

Prioritats estratègiques de millora contínua





Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.1. Humanització

Objectiu estratègic

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

Acció 2022 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.

Estructura

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

Badalona Serveis Assistencials		INSTRUCCIÓ RELATIVA A LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA		Exp
Edició: 0	Data: 25/03/2022			
ELABORA:	REVISA:	APROVA:		
Responsable Experiència Pacient	Directora de Gestió:	Directora de Gestió:		
Sra. Marta Noguera	Sra. Còlia Garcia	Sra. Còlia Garcia		
Data: 25/03/2022	Data: 25/03/2022	Data: 25/03/2022		

Instrucció relativa a la política de participació ciutadana
Experiència de pacient

Processos

- Creació del Comitè d'Expert en Experiència del Pacient.
- **Més de 270** persones usuàries del CAP Montgat participen en la consulta sobre la satisfacció del centre, fent possibles les millores.
- Reactivació del Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut (PLAENSA), amb **160** enquestes realitzades al Servei d'Urgències i al Centre Sociosanitari El Carme (CSSC).

Avaluació





Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.1. Humanització

Objectiu estratègic

1.1.2. Oferir formació per vetllar per la humanització

Acció 2022 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 2021-2022, que inclou aspectes d'humanització.



Processos

- **Més de 100** professionals reben formació, mitjançant material divulgatiu, sobre humanització (especialment els col·lectius de la UAC, DAC i comandaments).
- Formació sobre el model d'atenció centrada en la persona a una **vintena** de professionals del CSSC.
- Curs sobre bones pràctiques de comunicació per a **34** professionals de la UAC d'Atenció Primària: "Formació al taulell 'On the job training' i guia d'estil".



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 2022 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.

Estructura

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



Processos

- Implementació al CSSC del “Pacient Journey”, projecte participatiu amb una **quarantena** de persones, entre pacients, familiars i professionals, per a l'anàlisi del servei i la cerca d'espais de millora de forma conjunta.
- Creació al CSSC del grup promotor de bones pràctiques del Model d'Atenció Centrada en el Pacient, amb la participació de **8** professionals del centre sociosanitari.
- Escolta activa a la ciutadania, a través de **2.658** opinions (**2.430** reclamacions i **106** agraïments) recollides i analitzades mitjançant el Departament d'Atenció a la Ciutadania (DAC).



Avaluació





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 2022 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

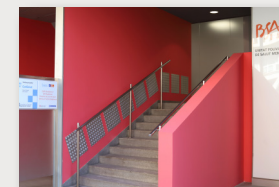
Millorar les estades de les persones usuàries mitjançant l'adequació d'espais i mesures garantistes del descans nocturn.

Avaluació



Processos

- Presentació del projecte de reforma i ampliació de l'Hospital Municipal de Badalona (HMB).
- Adequació de l'edifici de l'antic Micaco's per convertir-lo en la Unitat Polivalent de Salut Mental. La nova unitat aglutinarà el CSMIJ Badalona 1, el SRC Badalona, l'Hospital de Dia de Salut Mental d'Adults i serveis estructurals.
- Inici d'un procés de renovació tecnològica amb la incorporació a l'HMB de nou equipament per a endoscòpies digestives, a més d'un aparell de tomografia computada. La implementació d'aquesta tecnologia a l'HMB arriba de la mà d'un nou equip mèdic especialitzat de digestòlegs, que s'ha incrementat també en dotació en el darrer any, i que actualment està format per dos metges, dues metgesses i personal d'infermeria. El projecte, que lidera la doctora Nadia Chahri, es troba en fase de reordenació de processos amb la incorporació, també, de gestores d'infermeria en aquests processos.
- Adequació a l'HMB d'una sala d'informació per a pacients hospitalitzats i les seves famílies per atendre situacions comunicatives d'especial sensibilitat, entre altres.
- Habilitació de carregadors de dispositius mòbils al Servei d'Urgències de l'HMB.
- Millores de l'entorn i mediambientals, com la renovació i adequació de maquinària de climatització per guanyar en eficiència, fiabilitat, sostenibilitat i confort. (Vegeu ampliació a l'objectiu estratègic 4.2.1.)





Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.2. Control del dolor

Objectiu estratègic

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).

Processos

- Registres assistencials EVA: eina d'avaluació de processos i resultats de control del dolor.
- Preguntes sobre control del dolor a hospitalització de l'HMB i del CSSC, dins l'enquesta PLAENSA.

Resultats

- HMB: **95,6%** de les persones enquestades consideren que, quan tenien dolor, les van ajudar a controlar-lo o millorar-lo.
- CSSC: **93,3%** de les persones enquestades valoren positivament la manera en què les van ajudar a controlar o millorar el dolor.

Avaluació



Salut/ Servei Català de la Salut		
Resultats per UP		
Atenció hospitalària amb internament 2021		
Enunciat	Categories	UP 2021
P19 Quan tenia dolor, creu que el van ajudar a controlar o millorar el dolor?	Indicador positiu	95,6%
Resultats per centre		
Atenció sociosanitària amb internament 2022		
P18 Com valora la manera en què t'han ajudat a controlar o millorar el dolor?	Indicador positiu	93,3%



Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

Acció 2022 Sistematitzar els recordatoris i avisos via SMS 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, començant per les àrees detectades com a prioritàries, en aquest cas el Servei de Diagnòstic per la Imatge.

