

# Prioritats estratègiques de millora contínua

1

Experiència  
del pacient

2

Abordatge integral  
al pacient complex

3

Desenvolupament  
i benestar  
professional

4

Responsabilitat social  
i compromís amb l'entorn

Avaluació  
2025





## Missió

---

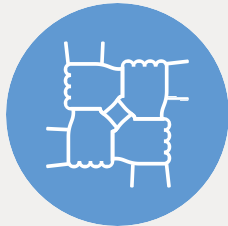
Som una organització pública referent en la prestació innovadora de serveis integrats de salut i socials, que creix amb l'experiència de la ciutadania, els professionals i l'entorn.



## 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

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



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 2025 Impulsar la participació ciutadana en les decisions relacionades amb la seva salut

### Definició

Desplegar 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

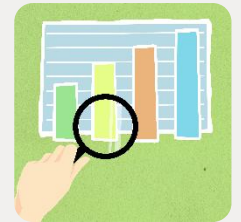


- Política de participació ciutadana i enquestes.
- Política d'humanització i Pla transversal.
- Comissió de Documentació clínica i LOPD.
- Nous informes d'hospitalització i urgències.

### Processos



- Comitè d'Experts en Experiència del Pacient.
- Consolidació de les enquestes Net Promoter Score (NPS) de satisfacció per línies d'activitat (hospitalització, urgències) i incorporació de la Cirurgia Major Ambulatoria.
- Accions de millora derivades del Pla d'enquestes de satisfacció d'usuaris del CatSalut (PLAENSA) en els Serveis d'Urgències i Hospitalització de l'Hospital Municipal de Badalona (HMB).
- Enquesta única de satisfacció per activitats comunitàries de l'Atenció Primària (AP) de BSA



### Resultats

- NPS:
  - Urgències: **4.527** enquestes (**19.42%** de participació de les enviades).
  - Hospitalització: **756** enquestes (**31.12%** de participació).
- PLAENSA : **+150** enquestes.
- Enquesta única: **97,06%** satisfacció.  
Un **94,9%** de les persones enquestades consideren que les activitats comunitàries permeten adquirir noves habilitats per al dia a dia.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.1. Humanització

#### 1.1.2. Oferir formació per vetllar per la humanització

## Acció 2025 Accions formatives d'humanització

### Definició

Oferir formació en humanització als professionals, 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.

### Avaluació



### Estructura

- Pla de formació 2025-2026, que inclou aspectes d'humanització.

### Processos

- Cursos 2025 destacats en la matèria:

Acció de formació	Participants
Envel·liment i experiència amb TrajeMAX	17
Bioètica en la pràctica clínica	13
Cicle conferències INSPIRA	10
Ruta del benestar: habilitats per fomentar-lo	9
Comunicació saludable entre professionals, pacients i família	9



### Resultats

- Els cursos amb major satisfacció (10, 9,7 i 9,1 de mitjana respectivament) han estat els d'envel·liment, bioètica i les conferències INSPIRA.





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.1. Humanització

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

## Acció 2025 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 i Pla transversal.

### Processos



Procés de co creació amb pacients i familiars dins el projecte Autis+

- “*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 al Centre Sociosanitari El Carme (CSSC).
- Grup promotor de bones pràctiques del Model d'Atenció Centrada en el Pacient amb desplegament de millores al CSSC i HMB.
- Model Departament d'Atenció a la Ciutadania (DAC).
- Decàleg de bones pràctiques de comunicació amb pacients i familiars en hospitalització i atenció a persones amb discapacitat auditiva.



### Resultats

- **AUTIS+**, participació de **més de 400 persones** en la recerca co-participativa, tant en enquestes com en focus grup.
- **Patient journey AI**: participació d'una **quarantena** de persones, tant professionals com pacients i familiars, amb diverses metodologies: entrevistes, tallers, focus grup.
- **DAC**: **3.735 opinions (3.484 reclamacions, 90 suggeriments i 161 agraïments)** recollides i analitzades, amb tendència a l'augment dels agraïments en els darrers anys.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.1. Humanització

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

## Acció 2025 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 i la consolidació de mesures que facilitin el descans.

### Objectiu principal

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

### Avaluació



### Processos i Resultats



Millores en infraestructures i mobiliari a la Unitat de Psicogeriatria i Llarga Estada del CSSC.

- Tancat dels espais de rehabilitació CSSC.



- Trasllat del Servei de Rehabilitació Comunitària Badalona al centre del Carrer de Laietània, 25, Badalona.
- Adequació de 2 consultes d'Infermeria al Centre Delta.
- Teràpia assistida amb gossos a l'Hospital de Dia de Salut Mental d'Adults.



Millora de l'espai de lactància al CAP Nova Lloreda.

- Reordenació d'espais i circuits al CAP Nova Lloreda.
- Vinil ludificat al Servei Odontologia del CAP Martí i Julià .



Vinil personalitzat al Servei de Diagnòstic per Imatges.

- Continuitat de les millores de l'entorn amb criteris mediambientals i d'eficiència energètica. La climatització al CAP Montgat Dr Jardí i al Centre Sociosanitari El Carme són exemples.

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





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.1. Humanització

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

**Acció 2025** 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.

#### Avaluació



#### Estructura



- Vigilancia nocturna al Servei d'Urgències.

#### Processos



- Consolidació de la nova figura de suport a Urgències.
- Preferència telefònica a l'atenció primària als majors de 70 anys.
- Desplegament d'Autis+, un programa de suport a infants amb trastorn de l'espectre autista (TEA) gràcies a la realitat virtual.
- Consolidació de l'acompanyament telefònic per als pacients amb resultat positiu del Programa detecció precoç del càncer de còlon i recte per garantir el continuïum assistencial i informatiu en moments en què la persona pot patir vulnerabilitat.
- Seguiment pro actiu, amb entrevistes, des del Servei de Farmàcia a pacients amb medicació especial (especialment fàrmacs biològics) i pacients fràgils polimedicats.

