

Prioritats estratègiques de millora contínua





Missió

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



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 2024 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.

Processos

- Continuitat del Comitè d'Experts en Experiència del Pacient.
- Continuitat del Pla d'enquestes de satisfacció d'usuaris del CatSalut (PLAENSA) al **Servei d'Urgències i Hospitalització**.
- Integració d'ExP com a membre del CEA.



- Desplegament de les **enquestes NPS** de satisfacció per línies d'activitat, iniciant-se per hospitalització i urgències.



- La resta de centres de salut mental guanyen el **segell de compromís antiestigma** en salut mental per les accions de sensibilització de persones usuàries i professionals.



- Creació d'**enquesta única** de satisfacció per activitats comunitàries d'Atenció Primària (des del juny 2024) incloent els 7 centres.

Resultats

PLAENSA : **+150** distribuïdes entre les diferents línies d'atenció.

NPS: **3.282** enquestes contestades.

SMiA: **4** nous centres han obtingut el distintiu "Compromís Antiestigma".

96,5% grau de satisfacció general.

94,5% considera que les habilitats apreses milloren el seu dia a dia.

90,2% recomanaria a altres persones.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

1.1. Humanització

1.1.2. Oferir formació per vetllar per la humanització

Acció 2024 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.

Avaluació



Estructura

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

Processos

- Sessions INSPIRA presencials i en línia.
- Altres cursos 2024 destacats en la matèria:

Acció de formació	Participants
Antiestigma en salut mental	55
Envelliment i experiència amb TrajeMAX	42
La comunicació i el treball en equip com a motor de canvi	39
Comunicació no violenta	20
Comunicació i empatia amb l'usuari	15
Bioètica en la pràctica clínica	14
Introducció a l'ètica quotidiana	14



Resultats

- 7 sessions presencials amb 484 professionals beneficiats i 7 en línia.
- Ha estat el curs del Campus Virtual amb més satisfacció de tota la formació interna en línia de 2024. 91,9% de les persones diuen estar molt satisfetes (67,5%) o satisfetes (24,4%) amb les jornades.



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 2024 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

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

- Participació d'una **quarantena** de persones.
- Participació de **8** professionals d'atenció intermèdia
- **3.450** opinions (**3.265** reclamacions, **66** suggeriments i **117** agraïments) recollides i analitzades mitjançant el DAC, que suposa un augment respecte de 2022 i 2023.





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 2024 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.

Processos

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



- Continuïtat del procés de renovació tecnològica, especialment al Servei de Diagnòstic per Imatges, amb la nova ressonància magnètica.



- Trasllat i adequació de les noves instal·lacions del CSMIJ Creu Verda.



- Adequació espai i mobiliari de la zona de cafè al Centre Sociosanitari El Carme.



- Continuïtat de les millores de l'entorn amb criteris mediambientals i d'eficiència energètica.

Avaluació





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 2024 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

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

Processos

- 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 TEA gràcies a la realitat virtual.
- Consolidació de l'acompanyament telefònic per als pacients amb resultat positiu del Programa de Cribatge de Càncer de Còlon per garantir el continuïum assistencial i informatiu en moments en què la persona pot patir vulnerabilitat.



Resultats

- **1.521** accions de suport a la sala d'espera.
- Més de **20.300** persones van utilitzar l'accés telefònic directe; el **7,4%** del total de trucades de l'AP de 2024, creixent en **més de 2 punts** respecte a l'any anterior.
- **357** intervencions telefòniques i **654** successives amb un 96% i 98% d'accessibilitat telefònica respectivament.



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 2024 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.
- Estudi diagnòstic del registre de l'Escala Visual Analògica del Dolor (EVA) a HMB i CSSC.

Processos

- Registres assistencials EVA: eina d'avaluació de processos i resultats de control del dolor.
- Prova de la Realitat Virtual com a alternativa a la sedació farmacològica en procediments quirúrgics com a mètode de relaxació.



Resultats

- Tractament contra el dolor a través de sessions amb RV a l'Atenció Primària.
 - Ús de la RV durant la cura d'úlceres a la Unitat de Ferides Complexes i Hospital de dia de l'atenció intermèdia.
- **3** CAPs - **44** persones
 - **8** pacients



Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

1.3. Accessibilitat

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

Acció 2024 Sistematitzar l'enviament d'SMS com a eina complementària en els punts de millora d'accessibilitat

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Document funcional SMS interactiu a l'atenció hospitalària.

