica, clau per protegir el medi ambient i, a més, incrementar el confort de les persones usuàries, professionals i resta d'agents de salut.

### Avaluació

### Estructura

- Informe d'evolució de consums energètics 2010-2022 (presentació 2023).

| CLASSIFICACIÓ DELS RESIDUS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <small>(Segons Decret 23/2010, de 9 de febrer, de la gestió de residus sanitaris)</small>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RESIDUS GRUP I</b><br>(Residus sense risc – Assimilables a municipals)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>RESIDUS GRUP II</b><br>(Residus sense risc – Propis de l'activitat sanitària)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Contenidor específic per a cada fracció amb una base al seu interior (preferiblement de material reciclat)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bosses de 55 micròmetres o galga 250 (preferiblement de plàstic reciclat)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ENVASOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llaines</li> <li>- Brics</li> <li>- Envasos de plàstic</li> </ul> <b>VIDRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envasos de vidre</li> </ul> <b>ORGANICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restes de menjar</li> <li>- Restes de cuina</li> <li>- Restes vegetals</li> </ul> <b>PAPER I CARTÓ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petit cartó i envoltoris</li> <li>- Diaris, revistes i tríptics</li> <li>- Sobres</li> </ul> <b>REBUNG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Residus NO segregables</li> <li>- Residus que NO provenen de l'activitat sanitària</li> </ul> <b>PAPER CONFIDENCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentació confidencial (Contenidor específic)</li> </ul> | <b>EPIS D'UN SOL ÚS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mascaretes</li> <li>- Guants</li> <li>- Roba protectora</li> <li>- Altres materials d'un sol ús</li> </ul> <b>ERINGUES BUIDES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xeringues sense agulla</li> </ul> <b>BOSSES I POTS BURT QUE HANIG CONTINGUT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mostres d'orina</li> <li>- Sang i hemoderivats</li> <li>- Altres líquids biològics</li> <li>- Bosses de drenatge</li> </ul> <b>MATERIAL TACAT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gases</li> <li>- Paper</li> <li>- Tantes</li> <li>- Altres materials tacats amb sang, secrecions o excrecions</li> </ul> |
| <b>RESIDUS GRUP III</b><br>(Residus de risc – Propis de l'activitat sanitària)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>RESIDUS GRUP IV – RESIDUS CITOITÀXICS I CITOITÀXICS</b><br>(Residus de risc)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Contenidor específic homologat (mín de color blau)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Contenidor específic homologat, sempre de color blau                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Contenidors de 60L - 90L per contenidor < 1kg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>RESIDUS TALLANTS O PUNXANTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agulles</li> <li>- Fulles de bisturi</li> <li>- Pipetes Pasteur de vidre llargues</li> <li>- Altres materials tallants i punxants</li> </ul> <b>ALTRES RESIDUS BIOLÒGICS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paques de petri</li> <li>- Cultius i flacons de cultius</li> <li>- Sang i hemoderivats en forma líquida</li> <li>- Altres residus biològics (animals inoculats)</li> <li>- Residus que continguin restes d'agents infecciosos</li> <li>- Filtres HEPA de les cambres de flux laminar (contaminació biològica)</li> </ul>                                                                                                                                                                            | <b>RESIDUS CITOITÀXICS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medicaments citotòxics i citostàtics</li> <li>- Restes de substàncies químiques</li> <li>- Altres productes i materials citotòxics i citostàtics</li> <li>- Materials en contacte amb productes citotòxics i citostàtics (xeringues, guants, ECG, ...)</li> <li>- Filtres HEPA de les cambres de flux laminar (contaminació química)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>RESIDUS GRUP IV – MEDICAMENTS CADUCATS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>RESIDUS GRUP IV – RESIDUS QUÍMICS</b><br>(Residus de risc)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Contenidor específic homologat, sempre de color vermell                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Contenidor / sernicon específic per a cada fracció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>RESIDUS DE MEDICAMENTS CADUCATS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>REACTIUS DE LABORATORI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reactius en envàs original</li> <li>- Substàncies no identificades</li> <li>- Reactius purs (sòlid o líquid)</li> </ul> <b>DISSOLVENTS NO HALOGENATS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dissolvent &lt; 1% halogen</li> <li>- Sòlids orgànics no halogenats</li> </ul> <b>DISSOLVENTS HALOGENATS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dissolvents amb, clor, brom, fluor o iode</li> <li>- Dissolvent &gt; 2% halogen</li> <li>- Sòlids orgànics halogenats</li> <li>- Àcids orgànics halogenats</li> </ul>                                                                                     |
| <b>RESIDUS GRUP IV – ALTRES RESIDUS</b><br>(Residus de risc)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>BASES I SOLUCIONS BÀSIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases concentrades</li> <li>- Flux o lode</li> <li>- Òxids i hidròxids</li> <li>- Compostos amoniacals</li> </ul> <b>ÀCIDS I SOLUCIONS ÀCIDS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Àcids concentrats</li> <li>- Mescles preparades d'àcids</li> <li>- Metalls pesants: solucions</li> <li>- Àcids diluïts</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Contenidor específic per a cada fracció                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>SOLUCIONS AQUEJES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dissolucions de colorants</li> <li>- Dissolucions de fixadors</li> <li>- Efluents aquosos cromatogràfic</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>ENVASOS BURT CONTAMINATS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Envasos de plàstic que han contingut productes químics                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| - Vals amb restes de productes químics                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Processos