Estructura

- Document funcional SMS del Servei de Diagnòstic per la Imatge.



Processos

- Pilot del sistema d'enviament d'SMS com a eina de citació, reprogramació o recordatori per a les proves següents: densitometria, ecografia, ortopantomografia, TC i ressonància magnètica). En aquesta primera fase del pilot, iniciada el novembre de 2022, s'han enviat **6.214** SMS.

Avaluació





Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

Acció 2022 Garantir una atenció especial als col·lectius més vulnerables, començant per les persones grans i per aquelles que tenen poques competències digitals

Definició

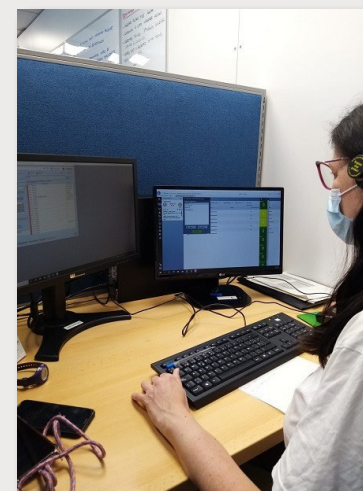
Afavorir l'atenció preferent telefònica, en l'àmbit de l'atenció primària, als majors de 70 anys i reforçar, mitjançant tallers presencials, els coneixements dels canals digitals que posa a l'abast de la població el Departament de Salut (La Meva Salut i web de programació per motius).

Objectiu principal

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

Processos

- Major accessibilitat telefònica als CAP per a les persones majors de 70 anys. Un total de **6.321** persones majors de 70 anys han trucat de forma preferent a l'atenció primària des de la implantació de la millora, el mes d'agost de 2022, xifra que representa un **7,1%** del total de les **88.956** trucades rebudes des de la implantació fins a final d'any.
- Tallers sobre accessibilitat digital a l'atenció primària: La Meva Salut i web de programació per motius. S'han fet **14** tallers als quals han assistit **més de 160** persones.



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 2022 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

- Campanyes de sensibilització.



Processos

- Realització de tallers sobre les vies d'accés als serveis de salut, liderats pel personal administratiu de l'atenció primària, amb la participació de més de **160** persones.
- Promoció de la web de programació per motius, que el Departament de Salut posa a l'abast de la ciutadania.
- Informació i impuls dels drets i deures de la ciutadania.
- Canals de comunicació corporatius externs: **137** peces audiovisuals al sistema televisiu dels CAP, i **223.888** pàgines vistes de la pàgina web de BSA.

Com contactar amb el vostre CAP?

> Accedint a la web
Programació per motius
www.citasalut.gencat.cat
(cal identificar-vos amb el CIP,
introduir el codi que rebreu per SMS
al telèfon mòbil)



A través de La Meva Salut -
Cita prèvia



> Trucant al 93 460 39 00



Avaluació





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 en el seu procés

Acció 2022 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.

Estructura

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



- Instrucció sobre les voluntats anticipades.

Processos

- BSA promou el document de voluntats anticipades per fomentar l'autonomia de la voluntat, i ha arribat a doblar el nombre de DVA respecte de 2021.
- Consells de Salut: reunions amb els representants veïnals, teixit social, Administració local i BSA. S'han realitzat **18** reunions (3 x ABS), amb **més de 260** persones participants.
- Diagnòstic de salut d'atenció primària, especialment ABS Martí i Julià i ABS Montgat-Tiana.
- Dins la Taula de Gent Gran Nova Lloreda, es realitza una acció de recollida d'opinió a la ciutadania sobre què fer per millorar la qualitat de vida.



Avaluació





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 2022 Avançar en el model de gestores de procés, prioritzant els processos més necessaris

Definició

Establir el model de gestió per processos, prioritzant els més necessaris (com el d'insuficiència cardíaca) per tal d'afavorir l'atenció integral.

Objectiu principal

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

Estructura

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

	
TRAJECTÒRIA CLÍNICA TRANSVERSAL PER AL DIAGNÒSTIC I TRACTAMENT DE LES PERSONES AMB INSUFICIÈNCIA CARDÍACA A BADALONA SERVEIS ASSISTENCIALS	
1 de juny de 2022	
1. Finalitat i abast d'aquest document	2
2. Acrònims	2
3. L'àrea de referència de BSA	3
4. Iniciatives prèvies en l'atenció als pacients amb IC	4
5. Fonts documentals (guies)	4
6. Escales d'evidència	5
7. Model organitzatiu amb visió transversal	6
8. Prevenció primària de la IC	7
9. Circuit diagnòstic de la IC	8
10. Optimització del tractament de pacients amb IC crònica	10
11. Seguiment dels pacients amb IC crònica estable	14
12. Seguiment dels pacients amb IC avançada	15
13. Tractaments especialitzats de la UICMI	16
14. Tractament de les descompensacions agudes de la IC	17
15. Hospitalitzacions i transferències de pacients amb IC	18
16. Bibliografia	20
17. Annex. Protocol d'indicacions de DAI i de teràpia de resincronització	21

Processos

- Creació del Grup de Treball per a la Unitat Funcional Multicomponent Integral d'Insuficiència Cardíaca, amb **4** reunions.

Avaluació





Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

2.1.2. Singularitzar l'atenció

Acció 2022 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 2021-2022.