Processos

- Consolidació del SMS en el Servei de Diagnòstic per Imatges en algunes proves reduint l'absentisme.
- 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'HMB. A més, en algunes proves que requereixen reforç informàtic en la preparació, l'SMS disposa d'enllaç a la informació de preparació. Els SMS són bidireccionals per tal que l'usuari es pugui comunicar amb l'organització.



- 2024 a l'ús del SMS a l'atenció hospitalària especialment eficient en la consulta d'Al·lèrgologia i Pneumologia, s'hi suma els pacients que es visiten al Servei de Valoració de la Dependència (SEVAD) i de l'Equip de Valoració i Orientació a la discapacitat (EVO)

Avaluació



Resultats

- Reducció de més del 7% fins a arribar al 5% de l'absentisme de les densitometries respecte de 2022 i arribant al 3% d'absentisme amb els TACs.
- 284.302 SMS Atenció Hospitalària, un increment del 34% respecte l'any anterior.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

1.3. Accessibilitat

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

Acció 2024 Garantir una atenció especial als col·lectius més vulnerables, començant per les persones grans i per aquelles que tenen poques competències digitals

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

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

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 **20.300** persones van utilitzar l'accés telefònic directe; el **7,4%** del total de trucades de l'AP de 2024, creixent en **més de 2 punts** respecte a l'any anterior.
- S'han fet **8** tallers als quals han assistit més de **80** 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 2024 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.

Estructura

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



Processos

- El pla s'amplia durant 2024 incloent a pacients de CMA i hospitalització. A l'alta, els pacients reben la programació via SMS de le visites de seguiment. Segons els casos, pot ser multicanal afegint, segons perfil, carta recordatori.

Resultats

- **3.438** pacients CMA i **2.218** d'hospitalització.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

1.3. Accessibilitat

1.3.2. Informació el més personalitzada possible

Acció 2024 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

- Foment de la pàgina web de BSA, aparador institucional
- Informació i impuls dels drets i deures de la ciutadania.
- Reforç de la informació sobre accessibilitat a la ciutadania (cartelleria, fulls, TV AP).



- Aproximació de BSA a la ciutadania en la Festa del Badiu.



- Publicació de contingut sobre accessibilitat a les 40 TV AP i cartells de nou funcionament arran TESEO



- Rodatge al CAP Martí i Julià de la docusèrie "Històries de la Primària" estrenada el 2024.

Avaluació



Resultats

- **1.383.567** pàgines vistes, el doble que l'any 2023.





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

1.4.1

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 2024 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, adaptada al nou decret.

Processos

- Consells de Salut: reunions amb els representants veïnals, teixit social, Administració local i BSA.
- Continuitat amb els diagnòstics de salut, destacant la Jornada de Priorització CAP Progrés Raval
- Promoció del document de voluntats anticipades per fomentar l'autonomia de la voluntat.



• Expansió de l'activitat comunitària per a la prevenció i promoció de la salut afavorint la corresponsabilitat amb nota d'Excel·lent respecte a la satisfacció (enquesta comuna segon semestre 2024)



Resultats

- **10** consells de salut.
- **15** participants en la jornada de priorització, amb l'acord de constitució de Taula de treball sobre Soledat no desitjada i sobre Activitat Física.
- **175** activitats al SRC Badalona (SMiA), consolidant la tendència a l'alça.
- **4.151** persones de la població assignada a atenció primària de BSA han fet activitats comunitàries
- Gairebé el **70%** activitats de suport a la malaltia crònica, salut mental i benestar, activitat física i alimentació saludable.
- **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.

Avaluació





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 2024 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, Otorrinolaringologia 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.



- Comitè Millora Pràctica clínica: La Clau
- Comissió de cronicitat transversal

Avaluació



Processos



- Coordinació entre nivells (AP - AH/AI) en els processos de **Cardiologia, EAIA, Endocrinologia amb la ruta de l'obesitat, Otorrinolaringologia i Pneumologia SAOS.**
- Consolidació de
 - Procés de **digestiu** a través de la figura de gestores de cas.
 - Procés d'**insuficiència cardíaca** a través de la Unitat Funcional Multicomponent Integral.
 - Procés **malalt crònic hospitalitzat**, introduint l'escala de fragilitat de persones de més de 80 anys per a una presa de decisions més personalitzada i integral.