#### Resultats

- **1.521** accions de suport a la sala d'espera. Millora en 10 punts dels resultats PLAENSA en aquest àmbit, acompanyament temps espera en URG.
- Més de **22.800** persones utilitzen l'accés telefònic directe per a majors de 70 anys; el **7,85%** del total de trucades de l'AP de 2025.
- **1324** accions d'acompanyament, especialment telefònic (**315** primeres trucades i **669** de seguiment telefònic), la qual cosa suposa un **27,8%** d'increment respecte l'any anterior.



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 2025** 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 amb un triple abordatge i tenint en compte especialment als pacients vulnerables.

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

#### Processos

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



Gastroscòpies amb Realitat Virtual (RV) per a la millor acceptació i reducció de l'ansietat durant procediments amb sedació conscient.

- Consolidació del Programa Psicoeducatiu multidisciplinar per a pacients amb dolor crònic, com a programa estructural amb RV dins l'AP de BSA.



VRanalgesia, estudi per avaluar l'eficàcia de la RV com a eina de distracció per reduir dolor i ansietat infantil en procediments com la venopunció.



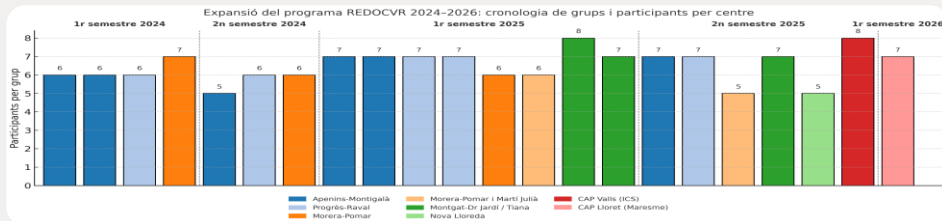
Ús de la RV durant la cura d'úlcers a la Unitat de Ferides Complexes i Hospital de dia de l'atenció intermèdia.

#### Resultats

- Una acceptació de **90,2%**, amb una **reducció** significativa de l'ansietat (STAI-6 pre 11,8 vs post 10,4, p=0,001) i d'usabilitat un **84,4%** (SUS).

- Usabilitat: **81.4%**; Satisfacció **82.4%**, amb una **millora** del benestar emocional i dels indicadors clínics d'ansietat i depressió baixant un 71,7% el consum de benzodiazepines i un 41,8% d'opioides.

**Reducció** de la percepció del dolor (de 5,06 a 4,19 = 0,0197 Wilcoxon), ansietat (de 13,38 a 10,63), millorant també l'experiència de pacient.



#### Avaluació



- Seguiment dels indicadors de color en les enquestes NPS per analitzar la lleialtat de les persones usuàries segons la seva experiència.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.3. Accessibilitat

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

## Acció 2025 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.

### Avaluació



### Estructura

- Document funcional SMS interactiu a l'atenció hospitalària.

### Processos

- El 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'atenció hospitalària i intermèdia. 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.



Aquest any incorporen l'SMS els serveis d'anestèsia per a les visites mèdiques, extraccions, intervencions ambulatories i també a l'atenció intermèdia.

### Resultats

- **850** pacients més que l'any anterior anul·len la prova al rebre l'SMS el que permet ocupar el seu espai per altres persones.
- Redueix l'absentisme en un **2%** en les proves d'ortopantomografia.
- Millora l'absentisme en un **17%** en les broncoscòpies -passa a situar-se en un 12%-, l'ecografia vaginal en un **3%** -passa a situar-se en un 7%-, en un **2%** en ergometria -passant al 12%-, en un **7%** les espirometries d'al·lèrgia i en un **6%** els Holters -passa a situar-se en un 9%-.





Prioritat estratègica  
Línia estratègica  
Objectiu estratègic

# 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

## 1.3. Accessibilitat

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

**Acció 2025** 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'esclatxa digital, afavorint l'accessibilitat telefònica com a porta d'entrada del sistema sanitari per als col·lectius amb major grau de vulnerabilitat.

### Avaluació



### Estructura

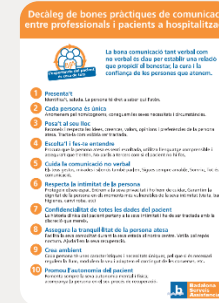
- Document de bones pràctiques en comunicació amb els pacients i familiars al CSSC i Hospitalització de l'HMB i recomanacions per atendre les persones amb discapacitat auditiva.



Política i Pla de drets lingüístics de BSA

### 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.



### Resultats

- Més de **22.800** persones utilitzen l'accés telefònic directe, xifra que representa el **7,85%** del total de trucades de l'AP de 2025
- S'han fet **4** tallers amb **50** persones.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.3. Accessibilitat

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

## Acció 2025 Programació en línia de les visites de seguiment de CMA i hospitalització

### 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.

### Avaluació



### Estructura

- Estandarització de l'informe d'alta a Hospitalització HMB i CSSC, els Serveis d'Urgències i Laboratori.
- Circuit de programació no presencial (SMS) de les visites de seguiment del pacient de CMA, un cop disposa de l'alta assistencial.



### Processos

- A l'alta, els pacients reben la programació via SMS de les visites de seguiment. Segons els casos, pot ser multicanal afegint, segons perfil, carta recordatòria.

### Resultats

- **3.444** pacients CMA i **4.121** d'hospitalització (un 46,1% més que l'any anterior).
- Tramitació de la Incapacitat Temporal (IT) des de l'Hospital Municipal de Badalona a pacients ingressats per CMA: **1408**

1.3.2

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.3. Accessibilitat

#### 1.3.2. Informació el més personalitzada possible

## Acció 2025 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.



### Estructura

- Política comunicació i Plans bianuals.
- Campanyes de sensibilització.

### Processos

- Tallers sobre accessibilitat al sistema
- Foment de la pàgina [web](#), aparador institucional
- Informació i impuls dels drets i deures de la ciutadania.
- Reforç multimèdia de la informació sobre accessibilitat a la ciutadania (cartelleria, fulls, TV AP, Mitjans de comunicació, etc.).



- Dispositius TESEO a l'Atenció Primària i a l'Atenció de la Salut Mental i Addiccions (SMiA).

### Avaluació



### Resultats

- 50 persones
- 1.453.180 pàgines vistes, xifra que suposa un increment d'un 5% respecte l'any anterior.