Processos

- Document de bones pràctiques del Model d'atenció centrat en la persona a l'atenció intermèdia, que recull diferents accions.
- Dins del Pla de formació grupal 2022: **64** professionals han realitzat formació en cursos sobre mobilització i sedestació activa del pacient, sobre comunicació saludable entre professionals, pacients i família, sobre el nou paradigma de cuidar: sensibilització i capacització, i sobre el nou paradigma del cuidar i deslligar.

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'aten.
- 2 Cada persona és única**
Aconsegueix el nom i 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**
Els teus gestos, mirades i silenci 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 (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. Ajudat en la seva recuperació.
- 9 Crea ambient**
Cada persona té unes característiques i necessitats úniques, pel que si és necessari reglem la llum, modifiquem 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.

Badalona
Serveis
Assistencials

Avaluació





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 Incorporar la figura del fisioterapeuta en atenció primària

Definició

Realització d'un projecte pilot d'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.

Programa d'incorporació de fisioterapeutes per a la promoció del funcionament i la prevenció de la discapacitat a l'Atenció Primària i Comunitària

Novembre de 2022

Programa d'incorporació de fisioterapeutes per a la promoció del funcionament i la prevenció de la discapacitat a l'Atenció Primària i Comunitària



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Processos

- Realització d'un pilot previ al programa, amb la incorporació d'un fisioterapeuta al CAP Martí i Julià per atendre la patologia i dolor crònic dels pacients amb problemes osteomusculars i osteoarticulars d'espatlla, genoll i raquis.

Resultats

- **338** visites realitzades a **180** pacients.
- En el **92%** dels casos els pacients han estat donats d'alta després de **3** visites. Només un **7%** ha necessitat **4** visites i un **1%**, més de **4**.

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 2022 Educació poblacional a través del programa BSAedu

Definició

Pilotar, posant el focus en la hipertensió arterial, la plataforma de formació reglada per a Pacient Crònic Complex denominada BSAedu.

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

- Curs d'innovació en l'atenció primària.



Processos

- **Pilot BSAedu** per a pacients d'atenció primària amb hipertensió arterial.

Resultats

- Alt grau de satisfacció per a l'autogestió de la malaltia.

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 2022 Educació poblacional a través del projecte APTITUDE

Definició

APTITUDE és un projecte europeu basat en la formació com a eina per a l'endarreriment de la fragilitat i per a l'envelliment saludable, així com per donar suport a la implementació d'accions innovadores relacionades amb les noves recomanacions de l'OMS sobre el manteniment de la capacitat intrínseca.

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura



Processos

- Reunions de seguiment APTITUDE a nivell català, amb **5** professionals participants de BSA.
- Projecte "Optant per la prevenció transpirinca de la iatrogènia medicamentosa a les persones d'edat avançada (**OPTIMAGE**)", amb l'objectiu d'optimitzar la prescripció i la gestió de medicaments en la gent gran, per prevenir la iatrogènia farmacològica. Es realitza **1** jornada a l'HMB.



- **VIMCI**. Validació, per part de BSA, de l'instrument ICOPE de l'OMS per a la mesura de la capacitat intrínseca en persones grans en l'atenció primària.



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 2022 Documentació i ordenació dels recursos del pacient crònic complex

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.

Estructura

- Actualització dels protocols d'accés a la Unitat de Subaguts del CSSC i criteris de derivació d'Urgències, CUAP i AP a la línia de subaguts del CSSC.

 Badalona Serveis Assistencials	Circuit de derivació a la Unitat de Subaguts des del Centre d'Urgències(CUAP) Badalona y Sta. Coloma de Gramenet
Institut Català de la Salut Servei d'Atenció Primària Badalona Nord i Marquès	
Versió: 06	Data: 20/04/2022
	BR910-AGU-FP-29

Circuit de derivació a la Unitat de Subaguts del Centre Sociosanitari El Carme (CSSC) des del Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP) Badalona i Sta. Coloma de Gramenet

- Actualització del protocol d'actuació davant de pacients PADES en el territori – 7 x 24 x 365.

**Badalona
Serveis
Assistencials**

DINÀMICA/COMPLEXITAT



P rograma d'
A tenció
D omiciliària
E quip de
S uport


www.bsa.cat

Processos

- Sessions d'atenció a la cronicitat (COAC) de la Regió Sanitària.
- Consolidació de l'activitat d'hospitalització domiciliària, amb **162** persones hospitalitzades a domicili.

Avaluació



2.4.1

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 2022 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.

Estructura

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

Processos

- 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.
- Decàleg de bones pràctiques de comunicació entre professionals i pacients a l'atenció intermèdia.

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'aten.
- 2 Cada persona és única**
Anomenem pel nom/cognoms, 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**
Els teus 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 (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 repòs nocturn. Ajuda't 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.

Badajona
Serveis
Assistencials



Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.1. Formació

Objectiu estratègic

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2022 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 2021-2022.