Resultats

- Creixement **(3)** infermeres gestores cas procés digestiu.
- Acreditació de la Unitat de Ferides Complexes integral multidisciplinària.

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 2024 Reforçar l'enfocament holístic del pla de cures a través de formació

Definició

Sistematitzar la formació i el reciclatge en enfocament holístic.

Objectiu principal

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

Estructura

- Pla de formació 2023-2024.
Document de bones pràctiques del Model d'atenció centrat en la persona.



Processos

- Destaquem aquelles formacions amb major impacte pel nombre de professionals durant 2024:

La millora de l'atenció a l'usuari	25
Atenció integrada social i sanitària	24
Com curar ferides relacionades amb la dependència	21
Sensibilització a l'atenció de final de vida. TCAI	17
Gestió de l'estrès i de situacions de dificultat	17
Les lesions cutànies relacionades amb la dependència i la seva prevenció (LCRD)	14
Intel·ligència emocional, eficiència social	12
Malalts terminals i cures paliatives	12

Avaluació



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 el benestar, la cura i la confiança de les persones que atenem.

- Presenta't**
Identifica't, saluda. La persona té dret a saber qui l'aten.
- Cada persona és única**
Anomenem pel nom/cognom, coneguem les seves necessitats i circumstàncies.
- Posa't al seu lloc**
Respecta i respecta les idees, creences, valors, opinions i preferències de la persona atesa. Tracta-la com voldria ser tractada.
- Escolta't i fes-te entendre**
Procura que la persona atesa es senti escoltada, utilitza llenguatge comprensible i assegura't que l'entén. No parlis a tercers com si el pacient no hi fos.
- Cuida la comunicació no verbal**
Els teus gestos, mirades i silencis també parlen. Sigues sempre amable. Sonriu. Tot és comunicació.
- Respecta la intimitat de la persona**
Protegeix el seu espai. Entren a la seva privacitat i ho hem de cuidar. Garantim la dignitat de la persona en els moments més vulnerables de la seva intimitat (porta, bany, roba, etc).
- 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.
- Assegura la tranquil·litat de la persona atesa**
Facilita la seva comoditat durant la seva estada al nostre centre. Veuu pel regis nocturn. Ajuda en la seva recuperació.
- Crea ambient**
Cada persona té unes característiques i necessitats úniques, pel que si és necessari reglem la llum, modlem la veu i adaptem el contingut de les converses, etc.
- 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



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

2.1. Atenció integral

2.1.2. Singularitzar l'atenció

Acció 2024 Afavorir una atenció més personalitzada gràcies al Procés de TransFORMació Digital



Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Procés de TransFORMació Digital



Processos



- Projectes amb Realitat Virtual (RV)
Destacant:

- Estimulació cognitiva als pacients d'Hospital de Dia del CSSC.
- Tractament de les fòbies i addiccions.
- REVIVEME per a la millora de la memòria emocional en pacients d'AP.
- Autis+. Tractament a infants amb TEA amb els subprogrames TRANSITEA i NUTRIRV.



- Sala EMOTIVA de realitat **immersiva**.
- Projecte de **robòtica** que desenvolupa tasques de seguretat de pacient al CSSC i HMB.
- Assaig multicèntric per tractar disfàgia gràcies a la **Intel·ligència Artificial**.

Resultats

BSA consolida la seva aposta per la realitat virtual impactant en més de 500 persones

Avaluació



188 persones usuàries sota prescripció i 40 professionals.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

2.2. Autonomia i envelliment saludable

2.2.2. Envelliment amb qualitat

Acció 2024 Educació poblacional a través del programa BSAedu

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Curs inicial d'hipertensió arterial (HTA) al Campus Virtual de BSA.



Processos

- Curs inicial HTA, per a pacients d'atenció primària amb hipertensió arterial.
- Es preparen la resta de cursos adreçats a la ciutadania per poder oferir-los l'any 2025

Resultats

- Inici del reclutament el novembre de 2023 fins la primavera 2024 (pilot de 6 mesos) amb una mostra mínima de **30** persones al CAP Martí i Julià i al CAP Nova Lloreda de BSA.
- Un total de **66%** dels usuaris manifesten estar molt satisfets i **33%** satisfets amb el curs en línia.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