- Centres AP i SmiA amb 3 llistes de contingut diferents amb una mitjana de 30 peces informatives per temporada i llista.

1.4.1

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

### 1.4. Participació i presa de decisions

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

## Acció 2025 Implicació dels pacients en la presa de 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.

### Estructura

- Política de participació ciutadana.
- Instrucció sobre les voluntats anticipades, adaptada al nou decret.

### Processos

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



- Expansió de l'activitat comunitària en totes les línies d'atenció.
- El mes de setembre reprenem el cicle divulgatiu Les Aules de Salut. Diàlegs amb la Comunitat.

### Avaluació



### Resultats

- **12** consells de salut.
- **269** persones ateses, al Servei de Rehabilitació Comunitària (SRC) Badalona (SMiA), dada que consolida la tendència a l'alça d'activitats en espais comunitaris. **Més del 70%** persones del programa d'adults han assolit una inserció comunitària a l'alta i un **32%** dels participants en el programa de joves han reprès els estudis i/o han accedit a una oportunitat laboral després del seu pas pel servei.
- **4.691** persones de la població assignada a atenció primària de BSA han fet activitats comunitàries (increment de l'11,5% respecte l'any anterior)
- Gairebé el **74%** activitats de suport a la malaltia crònica (33,8%), salut mental i benestar, activitat física, alimentació saludable i salut bucodental.
- **96,5%** molt o satisfets i el **90,2%** recomanarien l'activitat, amb un **94,5%** que ha adquirit habilitats pel seu dia a dia.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.1. **Atenció integral**

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

### Acció 2025 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

- Documentació dels **processos destacats** com insuficiència cardíaca, Cardiologia, EAIA, Endocrinologia amb la ruta de l'obesitat, Otorrinolarongologia i Pneumologia SAOS, entre altres.
- 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.
- Grup intern de prestació d'ajuda per morir.
- Comissió de cronicitat
- Comitè Millora Pràctica clínica

#### Processos



- Coordinació entre nivells (AP - AH/AI) en els processos d'**Al·lèrgia, Cardiologia, Cirurgia Ortopèdica i Traumatologia, EAIA, Endocrinologia** amb la ruta de l'obesitat, **Medicina Interna, Otorrinolarongologia, Pneumologia, Reumatologia, Unitat de Fibromiàlgia i Fatiga crònica i Unitat de Salut Laboral.**
- Unificació registre dels casos PRAM.
- Actualització de la guia amb accions de suport als metges/ses responsables.

#### Avaluació



Pràctiques de valor:  
**LA CLAU** 



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.1. Atenció integral

#### 2.1.2. Singularitzar l'atenció

## Acció 2025 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 2025-2026.
- Document de bones pràctiques del Model d'atenció centrat en la persona.



### Processos

- Destaquem aquelles formacions amb major impacte pel nombre de professionals durant 2025:

Sensibilització a l'atenció al final de vida per a TCAI	19
Prevenió de les lesions relacionades amb la dependència	13
Atenció centrada en la persona o humanització en salut	6

### Resultats

#### 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 al 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'l 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**  
Els teus gestos, mirades i silencis també parlen. Sigues sempre amable. Somriu. 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 (visita, 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 repos 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.



### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.1. Atenció integral

#### 2.1.2. Singularitzar l'atenció

## Acció 2025 Afavorir una atenció més personalitzada assistencialment gràcies a la tecnologia



### Definició

Utilitzar les noves tecnologies 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

### Estructura

- Procés   
**TRANSFORMACIÓ**  
**BSA DIGITAL** 



### Processos

- Projectes destacats amb Realitat Virtual (RV), a banda dels que impliquen gestió del dolor:
  - **Autis+.** Tractament a infants amb TEA amb els subprogrames TRANSITEA i NUTRIRV.
  - **Estimulació cognitiva** als pacients Hospital Dia CSSC
  - **BENESTAR:** programa immersiu de *mindfulness* i gestió emocional per al personal sanitari
- Assaig multicèntric per tractar disfàgia gràcies a la **Intel·ligència Artificial**



Sala **EMOTIVA** de realitat immersiva amb un visionat especial "El Nadal arriba fins on ets tu" per traslladar l'esperit de Nadal a l'interior del centre amb muntatges immersius dels elements icònics nadalencs (arbre, llums, etc.)

Més de **115** persones usuàries sota prescripció (mitjana d'edat més de 73 anys amb una freqüència de 2 sessions setmanals) i **40** professionals.

### Resultats



BSA consolida la seva aposta per la realitat **virtual** impactant en **500** persones.

#### Reconeixements

- L "Transformando la donación de sangre: una inmersión en la realidad virtual" guanya el premi a la millor comunicació al 34º Congrés de la SETS.
- El Premio Salud Digital Basada en Valor Accésit per "Intervención con realidad virtual en el proceso quirúrgico: una propuesta integrada para reducir la ansiedad y mejorar la experiencia del paciente".
- "Proyecto Benestar: Programa Educativo Inmersivo para la Reducción del Burnout en Profesionales Sanitarios", una de les exposicions orals guardonades en el V Congrés Internacional Prevenir.

#### Publicacions

- Virtual reality in preanesthetic care: A case series on feasibility and usability Journal of Medical Extended Reality, 2024
- Integrating extended reality into primary care chronic pain programmes: The REDOCVR intervention. JMIR XR and Spatial Computing, 2024
- Virtual Reality in Cognitive Rehabilitation: A Pilot Study on Usability and Preliminary Clinical Outcomes in Seniors with Mild Cognitive Impairment Journal of Medical Extended Reality, 2024

### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.2. Autonomia i envelliment saludable

#### 2.2.1. Envelliment amb qualitat

### Acció 2025 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.

#### Avaluació



#### Estructura

- 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

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



Curs Abordant l'ansietat



Curs per a la deshabitució tabàquica



Curs d'afrontament actiu del dolor lumbar



Curs d'insulinització



#### Resultats

- Curs posat en marxa l'any 2024 amb continuïtat 2025.
- Més de 12 hores formatives del conjunt de cursos 2025.
- Destaca l'alt nivell de satisfacció dels que finalitzen els cursos.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.2. Autonomia i envelliment saludable

#### 2.2.1. Envelliment amb qualitat

## Acció 2025 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 i la seguretat del pacient.

### Avaluació



### Estructura

- **BE-SAFE**: projecte de recerca finançat pel programa europeu HORIZON-HLTH-2021-CARE-05- 01 per a la millora de la qualitat de l'assistència i la seguretat dels pacients.