Processos

- Formació orientada al benestar professional, amb la participació de **106** professionals: Badalona Mobile Week 2022: tractament "burnout" (**6**), Rol directiu i lideratge relacional (**13**), Rol directiu i lideratge emocional (**13**), El benestar professional com a pilar fonamental de la humanització (**19**), Gestió de l'estrès i emocional per a gestores d'administració (**7**) i Prevenció d'incidents violents a l'entorn sanitari (**48**).
- **121** accions de formació, jornades i congressos (amb **1.340** participants) i **1.073** accions de formació individual (amb **1.077** participants).
- Segons l'àmbit competencial, **23** accions en habilitats (**218** participants), **4** accions en informàtica (**21** participants), **43** accions en normativa (**537** participants) i **50** accions en tècnica (**564** participants).

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.1. Formació

Objectiu estratègic

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2022 Continuar els itineraris formatius

Definició

Continuar els itineraris formatius (2a edició administratius, setembre 2022 / juny 2024) i elaboració de l'itinerari assistencial amb previsió d'execució l'any 2023.

Objectiu principal

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

Estructura

► Pla de formació 2021-2022.

CURS	CODI SESSIÓ	SESSIÓ FORMATIVA	HORES	METODOLOGIA
SISTEMA SANITARI CATALÀ I PLA DE SALUT A BSA	1.1.1	SISTEMA SANITARI CATALÀ I PLA DE SALUT A BSA	2	PRESENCIAL
	1.2.1	APARELL LOCOMOTOR	2,5	PRESENCIAL
	1.2.2	ABDOMEN	2,5	PRESENCIAL
	1.2.3	TORAX	2,5	PRESENCIAL
TERMINOLOGIA SANITÀRIA	1.2.4	CAP I COLL	2,5	PRESENCIAL
MAPA DE SALUT COMUNITÀRIA	1.3.1	XARXACOM	2,5	PRESENCIAL

Processos

- Programa 2a edició Itinerari administratiu, que arrenca el 22 de setembre. **14** professionals cursen l'itinerari complet.
- Cursos de l'itinerari realitzats durant 2022: Pla de salut i sistema sanitari català (**26** participants), Terminologia sanitària per a professionals administratius (**19** participants) i Gestió administrativa sanitària (**22** participants).

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.1. Formació

Objectiu estratègic

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2022 Crear les bases per a la implementació d'un campus de formació propi (e-learning)

Definició

Dissenyar el projecte d'implementació del campus de formació de BSA.

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 Moodle.



Processos

- Identificació del proveïdor de Moodle.
- Creació del grup de projecte.
- 4 sessions de consultoria estratègica, 3 reunions de suport tècnic i 2 sessions de formació per a l'equip de projecte.

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.1. Formació

Objectiu estratègic

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2022 Crear les bases per a la implementació d'una eina per a l'organització i gestió de la formació

Definició

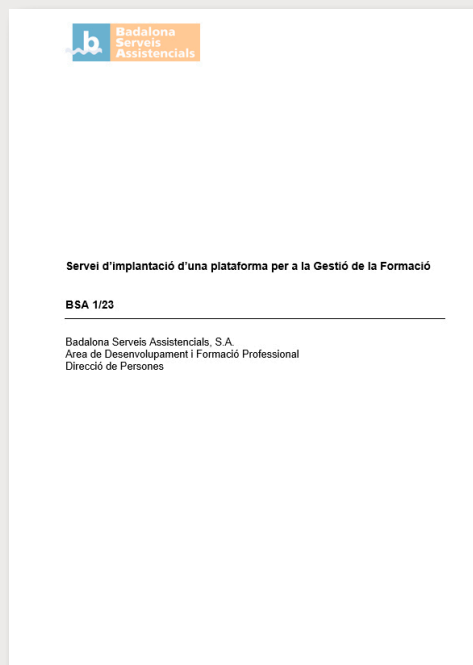
Dissenyar el projecte d'implementació d'una eina per a l'organització i gestió de la formació que permeti el seguiment, el monitoratge, el reconeixement i el reciclatge.

Objectiu principal

Digitalitzar, simplificar i agilitzar el procés de gestió de la formació.

Estructura

- Projecte tècnic per a la licitació de la plataforma de gestió de la formació.



Avaluació



3.2.1

Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

3.2.1. Benestar

Acció 2022 Dispositiu de suport emocional al professional

Definició

Crear un servei d'atenció al professional (trastorn emocional, gestió d'emocions, benestar emocional, estrès, actitud positiva, dol i lideratge saludable). Inicialment es va activar un servei d'atenció urgent de suport psicològic i psiquiàtric al professional que ho necessita i vol accedir-hi de forma voluntària 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

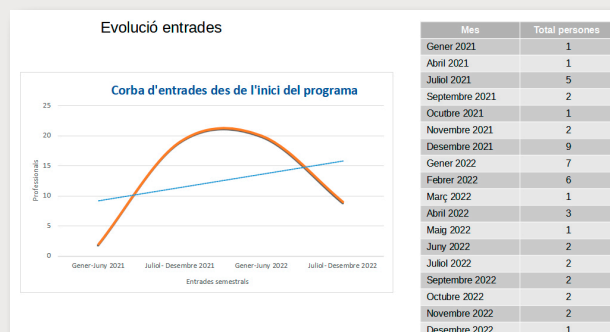
- Creació de la consulta, recursos i circuits de demanda i derivació.
- Actualment s'estructura com a consulta regular amb continuïtat, amb un màxim de 10 sessions per a cada persona i amb possibilitat de derivació posterior a CSMA/CAS, si escau.