2.2. Autonomia i envelliment saludable

2.2.2. Envelliment amb qualitat

Acció 2024 Educació professional i poblacional a través de BE-SAFE

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- BE-SAFE



Processos

- Disseny de l'assaig clínic multicèntric de diferents països aprovat per CEIMs.
- Coordinació entre els serveis de geriatria de BSA i HGTiP.
- Participació de BSA en el projecte com a membre clínic, generant i promoció el coneixement científic, i destacant entre les diferents accions:
 - Entrevistes professionals
 - Grups de discussió
 - Assessorament sobre medicaments
 - Assessorament sobre materials de divulgació
 - Reclutament de pacients, cuidadors i **professionals**
 - Sessió amb usuaris *Patient Partnership Advisory Council a Barcelona*
 - Qualitat i seguretat del pacient

Resultats

- 23 accions.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

2.2. Autonomia i envelliment saludable

2.2.2. Envelliment amb qualitat

Acció 2024 Expansió de l'activitat comunitària



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

- Expansió de l'activitat comunitària per a la prevenció i promoció de la salut, en ocasions coorganitzades, fruit del treball en xarxa.



Resultats

- **175** activitats al SRC Badalona (SMiA), consolidant la tendència a l'alça.
- **4.151** persones de la població assignada a atenció primària de BSA han fet activitats comunitàries.
- Gairebé el **70%** activitats de suport a la malaltia crònica, salut mental i benestar, activitat física i alimentació saludable.
 - Augmenten les activitats sobre malaltia crònica assolint el **40%**.
- **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.
- Activitats coorganitzades amb altres institucions i entitats com Camí de Salut, beneficiant més de **600** persones.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

2.3. Optimització del maneig de crònics

2.3.1. Adaptació dels recursos i revisió de circuits

Acció 2024 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.

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.

Processos

- Definició de millora de circuits i indicadors de la Comissió de cronicitat.
- Participació de professionals de BSA (PADES, HaD, SAID, gestores casos AP, CSSC) 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.
- Pla de desplegament del nou model de l'atenció integrada social i sanitària a les persones que viuen a residències de gent gran.
- Programa conjunt per al maneig dels pacients després d'una cirurgia d'úlcer a pressió entre Institut Guttmann i BSA.
- Participació continuada per identificar professionals de referència al sector per desenvolupar els indicadors de la nova Central de Resultats a l'atenció intermèdia.

- Creació de la comissió transversal de cronicitat.
- Constitució del grup ACOA.
- Programa per a la conciliació farmacèutica en polimedicats.

Resultats



- L'EAR de BSA ha treballat col·laborativament amb les direccions dels centres residencials per omplir el Document de Pràctiques Integrades (DPI) per al desplegament del nou model d'atenció sanitària en residències.
- 4 pacients.



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 2024 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 i Pla transversal.

Processos

- Continuitat del grup de treball i accions a l'Atenció Intermitèdia del **Programa ACCENT H100+BSA**
 - Posada en marxa el rol TCER (TCAI de referència) en dues unitats del centre.
 - Projecte per millorar el descans nocturn dels pacients a la AI
- Priorització de millores en l'AI en tres àmbits: la comunicació amb els pacients i familiars, les rondes sistemàtiques amb l'equip humà i el sistema d'emmagatzematge de material terapèutic.



- Extensió del programa ACCENT a l'hospitalització de l'HMB.

Resultats

- Priorització de les **18** accions assistencials.

AA- ACCIONES RELACIONADAS AMB ÀMBIT ASSISTENCIAL					
AA01	IDENTIFICACIÓ DELS PROFESSIONALS (TARJETA BSA)	AA07	US D'HABITACIONS INDIVIDUALS	AA11	TCAI DE REFERÈNCIA
AA02	ASSEGURAR EL DESCANS DELS PACIENTS	AA08	AFAVORIR INTIMITAT	AA12	ADEQUAR ELS HORARIS DE LES ACTIVITATS INFERMIERES
AA03	SERVEI DE PRESTEC DE MATERIAL ORTOPÈDIC	AA09	PROMOURE BAPLACIÓ DEL PACIENT I FAMILIA AL PROCÉS	AA13	PROGRAMA CONTENCIÓ ZERO
AA04	US D'HABITACIONS MIXTES PER A PACIENTS AMB VINCLE FAMILIAR	AA10	MILLORAR EL CONTROL DEL DOLOR	AA14	PROCEDIMENT DE TRASLLATS DE SERVEI I CENTRE HUMANITZAT
AA05	FLEXIBILITAT DE HORARIS DE VISITES	AA11	DECÀLEG DE COMUNICACIÓ DE BBPP	AA15	PLA D'ACOLLIDA AL CENTRE. MILLORAR EL PRIMER CONTACTE
AA06	MILLORAR EL TRACTE PERSONALITZAT	AA12	ACCIONS PER REDUIR LES CAIGUDES	AA16	INTEGRAR EL MODEL DE ACP A LA AI

- Formació previa a **24** persones i creació del grup de treball de bones pràctiques per estendre el programa ACCENT a l'hospitalització de l'HMB.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2024 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 2023-2024.