### Processos

- En marxa l'assaig clínic multicèntric de diferents països aprovat per CEIMs fins 2027.
- 2025 també es comencen a treballar dos projectes més per afavorir la desprescripció o reducció de pastilles per dormir en l'àmbit de l'Atenció Primària i la Salut Mental i les Addiccions, tot i que el desenvolupament efectiu és durant 2026.

**OUR GOAL**  
BE-SAFE's goal is to improve patient safety by addressing knowledge and practice gaps related to the reduction of these medications used for sleep difficulties in Europe.

**WHY BE-SAFE?**  
Benzodiazepine and sedative hypnotics (BZH) commonly called "sleeping pills" or "benzodiazepines" are medications widely used for sleep disorders and anxiety. They are associated with significant undesired effects and costs, especially in older people.

**BE-SAFE**  
The BE-SAFE consortium brings together experts from 6 European countries (Belgium, France, Germany, Italy, Spain and Switzerland) and Canada with specialisation in guideline development and education, case studies, geriatrics, implementation, pharmacotherapy, psychology, sleep and neurology and dissemination and communication.

**WHO WE ARE**  
The BE-SAFE consortium brings together experts from 6 European countries (Belgium, France, Germany, Italy, Spain and Switzerland) and Canada with specialisation in guideline development and education, case studies, geriatrics, implementation, pharmacotherapy, psychology, sleep and neurology and dissemination and communication.

**OUR WORK**  
We will identify barriers and enablers to the reduction of these medications through a series of activities with patient and healthcare professionals.

**EXPECTED RESULTS**  
BE-SAFE will develop clinical practice guidelines and a toolkit to empower the primary care. The project is the first and only European project across European healthcare systems.

### Resultats

**BE-SAFE**

Home Acerca de BE-SAFE Información Noticias Contactenos ES

**PUBLICACIONES CIENTÍFICAS**

- Deprescribing benzodiazepine receptor agonists for insomnia in older adults**  
Christiaens, Antoine et al.  
The Lancet, Vol. 402, Issue 10411, 1421-1422  
Letter  
[To the journal](#)
- Barriers to deprescribing benzodiazepine receptor agonists in older adults: a survey of physicians across Europe**  
Shapoval, Viadystav et al.  
JAMA Network Open, 2025;8(3):e2459883  
DOI: 10.1001/jamanetworkopen.2024.98883  
[To the journal](#)
- Barriers to Supporting Deprescribing Benzodiazepines in Older Adults: A Survey of European Non-Physician Healthcare Professionals**  
Shapoval, Viadystav et al.  
Auteurs, April 09, 2025  
DOI: 10.22541/au.174429655.5692869v1  
[To the journal](#)
- Comparative effectiveness of interventions to facilitate deprescription of benzodiazepines and other sedative hypnotics: systematic review and meta-analysis**  
Zeraatkar, Dena et al.  
BMJ, 2025;369:e081336  
DOI: 10.1136/bmj-2024-081336  
[To the journal](#)
- Equipping physicians for benzodiazepine receptor agonists deprescription in older adults: theory-based development of the BE-SAFE intervention**  
Sibille, François-Xavier et al.  
Res Social Adm Pharm, Vol. 21, Issue 9 (2025), 714-721  
DOI: 10.1016/j.saphm.2025.05.002  
[To the journal](#)



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.2. Autonomia i envelliment saludable

#### 2.2.1. Envelliment amb qualitat

## Acció 2025 Expansió de l'activitat comunitària en les diferents línies d'atenció



### Definició

Expansió de l'activitat comunitària en benefici del pacient complex, especialment a l'Atenció Primària i Salut Mental

### Objectiu principal

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

### Avaluació



### Processos



Inici del cicle de conferències Aules de Salut. Diàlegs amb la Comunitat.



- Expansió de l'activitat comunitària per a la prevenció i promoció de la salut, en ocasions coorganitzades, fruit del treball en xarxa, així com altres iniciatives de prevenció i promoció de la salut com poden ser la celebració de Dies Mundials com el de la Salut Digestiva, la Setmana Sense Fum, Abril mes de la vida activa o Fem visible l'Invisible, altre altres.

### Resultats

- 3 sessions amb una mitjana d'una cinquantena d'assistents.
- Destaquem SMiA i AP tot i que és extensible a totes les línies:

**SRC Badalona: 269** persones ateses consolida la tendència a l'alça d'activitats en espais comunitaris. **Més del 70%** persones del programa d'adults han assolit una inserció comunitària a l'alta i un **32%** del programa de joves han reprès els estudis i/o han accedit a una oportunitat laboral després del seu pas pel servei.

**Atenció Primària: 4.691** persones de la població assignada a atenció primària de BSA han fet activitats comunitàries (increment de l'11,5% respecte l'any anterior) Gairebé el **74%** activitats de suport a la malaltia crònica (33,8%), salut mental i benestar, activitat física, alimentació saludable i salut bucodental. **96,5%** molt o satisfets i el **90,2%** recomanarien l'activitat, amb un **94,5%** que ha adquirit habilitats pel seu dia a dia.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

2.3.1

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.3. Optimització del maneig de crònics

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

## Acció 2025 Ordenació dels recursos del pacient crònic complex dins la ruta de cronicitat 2.0.

### 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 que doni resposta al pacient amb fragilitat, PCC i MACA, tant en situació de crisi i descompensació per optimitzar els recursos assistencials.

### 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 seguint la ruta de cronicitat 2.0. del Departament de Salut

### Avaluació



### Estructura

- Participació a l'Atenció Integrada Social i Sanitària.
- Normativa i funcionament de la Comissió transversal de cronicitat.