- Seguiment de les millores d'eficiència energètica (atomitzadors, làmines tèrmiques, reguladors d'aigua, leds, sensors, plaques, etc.).
- Màquina d'aerotèrmia que genera aigua calenta al CAP Nova Lloreda, i màquines que milloren l'eficiència energètica als edificis de l'Hospital Municipal de Badalona, Ca l'Amigó, Unitat Polivalent Salut Mental i part del CAP Montgat-Dr. Jardí.
- Campanyes de divulgació sobre millores en la eficiència energètica.

### Resultats

- Reducció del consum d'aigua, llum, gas i de les emissions de CO<sub>2</sub> generant alhora un estalvi econòmic, malgrat l'increment de les tarifes i la incorporació de nous centres a l'organització.

4.2.1

Prioritat estratègica **4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN**  
Línia estratègica **4.2. Medi ambient**  
Objectiu estratègic **4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient**

## Acció 2023 Potenciar la mobilitat sostenible



### Definició

Realitzar el diagnòstic intern i extern per implementar un pla d'accions que afavoreixin la mobilitat sostenible.

### Objectiu principal

Contribuir a la sostenibilitat i respecte al medi ambient, fomentant –entre d'altres– la mobilitat sostenible.

### Estructura

- Informe del pla de mobilitat sostenible de BSA.



### Processos

- Enquesta en línia a persones treballadores i usuàries, que desencadenen accions 2024.
- Incorporar aparcaments de bicicletes.

### Resultats

- Participació de l'enquesta: **355** persones treballadores (majoritàriament trien transport públic o a peu) i **200** usuàries (majoritàriament trien transport públic o a peu).
- **7** centres amb aparcament per a **4** vehicles de mobilitat personal (CSSC, Ca l'Amigó, CAP Progrés Raval i des de 2023 HMB, Unitat Polivalent Salut Mental, CAP Morera Pomar i CAP Montgat Dr. Jordi).



### Avaluació



4.2.1

Prioritat estratègica **4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN**  
Línia estratègica **4.2. Medi ambient**  
Objectiu estratègic **4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient**

**Acció 2023** Promoure l'economia circular i la millora de la gestió dels residus a través del reciclatge per minimitzar la petjada mediambiental generada

### Definició

Incrementar el nombre de punts de reciclatge i la conscienciació interna, així com incorporar la reutilització de les caixes sobrants en circuits logístics.

### Objectiu principal

Apostar per l'economia circular.