Resultats

- 47 persones ateses, 35 casos donats d'alta, 17 casos amb seguiment i 214 visites programades.
- La mitjana dels resultats ha estat "Bé" (24 punts).

- Des de gener de 2021 a desembre de 2022, 50 persones han entrat al Programa Benestar emocional al professional (47 ateses i 3 incompareixences), i el moment de més entrades se situa entre desembre de 2021 i febrer de 2022.

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

3.2.2. Igualtat

Acció 2022 Accions per promoure la igualtat

Definició

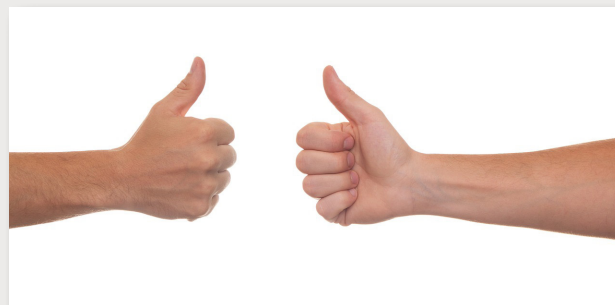
Accions per promoure i visualitzar la igualtat.

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.

Estructura

- Pla d'igualtat 2022-2026.



Processos

- Elaboració del Pla d'igualtat per part de la Comissió Negociadora d'Igualtat 2022-2026.
- Constitució de la Comissió d'Igualtat.
- Definició i seguiment de les accions anuals per part de la Comissió d'Igualtat.
- Jornada 8M en modalitat *online*.
- Externament es realitzen tallers d'igualtat de la dona a través de la nova figura d'atenció primària: els referents de benestar emocional i comunitari (RBEC), així com a través de les intervencions als mitjans de comunicació.

Avaluació





Prioritat estratègica **3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL**
Línia estratègica **3.2. Desenvolupament**
Objectiu estratègic **3.2.3. Coneixement**

Acció 2022 Procediment de les estades formatives

Definició

Regular les estades formatives mitjançant un procediment que reculli el circuit d'aprovació, els requeriments acreditatius i l'assegurança, entre altres aspectes.

Objectiu principal

Compartir el coneixement aprofitant el *know how* i les capacitats internes.

Estructura

- Document sobre el Model de Circuits de Comissió de Serveis per a professionals de BSA que fan estades en altres centres sanitaris.



Processos

- Creació del circuit per afavorir les estades formatives.

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

3.2.4. Reconeixement

Acció 2022 Procediment i accions de comunicació de reconeixement al professional

Definició

Regular les diferents accions de reconeixement i visibilitzar-les (protocol de reconeixement, comunicació de reconeixements, “3 minuts amb”, “Coneixent”, jornades, model de docència intern i tutors).

Objectiu principal

Evidenciar el reconeixement al professional en forma de salari emocional.

Estructura

- Procediment de reconeixement.

PROCEDIMENT DE LES ACTUACIONS DE RECONeixEMENT ALS PROFESSIONALS		
 Badalona Serveis Assistencials	Edició: 4	Data: 16-11-2021
Pàgina 1 de 26		
ELABORA:	REVISA:	APROVA:
Càrrec de l'autoria principal: Secretaria de Direcció	Càrrec superior a l'autoria: Cap de Comunicació	Directoria superior a qui revisa: Gerent
		
Data: 16-11-2021	Data: 16-11-2021	Data: 16-11-2021

Procediment de les actuacions de reconeixement als professionals

Processos

- Línies de reconeixement del procediment: **2** defuncions, **47** jubilacions (**16** de 2022), **29** persones homenatjades per 25 anys (**13** de 2022), **6** comiats de residents (obsequi institucional).
- Línies comunicatives de reconeixement: “3 minuts amb” (**11**), “Coneixent” (**11**), difusió d'intervenció de professionals en mitjans de comunicació (**50**), *Bcn Salut Games*, Sant Jordi: Concurs de dibuix i redacció adreçat a nenes i nens familiars de professionals de BSA, en el marc de la celebració del 90è aniversari de l'Hospital Municipal de Badalona (**83** participants) i Concurs de relats per a professionals (**14** participants).
- Detalls de Nadal (**1.500**), Patge Reial (**120** assistents), acte anual de reconeixement al professional (**380** assistents) i vídeo *Dibuixant somriures*, símbol del reconeixement als 90 anys de l'HMB.
- **2** reconeixements institucionals per la COVID-19.
- **3** premis.

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 2022 Pla d'envelliment saludable

Definició

Crear un pla que englobi les accions que impacten positivament en diferents aspectes de la vida de les persones –a nivell físic, psicològic i social– per garantir un envelliment saludable dels nostres professionals.

Objectiu principal

Oferir avantatges i serveis d'utilitat al professional implementant una cultura saludable que permeti l'enlleviment del personal de manera saludable.