### Processos

- Consolidació de la **Comissió de cronicitat**.
- Millores organitzatives i divulgatives del **Grup d'Eutanàsia**.
- Continuitat del programa conjunt per al maneig dels pacients després d'una cirurgia d'úlceres per pressió entre BSA i l'Institut Guttmann.
- Pla de desplegament del nou model de l'atenció integrada social i sanitària a les persones que viuen a residències de gent gran.
- Continuitat de la participació de BSA en **ACMOA** (Assistència Continuada en Malaltia d'òrgan Avançada) per a una millor coordinació entre els nivells assistencials que garanteixi una atenció integral i adaptada a les necessitats dels pacients amb malaltia d'òrgan avançada en seguiment a la Unitat d'Insuficiència Cardíaca de l'HGTiP.

- Programa per a la conciliació farmacèutica en pacients fràgils polimedicats (AI, EAR, AP, ATDOM, AH).

### Resultats

- Presentació de la Ruta Assistencial PCC/MACA 2.0 BSA incloent SMiA i coordinació amb la Ruta Assistencial de Complexitat 2.0. PCC/MACA del BNiNM.



Creació del circuit de Conferència de cas, eina per a l'abordatge integral.

- L'Equip d'Atenció Residencial (EAR) de BSA ha treballat col·laborativament amb les residències del territori per actualitzar el Document de Pràctiques Integrades (**DPI**) per al desplegament del nou model d'atenció sanitària en residències i l'actualització del checklist per determinar la maduresa de l'Atenció Integrada Social i sanitària en residències de gent gran.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

### 2.4. Humanització i empoderament professionals

#### 2.4.1. Atenció centrada en la persona

**Acció 2025** Accions adreçades als professionals sobre atenció centrada en la persona prioritzant 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.

#### Avaluació



#### Estructura

- Política d'humanització i Pla transversal.

#### Processos

- L'abordatge a la fragilitat, prioritat del Servei de Medicina Interna de l'HMB
- Continuitat del grup de treball i accions a l'Atenció Intermèdia del **Programa ACCENT H100+BSA**
  - Incorporació de sensors de moviment per reduir les caigudes.
  - Curs de cures bàsiques vinculades a la humanització per al col·lectiu TCAI sempre amb l'objectiu d'oferir el tracte personalitzat.
  - Protocol d'acollida per fer el millor primer contacte.



#### Resultats



- Inici del treball del grup de bones pràctiques, amb detecció d'àrees de millora, al Servei d'hospitalització de l'Hospital Municipal de Badalona (escalar ACCENT H100).

- Formació a **20** TCAI de nova incorporació en cures bàsiques vinculades a humanització. Un **95%** dels pacients sobre TCAI de referència estan satisfets o molt satisfets, el 95% s'ha sentit acompanyat i s'han resolt els seus dubtes.
- Formació TRAJEMAX a **10** professionals dins la línia d'envelliment i experiència.



- Nou model de rehabilitació integral a l'atenció intermèdia i millora de l'entorn amb l'adequació d'espais especialment al Centre d'Atenció Intermèdia El Carme, cicle musical Pianos Vius, mostra de quadres al Passadís d'Art, teràpia amb gossos, realitat immersiva com a eina terapèutica i de benestar.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.1. Formació

#### 3.1.1. Formació proactiva

## Acció 2025 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.

### Avaluació



### Estructura

- Pla de formació 2025-2026.
- Diagnòstic del coneixement i ús del **català** entre els i les professionals de BSA.

### Processos

- S'ha prioritzat la formació obligatòria com ara RCP.
- També s'ha potenciat la formació presencial en protecció de dades.
- S'ha format 313 persones en matèria de ciberseguretat de manera *online* (el que sumat a l'any anterior són 612 professionals).
- Es combina la formació presencial i en línia, gràcies al Campus Virtual.
- Per nombre de professionals destaca
- Programa de Parelles Lingüístiques.



### Resultats

- **1.148** accions de formació que han beneficiat **4.696** participants i **53.114** hores de formació.

Formació	Nº
Higiene de mans	332
Ciberseguretat i protecció de dades	313
Protecció dades, històries clíniques	258
RCP: SVB, SVI, SVA	247
Gestió de residus	148
Equips de primera intervenció	115



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3.1.1

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.1. Formació

#### 3.1.2. Especialització formativa

### Acció 2025 Consolidació de l'itinerari administratiu formatiu

#### Definició

Continuar els itineraris formatius (3a edició administratius).

#### Objectiu principal

Oferir formació proactiva tenint en compte les diferents necessitats dels professionals i l'evolució del context per tal de desenvolupar les competències tècniques, comunicatives i organitzatives dels/de les professionals administratius/ves per tal de garantir una atenció eficient, humanitzada i orientada a l'excel·lència en l'experiència del pacient, contribuint així a la qualitat global dels serveis.

#### Avaluació



#### Estructura

- Pla de formació 2025: 2026

#### Processos

- Desembre 2025 suposa l'inici de la tercera edició.
- Coordinació i tutorització del projecte final gràcies als referents interns.

#### Resultats

- Alumnat Itinerari complet: **11 i 3** professionals finalitzaran el projecte, perquè ja han realitzat en edicions anteriors tota l'activitat formativa.
- **26** professionals van assistir-hi a la formació inaugural de l'itinerari formatiu, la sessió del Sistema sanitari català i objectius de contraprestació per resultats a càrrec del Gerent de BSA.





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.1. Formació

#### 3.1.3. Tecnologia aplicada a la formació

### Acció 2025 Campus de formació en modalitat e-learning

#### Definició

Consolidació 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

- 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 interns (i també externs).
- Bases i coordinació per a la descentralització de continguts, publicació i explotació de dades.
- Foment del talent intern com a creadors de continguts i/o professors.

#### Resultats

- Durant 2025 es tornen a publicar **10** edicions de **6** cursos interns (sobre recerca, gestió de residus sanitaris, ciberseguretat, experiència de pacient, seguretat viària i l'acollida transversal).
- Satisfacció mitjana dels participants se situa en el **81,13%** impactant en **610** professionals que han finalitzat la formació en línia.

#### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3.2.1

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.2. Desenvolupament

#### 3.2.1. Suport emocional

## Acció 2025 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 entenenent 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 un Centre de Salut Mental d'Adults o al Centre d'Atenció a les Addiccions.