### Estructura



### Processos

- Campanya de divulgació interna i revisió dels punts verds dels centres.
- Incorporació detallada de clàusules mediambientals als concursos actuals.
- Substitució progressiva de les caixes de cartró com a embalatge de material, per caixes plegables que permeten minimitzar l'impacte ja que és reutilitzable als centres i serveis amb major impacte.

### Resultats

- Actualment amb **53** caps reutilitzables es beneficia els serveis de **9** centres (HMB, amb doble caixa instal·lada, CESA i ABS).

### Avaluació





Prioritat estratègica

## 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Línia estratègica

### 4.3. Comunicació interna i externa

Objectiu estratègic

#### 4.3.1. Fer servir la comunicació interna i externa com a eina de conscienciació

## Acció 2023 Conscienciar internament en aspectes de sostenibilitat

### Definició

Sensibilitzar el personal per afavorir un canvi de comportament en l'ús responsable de les instal·lacions i d'altres aspectes d'RSC.

### Objectiu principal

Fomentar l'ús i comportament responsable del personal.

### Estructura

- Instrucció contingut segons canal de comunicació interna.



### Processos

- Formacions sobre sostenibilitat (caps clíniques, comandaments infermeria i itinerari administratiu).
- Curs en línia al Campus Virtual sobre assetjament per raó de gènere a tots els professionals.
- Curs en línia d'acollida per a nous ingressats i de coneixement intern per plantilla activa reforçant la informació sobre sostenibilitat.

### Resultats

- 5 formacions dobles que han beneficiat 21 comandaments d'Infermeria i 6 caps clíniques.
- 134 persones (durant novembre-desembre de 2023).

### Avaluació



## 4.3.2

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

# 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

## 4.3. Comunicació interna i externa

### 4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

## Acció 2023 Potenciar els canals de comunicació interna

### Definició

En el marc del paradigma comunicatiu actual, centrar els esforços en la millora del principal canal de comunicació interna, així com la dinàmica de publicació i col·laboració.

### Objectiu principal

Millorar la comunicació interna.

### Estructura

- Instrucció de continguts als canals de comunicació interna.
- Instrucció d'escriure documents interns.
- Instrucció JoSocBSA.
- Procediment general (PG) de reconeixement professional.
- Instrucció de captació d'imatges.
- Instrucció de signatura electrònica.

### Processos

- Manteniment dels canals de comunicació existents i migració de bs@net a extranet.
- S'incorpora com a estratègia comunicativa la línia #JoSocBSA de reconeixement al professional i sentiment d'orgull a l'organització.
- Curs en línia d'acollida per a nous i de coneixement intern per plantilla activa reforçant la informació sobre comunicació interna (canals, circuits, etc.) i reconeixement a la millor proposta d'acció per despertar el sentiment de pertinença a l'organització (en el curs massiu "Conèixer BSA té premi").
- Creix el nombre de vídeos informatius i formatius adreçats als professionals de BSA (a través de YouTube i des de novembre de 2023 mitjançant el Campus Virtual).



### Avaluació



- Nous butlletins electrònics interns: resum mensual i consells saludables setmanals.
- JoSocBSA engagement intern.







Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

### 4.3. Comunicació interna i externa

#### 4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

### Acció 2023 Potenciar els canals de comunicació externa

#### Definició

Mostrar el paradigma comunicatiu actual, consolidar les sinergies i evidenciar els Consells de Salut com a canal de comunicació propi i distintiu de l'organització, així com el tarannà comunitari i social de BSA.

#### Objectiu principal

Millorar la comunicació externa segons objectius i públics diana.

#### Avaluació



#### Estructura

- Instrucció Difusió i promoció de la salut i impacte local dels mitjans, relacions públiques i premis.
- Instrucció de gestió de mitjans de comunicació.
- Procediment general (PG) esdeveniments.

- PG senyalització.
- PG plans de comunicació individuals.
- PG pla de mitjans socials.

- Potenciar la difusió de l'activitat comunitària.
- Nous podcasts.
- Video AvancemAmbTu.