Processos

- S'ha prioritzat la formació obligatòria com ara RCP, Prevenció d'incendis i emergències, Seguretat del pacient i PRL.
- Continuitat a la cura i seguretat del professional amb formacions de prevenció d'incidents violents, ergonomia i mobilització de pacients, gestió de l'estrès, de conflictes, comunicació amb pacients i família, o higiene de mans gràcies a l'ús de realitat virtual, entre altres.
- Es combina la formació presencial i en línia, gràcies al Campus Virtual.
- Per nombre de professionals destaca



Resultats

- **1.382** accions de formació que han beneficiat **4.672** participants.

Formació	Nº
Formació bàsica en ciberseguretat i protecció de dades en l'entorn sanitari SISCAT	214
Higiene de mans	183
Prevenció de Riscos Laborals	172
Suport Vital basic + DEA Acreditació	125
Sessions clíniques Medicina Interna	115
Nous apòsits per accessos venosos	100



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2024 Continuació dels itineraris formatius

Definició

Continuar els itineraris formatius (2a edició administratius).

Objectiu principal

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

Estructura

- Pla de formació 2023-2024:

Formació	Nº
ATENCIO INTEGRADA SOCIAL I SANITARIA	24
CODIFICACIO CLINICA	17
ECAP: GESTIO DE PACIENTS D'ATENCIO PRIMARIA	7
EINES DIGITALS: L'ORDRE CLINICA I SAP CONSULTES EXTERNES	29
EL VALOR DE LES DADES	21
ELS PERFILS ADMINISTRATIUS I	23
ELS PERFILS ADMINISTRATIUS II	25
FACTURACIO ASSISTENCIAL	22
INTRODUCCIO A LES EINES DE RECERCA SOCIAL PER A PROJECTES	13
LA MILLORA DE L'ATENCIO A L'USUARI	12
LA MILLORA DE L'ATENCIO A L'USUARI: SEGONA ACTIVITAT DE SIMULACIÓ	13
LIBREOFFICE: BASE DADES - BASE	9
LIBREOFFICE: FULL DE CALCUL - CALC	5
MICROSOFT EXCEL 2013 (AVANÇAT)	1
MICROSOFT EXCEL 2013 (INTERMIG)	1
MICROSOFT EXCEL 2016 (INTERMIG)	1
OFFICE 365: EXCEL AVANÇAT (2019)	2
OFFICE 365: EXCEL PROFESSIONAL (2019)	1
PRESENTACIO PROJECTES ITINERARI	11
SEGUIMENTS PROJECTES ITINERARI ADMINISTRATIU	26
SIMULACIO PROJECTES ITINERARI ADMINISTRATIU	11
TREBALL AMB PANTALLES DE VISUALITZACIO DE DADES	22

Avaluació



Processos

- Finalitza la II edició de l'Itinerari administratiu.
- Coordinació i tutorització del projecte final gràcies als referents interns.

Resultats

- Alumnat Itinerari complet: **11**.
- Alumnat sessions: **296**.
- Mentors: **9**.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2024 Campus de formació en modalitat e-learning

Definició

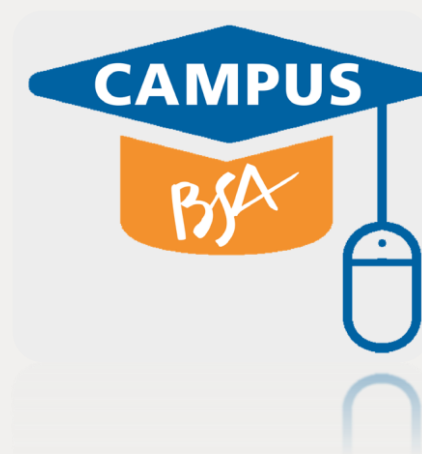
Consolidació del campus de formació de BSA en línia.