Avaluació



Processos

- ▶ “La prevenció dels trastorns musculoesquelètics en personal sanitari mitjançant l'ús de l'exoesquelet” té per objectiu millorar l'estat de salut dels professionals sanitaris, proporcionant un envelliment saludable en un entorn laboral segur.
- ▶ Vigilància i promoció de la salut dels professionals, amb **19** visites de mesures preventives adaptatives i **183** visites de seguiment de l'estat de salut de la plantilla.
- ▶ Formació en gestió de situacions hostils per evitar danys a la integritat psicològica i emocional de la persona afectada, que poden arribar a tenir repercussions de major grau que la violència física.
- ▶ Campanya de vacunació COVID-19 i grip, amb **800** vacunes per a professionals, personal de proveïdors externs que treballen als centres de BSA i estudiants.
- ▶ T'interessa, **4** recomanacions de prevenció en format visual: Espirometries post COVID, Seguretat vial, Fatiga visual i Prevenció de la transmissió de malalties respiratòries.
- ▶ Bcn Salut Games, competició esportiva solidària que fomenta la cultura saludable, amb **83** professionals participants.
- ▶ Educació a través de realitat virtual de situacions d'emergència als residents de l'organització (**7** professionals) i tractament de l'ansietat i el *burnout* dels professionals sanitaris (**29** professionals).





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.4. Conciliació, teletreball i desconnexió digital

Objectiu estratègic

3.4.1. Conciliació

Acció 2022 Promoure la conciliació

Definició

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

Objectiu principal

Fomentar mesures de conciliació, el teletreball i la desconnexió digital per al desenvolupament i benestar dels professionals.

Estructura

► Document de registre d'accions de conciliació de 2022.

CONCILIACIÓ LABORAL I PERSONAL 2022	Flexibilitat (canvi horari, canvi torn, canvi lloc de treball, etc.)	Reducció jornada (cura menor, cura familiar, etc.)	Excedència maternitat	Excedència cura menor	Excedència cura familiar	Excedència per formació	Excedència per ONG	Excedència voluntària	Excedència permís no superior a 60 dies	Teletreball	Permis 25 anys a BSA	Altres accions	Total	Peticions denegades i motiu
Total BSA														
Categoria professional														

Processos

► Fomentar les accions de conciliació laboral i personal sempre que sigui possible. Destaca l'acord assolit amb el personal d'infermeria del Servei d'Urgències per a aplicar torns lliscants. S'han fet **més de 400** accions de conciliació.

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.4. Conciliació, teletreball i desconnexió digital

Objectiu estratègic

3.4.2. Teletreball o modalitat de treball a distància

Acció 2022 Realització d'un diagnòstic de teletreball o modalitat de treball a distància

Definició

Avaluar la situació per poder elaborar un procediment que reguli el teletreball o modalitat de treball a distància.

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

► Document de registre.

CONCILIACIÓ LABORAL I PERSONAL 2022	Flexibilitat (canvi horari, canvi torn, canvi lloc de treball, etc.)	Reducció jornada (cura menor, cura familiar, etc.)	Excedència maternitat	Excedència cura menor	Excedència cura familiar	Excedència per formació	Excedència per ONG	Excedència voluntària	Excedència permís no superior a 60 dies	TELETREBALL	Permis 25 anys a BSA	Altres accions	Total	Peticions denegades i motiu
Total BSA														
Categoria professional														

Processos

► 35 accions per afavorir el teletreball i/o treball a distància.

Avaluació





Prioritat estratègica **3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL**
Línia estratègica **3.4. Conciliació, teletreball i desconnexió digital**
Objectiu estratègic **3.4.3. Desconnexió digital**

Acció 2022 Definició del procediment de desconnexió digital

Definició

Confeccionar el procediment per regular el dret dels professionals a la desconnexió digital.

Objectiu principal

Fomentar mesures de conciliació, el teletreball i la desconnexió digital per al desenvolupament i benestar dels professionals.

Estructura

- Política de desconnexió digital de BSA.



Processos

- Implementació del document.

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 2022 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.

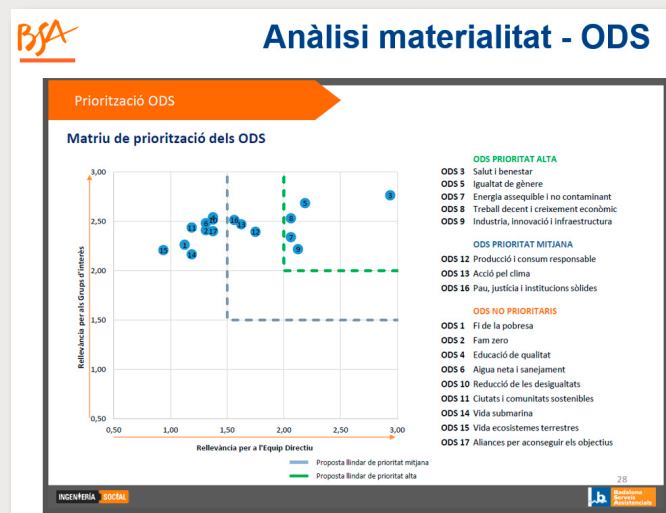
Estructura

- ▶ Informe de riscos gràcies a la participació interna.
- ▶ Programa Compliance, de prevenció del delictes corporatiu, per identificar possibles riscos.
- ▶ Anàlisi de materialitat dels grups d'interès alineat amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Processos

- ▶ Valoració del diagnòstic de situació per al desplegament del programa Compliance.
- ▶ 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.

Avaluació





Prioritat estratègica

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Línia estratègica

4.1. Bon govern, transparència i gestió de proveïdors

Objectiu estratègic

4.1.2. Extrapolar la nostra gestió responsable a proveïdors i entorn

Acció 2022 Procedimentar la gestió amb proveïdors

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 de proveïdors amb criteris de RSC.