#### Processos

- Consolidació dels consells de salut.
- Millora BSAIut.
- S'incorpora com a estratègia comunicativa la línia #JoSocBSA de projecció externa, a través del reconeixement als nostres professionals.
- Creix el nombre de vídeos de reconeixement i divulgació.
- Estrenem nova xarxa: Spotify i el nou contingut: Amb la mà al cor.
- Es potencia el contingut innovador i comunitari.
- Reforçar informació dels canals de comunicació externa a través de comandaments, cartelleria (cursos d'acollida i curs "Conèixer BSA té premi" del Campus Virtual).
- Consolidació dels impactes mediàtics i les RRPP.

#### Resultats

- **13** consells de salut.
- **100%** interacció positiva al LinkedIn, amb **3** publicacions cada dia de l'any.
- **4,5** tuits per dia hàbil a Twitter, i augment de la interacció.
- **179** vídeos al canal de YouTube.
- **5** llistes, **+50** podcasts.
- **56** accions de relacions públiques i **34** sessions d'espai.
- **465** impactes en mitjans, dels quals el **53%** són accions de comunicació proactives del Servei de Comunicació de BSA)



Prioritat estratègica **4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN**  
Línia estratègica **4.4. Comunitat, voluntariat i solidaritat**  
Objectiu estratègic **4.4.1. Continuar creixent amb i per a la comunitat**

## Acció 2023 “Les persones amigues de BSA”, en funcionament

### Definició

Constitució del grup “Les persones amigues de BSA” com a iniciativa de reconeixement als professionals jubilats per mantenir el vincle emocional i, alhora, ampliar la connexió amb el teixit social i reforçar la relació amb la comunitat i voluntariat, per tal d'augmentar les aliances i activitats conjuntes.

### Objectiu principal

Generar activitats col·laboratives bidireccionals basades en el reconeixement a l'expertesa i valors de professionals que voluntàriament mantenen la relació amb l'organització per projectar el seu coneixement dins i fora de BSA.

### Avaluació



### Estructura

- ▶ Estatuts del grup “Les persones amigues de BSA”.



### Processos

- ▶ Sistematització a l'alta i invitació al grup a través de l'acte de reconeixement professional.
- ▶ Es generen accions d'informació i participació bidireccionals entre el grup gestor –en coordinació amb BSA– i els membres.

### Resultats

- ▶ Membres actuals: **54** persones.
- ▶ Reunions totals: **5** generals (2), grup gestor (3).
- ▶ Dinàmiques participatives: **4** (voluntariat inauguració Unitat Polivalent, acte de reconeixement professional, activitat familiar BSAActivament, projeccions FILMETS).



Prioritat estratègica **4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN**  
Línia estratègica **4.4. Comunitat, voluntariat i solidaritat**  
Objectiu estratègic **4.4.2. Potenciar les iniciatives de voluntariat i solidaritat**

## Acció 2023 Creació del grup de treball Voluntariat i solidaritat

### Definició

Creació d'un grup de treball que potenciï el voluntariat i les iniciatives de solidaritat.

### Objectiu principal

Crear l'eina que faciliti disposar d'informació sobre les accions de voluntariat i solidaritat, generar més aliances i poder fer prescripció social en benefici de les persones usuàries.

### Avaluació



### Estructura

➤ Bases de la Política de voluntariat de BSA.

➤ Accions del grup de voluntariat del Departament de Salut i CSC.



### Processos

- La Comissió de Voluntariat ha escollit les accions 2023-2024 alineades amb l'estratègia de voluntariat del Departament de Salut.
- *Teaming*: el resultat de la votació bianual ha escollit el projecte Amics Gent Gran.
- Adhesió a la Comissió de Voluntariat del CSC.
- Continuitat del Grup Teranyina.

### Resultats

- **146** professionals adherits al *Teaming*.
- II Jornada de Voluntariat en Salut del CSC (24 de novembre de 2023).
- IV Jornada Gent Gran Badalona – Prevenció maltractament persones grans (**110** assistents, 26 d'octubre de 2023).
- **10** reunions i **9** activitats (amb **450** assistents, **10** assistents per activitat).
- **10** sessions del Camí de Salut (febrer a juny de 2023).
- Guia de recursos Gent Gran.