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 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

• INTERN: **17** cursos, **42** hores de formació, gairebé **700** alumnes (un professional pot ser alumne més d'un cop), nota mitjana **8,4** (dels cursos amb avaluació) i alt grau de satisfacció amb **63,51%** molt satisfets, **25,37%** satisfets-

Destaca l'itinerari humanització INSPIRA com al que ha generat una satisfacció més elevada.

El major nombre d'inscrits i compleció ha estat amb el Curs de Ciberseguretat de l'Agència Catalana de Ciberseguretat.

• EXTERN: **1** curs, **2** hores de formació, mostra de 30.

Destaca la nota mitjana (**9,86**) dels alumnes que han acabat el curs i la gran satisfacció amb **66%** molt satisfets i **33%** satisfets.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2024 Millora constant i modernització del Pla d'acollida

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

• Guió del curs:

Introducció

Què s'espera de tu

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

Avaluació

Processos

- Curs d'acollida per a nous professionals des del mes de **novembre de 2023**.

Resultats

- **9** mitjana de les persones que han fet el curs d'acollida i **8,63** la satisfacció.





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.2. Desenvolupament

3.2.1. Benestar

Acció 2024 Dispositiu de suport emocional al professional

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

Derivacions	26
Pacients programats	38
Pacients atesos	34
Pacients no presentats a la primera visita	1
Casos donats d'alta	17
Casos amb seguiment	27
Visites realitzades	150
Visites programades (presentades, no presentades i futures)	170
Casos en espera de primera visita	8
Casos en visita de seguiment programada	5

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.2. Desenvolupament

3.2.2. Igualtat

Acció 2024 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

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

Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.2. Desenvolupament

3.2.4. Reconeixement

Acció 2024 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**, professionals als **mitjans** i també **jornades** i/o congressos.

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



Resultats

- Reconeixements institucionals: **9** jubilacions, **11** 25 anys i **9** comiats de residents.
- Reconeixements tradicionals: **154** assistents a l'acte de reconeixement professional, **150** assistents a l'acte de les patgesses reials amb actuació musical.
- #JoSocBSA: **11** Vitals, **50** professionals a mitjans (portaveus), **53** notícies sobre jornades professionals.
- **26** dinàmiques participatives.



Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.3. Salut i seguretat

3.3.1. Acompanyament al professional

Acció 2024 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.

Avaluació



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, 5 de la línia d'alimentació saludable, 2 de gestió emocional 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: 10 infografies. 6 vídeos i 2 podcast.
- Prevenció dels trastorns musculoesquelètics mitjançant l'ús d'exoesquelets (Muscle Suit Every de Healthy Suits) per al personal sanitari, per reduir el risc de patir trastorns musculoesquelètics associats a l'activitat de mobilització de pacients.



Avaluació

- Un **18%** de la plantilla ha participat en alguna de les activitats.
- Per a un **88%** les activitats ofertes han complert les seves expectatives.
- Un **91%** considera que ha servit per relacionar-se amb altres companys i companyes.
- Un **85%** diu que realitzar activitats del programa, l'ha ajudat a plantejar-se millorar els hàbits saludables.
- Un **92%** de participats tornaria a realitzar l'activitat.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.4. Conciliació

3.4.1. Conciliació

Acció 2024 Promoure la conciliació

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Document de registre d'accions de conciliació de 2024.



Processos

- Seguiment del pla d'igualtat
- Preparació per a la constitució Comissió LGTI, per al pla de mesures per a la igualtat i la no discriminació
- Continuitat del foment de les accions de conciliació laboral, familiar i personal sempre que sigui possible.
- Resultat de les accions de conciliació 2023 per àmbits i categories professionals destacant aspectes de millora.

Resultats

- La tendència és de **consolidació** i cert increment de les accions de conciliació, que arriben a les **490**.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4.1.1

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 2024 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.

- Definir indicadors europeus de sostenibilitat (NEIS) per a l'informe de sostenibilitat, segons l'anàlisi de materialitat.



Processos

- Continuitat e la Participació en la 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.