### Resultats

Gairebé es dupliquen les persones ateses i augmenten un 35% les visites realitzades.

Derivacions	50
Pacients programats	54
Pacients atesos	61
Pacients no presentats a la primera visita	3
Casos donats d'alta	30
Casos amb seguiment	34
Visites realitzades	230
Visites programades (presentades, no presentades i futures)	259
Casos en espera de primera visita	2
Casos en visita de seguiment programada	22

### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.2. Desenvolupament

#### 3.2.2. Benestar emocional amb realitat virtual

## Acció 2025 Realitat Virtual per promocionar la salut dels nostres professionals



### Definició

És un Programa psicoeducatiu de realitat virtual per al benestar laboral a BSA adreçat als seus i les seves professionals.

### Objectiu principal

Promoure l'autocura i el benestar emocional. Té per objectiu ajudar els professionals a fer front als reptes diaris, cultivar una major consciència dels pensaments i emocions per tal de regular-los i millorar el benestar emocional.

### Estructura

- Document "[Programa psicoeducatiu de realitat virtual per al benestar laboral a BSA](#)".



### Processos

- 8 sessions de freqüència setmanal d'uns 15 minuts de durada.
- Desplegament a 11 centres sanitaris de BSA

### Resultats

- Més de 200 professionals inscrits amb més d'un 85% d'adherència.
- Reducció clínica i estadísticament significativa de l'esgotament emocional (mediana -4 punts;  $r = 0,56$ ) i de la despersonalització ( $-1$ ;  $r = 0,41$ ).
- Millora en la realització personal ( $+2$ ;  $r = 0,32$ )
- Augments en vigor, dedicació i absorció, dimensions clau de l'escala UWES sobre compromís laboral.

### Publicacions

- Ferrer Costa, J., Moran, N., Garcia Marti, C., Colmenares Hernandez, L.J., Radu Ciorba, F. and Ciudad, M.J. (2024), "Immediate impact of an 8-week virtual reality educational program on burnout and work engagement among health care professionals: pre-post pilot study", JMIR XR and Spatial Computing, Vol. 1, e55678.
- Prevencionar (2025), "[Proyecto Bienestar: programa educativo de mindfulness](#)", (accessed 9 January 2026).

### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.2. Desenvolupament

#### 3.2.3. Benestar emocional amb realitat immersiva

## Acció 2025 Realitat en viu per al benestar dels professionals



### Definició

Gràcies a la realitat immersiva de la Sala EMOTIVA els professionals poden gaudir de sessions de *mindfulness*

### Objectiu principal

Afavorir el benestar dels professionals per fomentar la relaxació al lloc de treball avaluant el grau d'ansietat i benestar gràcies a l'experiència immersiva.

### Avaluació



### Estructura

- Document “Realitat en viu per al teu benestar” de la Sala EMOTIVA.

### Processos

- Programa de **8** sessions de relaxació amb diferents projeccions.

### Resultats

- **40** professionals





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

### 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

#### 3.2. Desenvolupament

#### 3.2.4. Reconeixement

## Acció 2025 Accions 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

- 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 les línies comunicatives de reconeixement: **Vitals, Moments, T'ESTIMOnis**, professionals als **mitjans** i també **jornades** i/o congressos.
- Increment de les dinàmiques de participació interna com a eix vertebrador.



### Resultats

- Reconeixements institucionals: **6** jubilacions, **20** 25 anys i **8** comiats de residents.
- Reconeixements tradicionals: **190** assistents a l'acte de reconeixement professional, **150** assistents a l'acte de les patgesses reials amb actuació musical.



• #JoSocBSA: **11** Vitals, **10** T'ESTIMOnis  
**50** professionals a mitjans (portaveus),  
**57** notícies sobre jornades professionals.

### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

### 3.3. Salut i seguretat

#### 3.3.1. Acompanyament al professional

## Acció 2025 BSActivament, programa d'hàbits saludables

### 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.

### Estructura

- Programa d'Hàbits Saludables per a treballadors i treballadores de BSA iniciat el segon semestre de 2023.

### Processos

- Consecució d'activitats saludables: **6** de la línia d'activitat física, **6** de la línia d'alimentació saludable, **5** de gestió emocional i **1** de a línia de descans i **1** de la línia de prevenció del tabaquisme.
- Implantació i/o seguiment de programes saludables: **1** d'alimentació saludable, **3** de gestió emocional, **1** de prevenció del tabaquisme.
- Elaboració i divulgació d'informació de promoció de la salut:
  - **15** infografies, **1** llista musical, 6 vídeos i 2 podcast



### Avaluació

- El programa ha comptat amb 543 inscripcions a les activitats programades i ha assolit una taxa d'assistència del **86%**, equivalent a **467** participants efectius.
- Per a un **91%** les activitats ofertes han complert les seves expectatives.
- Un **90%** considera que ha servit per relacionar-se amb altres companys i companyes.
- Un **90%** diu que rearealitzar activitats del programa l'ajudat a plantejar-se millorar els hàbits saludables del seu estil de vida.
- Un **95%** de participats tornaria a realitzar l'activitat.

### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3.4.1

### 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

#### 3.4. Igualtat i Conciliació

##### 3.4.1. Igualtat i Conciliació

## Acció 2025 Accions per promoure la igualtat i la conciliació

### Definició

Accions per promoure i visualitzar la igualtat, la no discriminació i afavorir la conciliació dels professionals de l'organització per al seu benestar.

### Objectiu principal

Continuar vetllant per la igualtat amb actuacions que fan compatibles les aspiracions de millora professional amb les necessitats de l'organització i visibilitzar externament aspectes d'igualtat. Fomentar mesures de conciliació de la vida laboral, personal i familiar, per al desenvolupament i benestar dels professionals.

### Avaluació



### Estructura

- Pla d'igualtat 2022-2026.
- Document de registre i anàlisi d'accions de conciliació de 2025.

### Processos

- Definició i seguiment de les accions 2025 per part de la Comissió d'Igualtat i de la Comissió Concilia.



Constitució Comissió LGTBI+, per al pla de mesures per a la igualtat i la no discriminació.