# Assoliment de les accions 2023



## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

|                                                                                                                                                       |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| Impulsar la participació ciutadana en les decisions relacionades amb la seva salut                                                                    | 100% |        |
| Accions formatives d'humanització                                                                                                                     | 80%  | → 2024 |
| Incorporar la mirada del pacient en la qualitat de la visita                                                                                          | 80%  | → 2024 |
| Millorar l'entorn en benefici de les persones usuàries                                                                                                | 100% |        |
| Oferir de forma proactiva una atenció personalitzada a les persones usuàries en situacions detectades com a vulnerables                               | 80%  | → 2024 |
| Establir metodologies integrades de seguiment i avaluació de les accions terapèutiques per al control del dolor                                       | 100% |        |
| Sistematitzar els recordatoris i avisos via SMS com a eina complementària en els punts de millora d'accessibilitat                                    | 100% |        |
| Garantir una atenció especial als col·lectius més vulnerables, començant per les persones grans i per aquelles que tenen poques competències digitals | 100% |        |
| Programació en línia de les visites de seguiment postoperatòries UCSI                                                                                 | 100% |        |
| Campanya de sensibilització al pacient sobre accessibilitat i bon ús dels recursos                                                                    | 100% |        |
| Implicació dels pacients en la presa de decisions sobre la seva salut i/o benestar                                                                    | 100% |        |



## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

|                                                                                                                  |      |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| Avançar en el model de gestió de procés                                                                          | 100% |        |
| Reforçar l'enfocament holístic del pla de cures a través de formació                                             | 100% |        |
| Afavorir una atenció més personalitzada gràcies a l'ús de les noves tecnologies                                  | 60%  |        |
| Avaluació de la figura del fisioterapeuta en atenció primària                                                    | 100% | → 2024 |
| Educació poblacional a través del programa BSAedu                                                                | 80%  |        |
| Educació poblacional i professional a través de BE-SAFE                                                          | 60%  | → 2024 |
| Ordenació dels recursos del pacient crònic complex dins la ruta de cronicitat 2.0. del Departament de Salut      | 80%  | → 2024 |
| Accions adreçades als professionals sobre atenció centrada en la persona prioritzant els usuaris més vulnerables | 100% | → 2024 |



## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

|                                                         |      |        |
|---------------------------------------------------------|------|--------|
| Fomentar el pla de formació                             | 100% |        |
| Continuació dels itineraris formatius                   | 80%  | → 2024 |
| Campus de formació en modalitat e-learning              | 100% |        |
| Millora i modernització del Pla d'acollida              | 100% |        |
| Dispositiu de suport emocional al professional          | 100% |        |
| Accions per promoure la igualtat                        | 100% |        |
| Accions de comunicació de reconeixement al professional | 100% |        |
| Programa d'hàbits saludables, BSAActivament             | 100% |        |
| Promoure la conciliació                                 | 100% |        |



## 4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

|                                                                                                                                              |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Analitzar i preveure els riscos i els impactes d'activitats adreçades als grups d'interès                                                    | 100% |
| Procedimentar la gestió amb empreses proveïdores                                                                                             | 100% |
| Promoure millores d'eficiència energètica                                                                                                    | 100% |
| Potenciar la mobilitat sostenible                                                                                                            | 100% |
| Promoure l'economia circular i la millora de la gestió dels residus a través del reciclatge per minimitzar la petjada mediambiental generada | 100% |
| Conscienciar internament en aspectes de sostenibilitat                                                                                       | 100% |
| Potenciar els canals de comunicació interna                                                                                                  | 100% |
| Potenciar els canals de comunicació externa                                                                                                  | 100% |
| "Les persones amigues de BSA", en funcionament                                                                                               | 100% |
| Creació del Grup de treball Voluntariat i solidaritat                                                                                        | 100% |