- Informe de gestió de BSA.
- Memòria corporativa de BSA i altres memòries com la científica.
- Canal Ètic del Portal de Transparència.
- *Els resultats de l'estat informació no financera de l'Informe de gestió es publicarà durant 2025.*

Resultats

- **Finalistes** dels Premis *New Medical Economics* a la categoria de millor política de Responsabilitat Social
- **Entrevista** a la Coordinadora de Sostenibilidad dins "Corresponsables: 20 aniversario del Pacto Mundial de la ONU España"

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.1. Bon govern, transparència i gestió de proveïdors

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

Acció 2024 Procedimentar la gestió amb empreses proveïdores

Definició

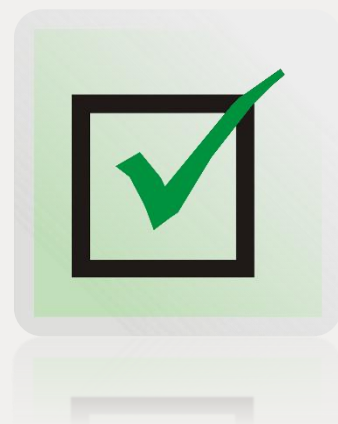
Consolidar les clàusules mediambientals, de drets humans i laborals als concursos i contractes, fent seguiment i millorant el procediment d'homologació de proveïdors en RSC.

Objectiu principal

Consolidar mecanismes garantistes.

Estructura

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



Processos

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

Resultats

- En termes econòmics, els imports facturats per les empreses proveïdores homologades suposen **més de la meitat** del volum total de facturació anual de proveïdors. *Malgrat la dada exacta estarà disponible a partir del mes de març de 2025.*

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.2. Medi ambient

4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient

Acció 2024 Promoure millores d'eficiència energètica

Definició

Avaluar i implantar millores d'eficiència energètica.

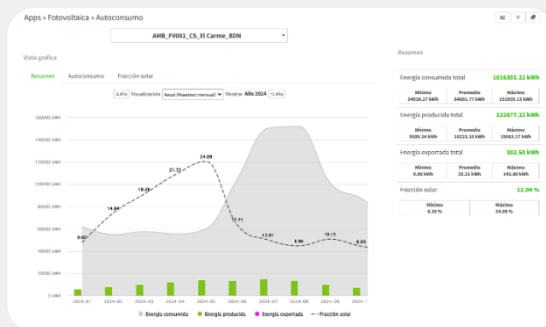
Objectiu principal

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.



Estructura

- Informe sobre l'evolució 2013-2023 de consums energètics i sostenibilitat de 13 centres: Hospital Municipal, Centre Sociosanitari el Carme, Centres d'Atenció Primària, Centres de Salut Mental i Addiccions (CSMA-1, CSMIJ Creu Verda, Centre Delta, Unitat Polivalent Salut Mental).



Processos

- Seguiment de les millores d'eficiència energètica (atomitzadors, làmines tèrmiques, reguladors d'aigua, leds, sensors, plaques, etc.).
- Maquinària per a la millora d'eficiència energètica edifici Ca l'Amigó.

Resultats

- Reducció** del consum d'aigua, llum i gas, generant alhora un estalvi econòmic, malgrat l'increment de les tarifes i la incorporació de nous centres a l'organització.
- Reducció** de les emissions de CO2 estabilitzant la tendència a la Baixa dels darrers anys amb 1.812,55 tones.
- Energia produïda a través de les plaques fotovoltaïques del CSSC: **122.677,22 kWh**, el que suposa un **15%** aproximats dels consums del centre.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.2. Medi ambient

4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient

Acció 2024 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



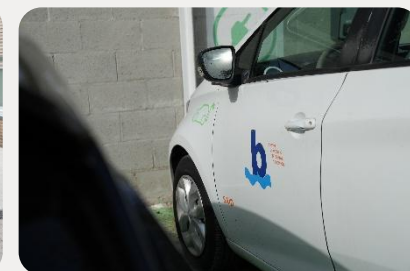
Estructura

- Informe del pla de mobilitat sostenible de BSA.

Processos

- Seguiment pla mobilitat
- Manteniment dels aparcaments de bicicletes.

- Augment de la flota de vehicles híbrids i elèctrics.



Resultats

- **Més del 50 %** de les persones treballadores es desplacen per mitjans no motoritzats o en transport públic.
- **Més del 60 %** de les persones usuàries es desplacen en transport públic o en mitjans no motoritzats.
- Creació d'un sistema per facilitar informació per promoure l'ús del cotxe compartit.
- **6** vehicles híbrids per al Servei d'Atenció a Domicili d'Atenció Primària.
- **7** cotxes elèctrics per al Servei Integral d'Atenció a Domicili.
- **Més del 80%** de la flota és híbrida o elèctrica.