### Resultats

- 1 formació interna sobre sostenibilitat que inclouen aspectes relacionats amb la igualtat i conciliació, i la prevenció sobre l'assetjament sexual i per raó de sexe.



Campanya de difusió arran del 8M, «El llenguatge també importa».

- La tendència és de **consolidació** i cert increment de les accions de conciliació que superen el **mig miler**.



Inici formació bàsica com a agents LGTBI+

- 141 respostes enquesta per a l'elaboració diagnòstic situació igualtat i no discriminació persones LGTBI+
- **Elaboració** del Curs en línia en sensibilització no discriminació persones LGTBI+

- Vídeo commemoratiu del 10è Aniversari del Consell de Relacions Laborals del Departament d'Empresa i Treball.



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 2025 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

- Continuitat del programa *Compliance*, de prevenció del delictes corporatius, per identificar possibles riscos.



- Codi de conducta de BSA.
- Actualització de Polítiques Sostenibilitat, Drets Humans i Anticorrupció amb criteris de cultura inclusiva i diversitat. També les incorporades a la PE3: (LGTBI+, Conciliació, Igualtat).

#### Processos

- Comissió de Voluntariat i de Responsabilitat del Consorci de Salut i Social de Catalunya, alineada amb l'Agenda 2030-ODS.
- Informe anual de progrés publicat al portal de *Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas i Unglobal Compact*.



- Actualització canals (web/intranet) amb criteris ASG.
- Definició dels indicadors NEIS, estàndards europeus de sostenibilitat.

- Informe de gestió de BSA.
- Memòria corporativa de BSA i altres memòries com la científica.
- Canal Ètic del Portal de Transparència.
- Elaboració de l'estat informació no financera, informe de gestió Consell d'Administració.

#### Resultats

- **Finalistes** dels Premis *New Medical Economics* per les candidatures: Les Persones Amigues, Consells de Salut i l'*Experiència de Pacient és cosa de tots*.
- **Finalista** dels Premis *Corresponsables* al vídeo homenatge als professionals de BSA: Olímpics.
- **Entrevista** a la Coordinadora de Sostenibilitat dins "*Corresponsables: 20 aniversario del Pacto Mundial de la ONU España*"

#### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4.1.2

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

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

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

### Acció 2025 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.

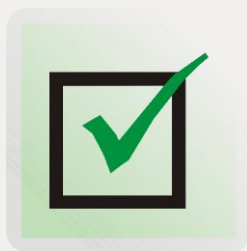
#### Objectiu principal

Consolidar mecanismes garantistes.



#### Estructura

Actualització del Procediment d'homologació i seguiment d'empreses proveïdores amb criteris d'ASG i l'enquesta.



#### Processos

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

#### Resultats

- Tendència estable: les empreses proveïdores homologades suposen **la meitat aproximadament** del volum total de facturació anual de proveïdors.

#### Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4.2.1

## 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 2025 Promoure millores d'eficiència energètica, economia circular i sensibilització professionals

### Definició

Avaluar i implantar millores d'eficiència energètica, economia circular i acompanyar de la sensibilització interna.

### Objectiu principal

Apostar per l'eficiència energètica i l'economia circular, 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

- Actualització Política de Medi Ambient
- Inventari de les emissions GEI, ScopeCo2, càlcul petjada de carboni en centres de BSA.

### Processos

- Millores d'eficiència energètica amb instal·lació d'atomitzadors, làmines tèrmiques, reguladors d'aigua, *leds*, sensors, etc. i sistemes de control horari per discriminar els festius intersetmanals.
- Maquinària per a la millora d'eficiència energètica al Centre Sociosanitari El Carme (canvi de tecnologia de la bomba de calor).
- Instal·lació de plaques fotovoltaïques al CAP Montgat - Dr Jardí (ja hi havia al CSSC).
- Incorporació detallada de clàusules mediambientals als concursos.
- Nous contenidors residus a la cafeteria HMB i CSSC.
- Increment dels carros de transport rodant per a la distribució de material a l'HMB i CSSC evitant l'ús de palets de fusta i retractilat.
- Participació en el projecte europeu *Resonate Nature* per prescriure activitats en espais verds i blaus per connectar la natura amb el benestar de les persones.

### Resultats

- Sensibilització institucional i accions del programa **BSActiuament**, potenciant els proveïdors locals: recollida de cigarretes durant la Setmana Sense Fum, Taller de conserva i horticultura, Taller d'aprofitament de les restes de menjar.
- **Reducció** de les emissions de CO2 establint la tendència a la baixa dels darrers anys amb **865,77 tones**.
- Energia produïda a través de les plaques fotovoltaïques del CSSC: **122.108 kWh**, el que suposa un **15%** aproximats dels consums del centre.





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

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

### 4.2. Medi ambient

#### 4.2.2. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient amb la mobilitat sostenible

### Acció 2025 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.

#### Avaluació



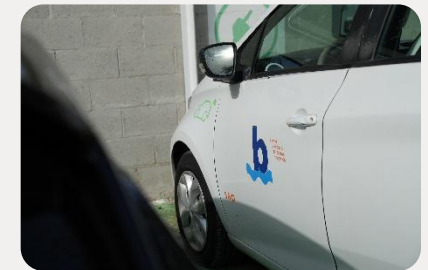
#### Estructura

- Informe del pla de desplaçament d'empresa (ATM) amb la definició d'accions.
- Segell del Pla de Desplaçament d'Empresa.



#### Processos

- Preparació de la formació en línia sobre seguretat viària.
- Manteniment dels aparcaments de bicicletes.
- Enquesta ús compartit del cotxe per afavorir desplaçament sostenible.
- Flota de vehicles híbrids i elèctrics.



#### Resultats

- S'incorporen **dos punts més** de bicicletes CAP Apenins Montgalà i CAP Martí i Julià.
- **Més del 80%** de la flota és híbrida o elèctrica.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

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

### 4.3. Comunicació interna i externa

#### 4.3.1. Apostar per una cultura de retorn informatiu intern

## Acció 2025 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 JoSocBSA.
- Procediment general (PG) de reconeixement professional.
- Instrucció de captació d'imatges.
- Instrucció contingut segons canal de comunicació interna.