Processos

- Actualització del procediment, incorporant-lo al document de memòria justificativa, que forma part de l'expedient dels concursos públics de BSA.
- Actualització del procediment, incorporant les mesures mediambientals als plecs dels concursos públics de 2022.
- En termes econòmics, els imports facturats pels proveïdors homologats suposen aproximadament un **70%** del volum total de facturació anual de proveïdors.

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 2022 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.

Processos

- **Campanya interna de conscienciació, amb vídeos trimestrals**, per reduir el consum elèctric, apagant llums i ordinadors dels centres de BSA.
- Instal·lació progressiva de **sensors de presència** en les consultes, per al control de l'enllumenat.
- Desplegament de **13 fonts d'aigua**, per tal de disminuir l'ús d'ampolles de plàstic.
- Lliurament de **1.500 ampolles corporatives sostenibles**, dins del detall de Nadal.
- Continuació de la instal·lació d'atomitzadors amb reducció de cabal d'aigua de les aixetes.
- Adequació de maquinària més eficient per a la regulació del clima en diferents centres de BSA: CAP Morera Pomar, CAP Apenins Montigalà i, parcialment, al CAP Montgat-Dr. Jardí, a més de l'Àrea Quirúrgica (Q1 i 2) de l'edifici de l'HMB.
- Instal·lació progressiva de **làmines tèrmiques** en finestres dels diferents edificis de BSA, que fan de resistència a la calor per disminuir el consum d'aire condicionat a l'estiu.



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 2022 Millorar la gestió de residus apostant pel reciclatge i l'economia circular

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.

Processos

- Consolidació dels punts verds –punts d'emmagatzematge dels residus reciclables– amb la incorporació d'un de nou a la Unitat Polivalent de Salut Mental de BSA.
- Papereres de segregació de residus (plàstic, paper, orgànic) a l'entrada dels centres HMB, Servei d'Urgències i CSSC.
- Campanya de conscienciació interna, per millorar l'impacte mediambiental i seguretat del professionals.
- Reutilització de les caixes sobrants i disminució del material d'embalatge.



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 2022 Conscienciar internament en aspectes de Responsabilitat Social Corporativa

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.

Processos

- Constitució de la **Comissió d'RSC del CSC** de la qual BSA forma part.
- Campanya interna per sensibilitzar sobre l'ús **responsable de les instal·lacions**.
- **Sessions formatives** a comandaments d'infermeria.



- **Plans de comunicació** interns i externs sobre temes d'RSC com el voluntariat, la solidaritat, les aliances amb el teixit associatiu i social, etc.

Avaluació



4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.3. Comunicació interna i externa

Objectiu estratègic 4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

Acció 2022 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

- Canals de comunicació interna.
- Pla funcional de la **nova intranet**, dins del plec tècnic del canal.
- Revisió i **actualització interna**:
 - Instrucció de continguts de canals de comunicació interna.
 - Instrucció sobre com escriure un document intern a BSA.
 - Instrucció interna sobre avaluació d'indicadors de comunicació.
 - Instrucció sobre la gestió dels mitjans de comunicació.
 - Pla de comunicació 2021-**2022**.
 - Pla de comunicació de Prioritats Estratègiques.
 - Procediment d'actuacions de reconeixement a professionals.



Processos

- **Producció de continguts interns** de comunicació i/o descentralitzats, amb **465.763** accessos a la intranet i **més de 1.000** comunicats de les diferents seccions de la pàgina principal.
- Creació (a final d'any) de la **intranet temporal**, accessible des de la pàgina web fins que es disposi del nou canal de comunicació interna.
- Campanya #TotsFemBSA, basada en el **reconeixement** als professionals amb **més de 100** accions divulgatives.
- **Generació de 16 vídeos**, adreçats exclusivament als professionals, amb l'objectiu de compartir coneixement intern, a banda dels **57** vídeos amb altres finalitats principals, adreçats també a la població en general.
- Fomentar la informació a **comandaments**, per a garantir la comunicació descentralitzada descendent (via correus electrònics, missatgeria instantània, sessions, etc.).

Avaluació





Prioritat estratègica

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Línia estratègica

4.3. Comunicació interna i externa

Objectiu estratègic

4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

Acció 2022 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.

Estructura

- ▶ Canals de comunicació externa.
- ▶ Revisió i actualització externa:
 - Política de comunicació.
 - Pla de comunicació 2021-2022.
 - Pla de comunicació PE.
 - Procediment sobre esdeveniments.
 - Política de mitjans socials.



Processos

- ▶ Manteniment dels canals de comunicació externa, destacant impactes com:
 - **223.888** pàgines vistes de la web.
 - **310** impactes mediàtics.
 - **48** esdeveniments organitzats i/o difosos per BSA.
 - **Més de 150** cartells i/o fulls d'informació a l'usuari.
 - **2** butlletins electrònics.
- ▶ BSAlut (xarxes socials):
 - **LinkedIn**: la interacció és **100%** positiva. El major increment és el nombre de seguidors guanyats, que arriba gairebé als **1.000** anuals.
 - **Twitter**: increment mensual de **157** seguidors (**5** al dia). La taxa mitjana anual és del **4,5%**.
 - **Flickr**: s'han creat un total de **23** àlbums i gairebé **1.000** fotografies d'alta qualitat.
 - **YouTube**: s'han registrat més de **12.000** visualitzacions anuals i gairebé **250** hores.
 - **SlideShare**: el contingut penjat s'ha visitat un total de **4.538** vegades, fet que suposa gairebé **400** entrades mensuals.
 - **Ivoox**: arriba als **35** productes d'àudio de diferents temàtiques.
 - **BSA APPediatría**: engloba el blog de Pediatria i supera les **7.300** descàrregues.
- ▶ **18** reunions dels Consells de Salut, amb **260** assistents.