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.2. Medi ambient

4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient

Acció 2024 Promoure l'economia circular i la millora de la gestió dels residus a través del reciclatge per minimitzar la petjada mediambiental generada

Definició

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

Objectiu principal

Apostar per l'economia circular.

Estructura

- Inventari de les emissions GEI 2023, ScopeCo2, càlcul petjada de carboni a 12 centres: Hospital Municipal Badalona, Centre Sociosanitari El Carme, Centres d'Atenció Primària, Centres de Salut Mental i Addiccions (CSMA-1, Centre Delta, Unitat Polivalent Salut Mental).

Processos

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

Resultats

- S'hi suma el **CSSC** al circuit arribant als **10** centres i més de **70** dispositius.

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.3. Comunicació interna i externa

4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

Acció 2024 Potenciar els canals de comunicació interna

Definició

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

Objectiu principal

Millorar la comunicació interna.

Estructura

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

Processos

- Manteniment dels canals de comunicació existents i producció de noves plantilles corporatives.
- Estratègia comunicativa la línia #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 continuada sobre sostenibilitat.



- Noves revistes en línia semestral: Connectats

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.
- Curs d'acollida amb contingut de sostenibilitat, on la nota mitjana és de **9** i **8,5** la nota de satisfacció.
- Els professionals del grup gestió de SMiA (**8**) són els que han rebut la formació en sostenibilitat.



Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.3. Comunicació interna i externa

4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

Acció 2024 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 BSAIut i web.
- Estratègia comunicativa #JoSocBSA de projecció externa, a través del reconeixement als nostres professionals.
- Creix el nombre de vídeos de reconeixement i divulgació i els podcasts, millorant l'arxiu audiovisual.
- Es potencia el contingut innovador i comunitari.
- Millora dels impactes mediàtics i les RRPP.

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



- Vídeo Olímpics
- Nou canal de continguts = TV AP en harmonia amb la cartelleria d'Atenció Primària



Resultats

- **10** consells de salut amb **73** persones.
- **100%** interacció + a LinkedIn i **augment** a X.
- **Duplica** les pàgines vistes de la web (1,3 m).
- **1** vídeo cada 2 dies laborales al canal YouTube.
- **5** llistes, **+50** podcasts.
- **119** accions de relacions públiques.
- **470** impactes en Mitjans. El **53%** són accions proactives del Servei de Comunicació de BSA



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 2024 “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

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

Resultats

- Membres actuals: **70** persones.
- Reunions totals: **3** generals i **4** grup gestor.
- Dinàmiques participatives: **2** trobades tradicionals, caminades **mensuals** i altres col·laboracions com projeccions FILMETS i Acte de reconeixement professional.



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 2024 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.

Estructura

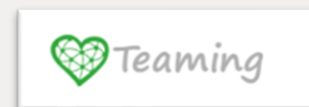
- Accions del grup de voluntariat del Departament de Salut i CSC.

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 2023-2024 alineades amb l'estratègia de voluntariat del Departament de Salut.
- Adhesió a la Comissió de Voluntariat del CSC.

Resultats

- **146** 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 i duplicant fins a **4** els espais de trobada.



Avaluació



Assoliment de les accions 2024



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%
Afavorir una atenció més personalitzada gràcies al Procés de TransFORMació Digital	100%
Educació poblacional a través del programa BSAedu	80%
Educació poblacional i professional a través de BE-SAFE	100%
Expansió de l'activitat comunitària	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 prioritzant els usuaris més vulnerables	100%



3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Fomentar el pla de formació	100%
Continuació dels itineraris formatius	100%
Campus de formació en modalitat <i>e-learning</i>	100%
Millora constant i modernització del Pla d'acollida	100%
Dispositiu de suport emocional al professional	100%
Accions per promoure la igualtat	100%
Accions de reconeixement al professional	100%
BSActivament, programa d'hàbits saludables	100%
Promoure la conciliació	100%



4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Analitzar i preveure els riscos i els impactes d'activitats adreçades als grups d'interès	100%
Procedimentar la gestió amb empreses proveïdores	100%
Promoure millores d'eficiència energètica	100%
Potenciar la mobilitat sostenible	100%
Promoure l'economia circular i la millora de la gestió dels residus a través del reciclatge per minimitzar la petjada mediambiental generada	100%
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%