### Processos

- Manteniment dels canals de comunicació existents i producció de noves plantilles.
- Estratègia comunicativa #JoSocBSA de reconeixement al professional i sentiment d'orgull a l'organització.
- Curs d'acollida al Campus Virtual amb informació BSA i canals de comunicació interna reforçant la informació sobre sostenibilitat.
- Creixement de la producció audiovisual informativa i formativa.
- Formació i material divulgatiu continuada sobre sostenibilitat, experiència de pacient, qualitat i seguretat del pacient com el Vídeo Tots som seguretat del pacient.



• Visió i Estratègia, pla de comunicació estratègica als comandaments com a figura clau i canal de comunicació intern

### Resultats

- Increment **25%** respecte 2023 notícies internes.
- Es **duplica** l'enviament de correus electrònics com a eina de reforç.
- **Creixement** de les accions de RRPP internes començant per l'impacte de BSActivament, sessions gerència i jornades institucionals.
- Els professionals d'Atenció Intermèdia (**25**) són els que han rebut la formació en sostenibilitat seguint el desenvolupament progressiu.

### 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 extern

## Acció 2025 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.

### Processos

- Consolidació dels consells de salut.
- Millora BSAlut, web i TV AP.
- Estratègia comunicativa #JoSocBSA de projecció externa, a través del reconeixement als nostres professionals.
- Es potencia el contingut innovador, comunitari i de promoció de la salut
- Millora dels impactes mediàtics i les RRPP.

Vídeo amb motiu del 10è aniversari del Consell Relacions Laborals, Departament d'Empresa i Treball destacant l'àrea de Sostenibilitat de BSA com a participació activa en els 10 anys del Cicle Formatiu de Responsabilitat Social.

- PG senyalització.

- PG plans de comunicació individuals.

- PG pla de mitjans socials.



Vídeo Persones Cuidant Persones



### Resultats

- **12** consells de salut.
- **Increment** de pàgines vistes de la web (1,4 m).
- **Creixement** engagement de BSAlut.
- **140** accions de relacions públiques i **538** impactes en mitjans.



Creixement de les aliances amb el teixit local, generant accions col·laboratives com les Aules de Salut. Diàlegs amb la Comunitat (amb Ajuntament de Badalona i PFB), donacions amb el Banc de Sang i Teixits, mostres al Passadís d'Art (Escola d'Art Pau Gargallo, grup pintors Badalona, Associació Catalana de Comunicació Científica o les entrevistes mensuals T'ESTIMOOnis



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

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

### 4.4. Comunitat, voluntariat i solidaritat

#### 4.4.1. Continuar creixent amb i per a la comunitat

### Acció 2025 “Les persones amigues de BSA”, vincles emocionals més enllà de les parets

#### 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

- Es generen accions d'informació i participació bidireccionals entre el grup gestor -en coordinació amb BSA- i els membres.

#### Resultats

- Membres actuals: **72** persones.
- Dinàmiques participatives: **2** trobades tradicionals, caminades **mensuals** i altres col·laboracions com projeccions **FILMETS**, l'Acte de reconeixement professional, les **Aules de Salut** o el **Programa de Parelles Lingüístiques**.



Enquesta 2025: **95,2%** alta satisfacció.

## 4.4.2

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

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

### 4.4. Comunitat, voluntariat i solidaritat

#### 4.4.2. Potenciar les iniciatives de voluntariat i solidaritat

### Acció 2025 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



- Accions del grup de voluntariat del Departament de Salut i CSC.
- Política de voluntariat de BSA
- Pla de voluntariat de BSA

#### Processos

- Foment **Teaming** a través d'una campanya audiovisual i Convocatòria **Teaming** 2025-2026.
- Continuitat del **Grup Teranyina** i iniciatives sobre envelliment saludable.



La **Comissió de Voluntariat** ha escollit les accions 2025 alineades amb l'estratègia de voluntariat del Departament de Salut i celebrat el Dia Mundial de Voluntariat amb un acte de reconeixement a les entitats.



Jurat dels Premis Lluís Martí Voluntariat a Catalunya àmbit social i ambiental.



Convenis de col·laboració Associació de Familiars de Malats d'Alzheimer de Badalona, Santa Coloma i Sant Adrià de Besòs i amb Palioclínic.

#### Resultats

- **104** professionals adherits.
- **9** activitats impactant en **100** persones de mitjana.
- **VI** Jornada Gent Gran Badalona amb la participació de professionals de BSA i **80** assistents.
- **2** edicions Camí de Salut beneficiant més de **600** persones, fins a **5** els espais de trobada.
- **Acte de reconeixement al voluntariat.**



# Assoliment de les accions 2025



## 1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Impulsar la participació ciutadana en les decisions relacionades amb la seva salut	100%
Accions formatives d'humanització	100%
Incorporar la mirada del pacient en la qualitat de la visita	100%
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	100%
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%
<b>Afavorir una atenció més personalitzada gràcies a la incorporació de la tecnologia</b>	100%
Educació poblacional a través del programa BSAedu	80%
Educació poblacional i professional a través de BE-SAFE	100%
<b>Expansió de l'activitat comunitària en les diferents línies d'</b>	100%
Ordenació dels recursos del pacient crònic complex dins la ruta de cronicitat 2.0.	100%
Accions adreçades als professionals sobre atenció centrada en la persona prioritant els usuaris més vulnerables	100%



## 3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Fomentar el pla de formació	100%
Consolidació de l'itinerari formatiu administratiu	100%
Campus de formació en modalitat <i>e-learning</i>	100%
Dispositiu de suport emocional al professional	100%
<b>Realitat virtual per promocionar la salut dels nostres professionals</b>	100%
<b>Realitat en viu per al benestar dels professionals</b>	100%
Accions de reconeixement al professional	100%
BSActivament, programa d'hàbits saludables	100%
Promoure la igualtat i 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, economia circular i sensibilització professional	100%
Potenciar la mobilitat sostenible	100%
Potenciar els canals de comunicació interna	100%
Potenciar els canals de comunicació externa	100%
"Les persones amigues de BSA", vincles emocionals més enllà de les parets	100%
Voluntariat i solidaritat	100%