Avaluació





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 2022 Creació de “Les persones amigues de BSA”

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.

Processos

- ▶ Invitació a través de l'acte de reconeixement als professionals de 16 de novembre de 2022, convocant les persones jubilades durant 2020, 2021 i 2022.
- ▶ Reunió de creació de “Les persones Amigues de BSA”, amb un grup inicial de **12** persones.
- ▶ Creació del grup inicial de missatgeria instantània.



Avaluació





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 2022 Creació del grup de treball Voluntariat i solidaritat

Definició

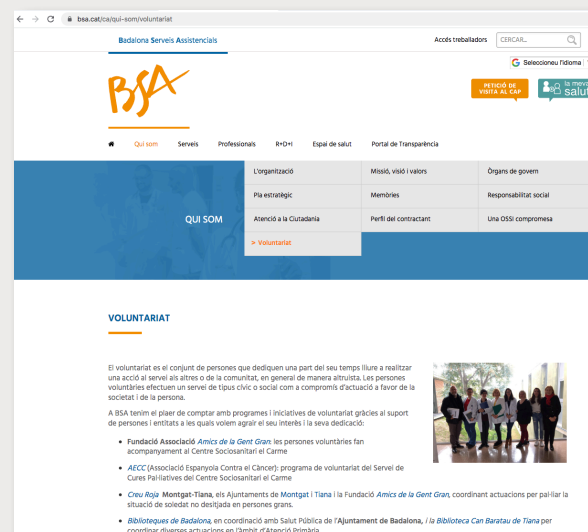
Creació d'un grup de treball que potencii el voluntariat i les iniciatives de solidaritat.

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.

Processos

- Convocatòria de la 9a edició de la iniciativa Teaming, en què els professionals trien el projecte per rebre les microdonacions (1 euro nòmina dels professionals participants).
- Enquestes per conèixer la situació del voluntariat i el pla d'acció a través de la Regió Sanitària.
- Manteniment de les relacions amb el teixit social i ONG, com ara amb el Grup Teranyina, així com la **vintena** d'institucions i entitats amb les quals es manté una relació de voluntariat i/o col·laboració (vegeu pàgina [web](#)).



Avaluació



Assoliment de les accions 2022



1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Impulsar la participació ciutadana en les decisions relacionades amb la seva salut	100%	
Accions formatives d'humanització	80%	→ 2023
Incorporar la mirada del pacient en la qualitat de la visita	60%	→ 2023
Millorar l'entorn en benefici de les persones usuàries	60%	→ 2023
Establir metodologies integrades de seguiment i avaluació de les accions terapèutiques per al control del dolor	60%	→ 2023
Sistematitzar els recordatoris i avisos via SMS en els punts de millora d'accessibilitat	60%	→ 2023
Garantir una atenció especial als col·lectius més vulnerables, començant per les persones grans i per aquelles que tenen poques competències digitals	60%	→ 2023
Campanya de sensibilització al pacient sobre accessibilitat i bon ús dels recursos	60%	→ 2023
Implicació dels pacients en la presa de decisions sobre la seva salut i/o benestar	60%	→ 2023



2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Avançar en el model de gestores de procés, prioritzant els processos més necessaris	100%	
Reforçar l'enfocament holístic del pla de cures a través de formació	100%	
Incorporar la figura del fisioterapeuta en Atenció Primària	100%	
Educació poblacional a través del programa BSAedu	100%	
Educació poblacional a través del projecte APTITUDE	80%	→ 2023
Documentació i ordenació dels recursos del pacient crònic complex	60%	→ 2023
Accions adreçades als professionals sobre atenció centrada en la persona prioritzant els usuaris més vulnerables	100%	



3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Fomentar el pla de formació	100%	
Continuar els itineraris formatius	80%	→ 2023
Crear les bases per a la implementació d'un campus de formació propi (e-learning)	100%	
Crear les bases per a la implementació d'una eina per a l'organització i gestió de la formació	100%	
Dispositiu de suport emocional al professional	100%	
Accions per promoure la igualtat	100%	
Procediment de les estades formatives	100%	
Procediment i accions de comunicació de reconeixement al professional	100%	
Pla d'envelliment saludable	100%	
Promoure la conciliació	100%	
Realització d'un diagnòstic de teletreball o modalitat de treball a distància	100%	
Definició del procediment de desconnexió digital	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 proveïdors	100%	
Promoure millores d'eficiència energètica	100%	
Millorar la gestió de residus apostant pel reciclatge i l'economia circular	100%	
Conscienciar internament en aspectes de Responsabilitat Social Corporativa	100%	
Potenciar els canals de comunicació interna	80%	→ 2023
Potenciar els canals de comunicació externa	80%	→ 2023
Creació de les persones "Amigues de BSA"	100%	
Creació del Grup de treball Voluntariat i solidaritat	100%	