

Prioritats estratègiques de millora contínua





Missió

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

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



Visió

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



Valors

Els valors i principis que condueixen totes les actuacions són:

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



Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

1.1. Humanització

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

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

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

- Política d'enquestes BSA.

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

POLÍTICA D'ENQUESTES

Processos

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

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

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

Resultats

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

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



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

Acció 2023 Accions formatives d'humanització

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

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

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

Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.1. Humanització

Objectiu estratègic

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

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

➤ Política d'humanització.

➤ Pla d'humanització 2022-2023



Processos



➤ Continuitat al CSSC del "Pacient Journey", projecte participatiu entre pacients, familiars i professionals, per a l'anàlisi del servei i la cerca d'espais de millora de forma conjunta.

➤ Continuitat al CSSC del grup promotor de bones pràctiques del Model d'Atenció Centrada en el Pacient.

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



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



Resultats

➤ Projecte participatiu amb una **quarantena** de persones.

➤ Participació de **8** professionals del centre sociosanitari.

➤ **2.937** opinions (**2.803** reclamacions, **36** suggeriments i **98** agraïments) recollides i analitzades mitjançant el Departament d'Atenció a la Ciutadania (DAC), que suposa un augment respecte de 2022.

1.1.4

Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.1. Humanització

Objectiu estratègic

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

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

Definició

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

Objectiu principal

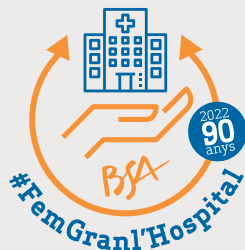
Millorar les estades de les persones usuàries mitjançant l'adequació d'espais i mesures garantistes del descans nocturn.

Avaluació



Processos

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



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



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

NOU

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

NOU

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

NOU

1.1.5

Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.1. Humanització

Objectiu estratègic

1.1.5. Millorar l'experiència en situacions de major vulnerabilitat

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



Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

Avaluació



1.2.1

Prioritat estratègica

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).

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

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



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

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

Processos

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

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



Avaluació



1.3.1

Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Document funcional SMS interactiu a l'atenció hospitalària.



Processos

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

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



Resultats

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

Avaluació



1.3.1

Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Processos

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

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

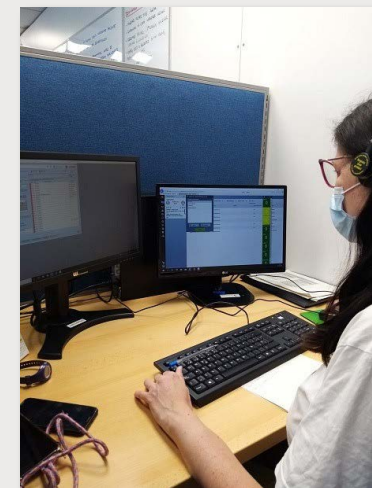
➤ Document de bones pràctiques en comunicació amb els pacients i familiars al CSSC i Hospitalització HMB, junt amb recomanacions per atendre el col·lectiu amb discapacitat auditiva.

Resultats

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

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

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



1.3.1

Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

1.3.1. Gestió del temps de les persones ateses

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



Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

Avaluació



1.3.2

Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.3. Accessibilitat

Objectiu estratègic

1.3.2. Informació el més personalitzada possible

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

Definició

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

Objectiu principal

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



Avaluació



Estructura

- Campanyes de sensibilització.

Processos

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

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

Resultats

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

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



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



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





Prioritat estratègica

1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

Línia estratègica

1.4. Participació i presa de decisions

Objectiu estratègic

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

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

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

➤ Instrucció sobre les voluntats anticipades.



Processos

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

Resultats

➔ **13** consells de salut.



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



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



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



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



Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

2.1.1. Afavorir la coordinació transversal i multidisciplinària

Acció 2023 Avançar en el model de gestió de procés

Definició

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

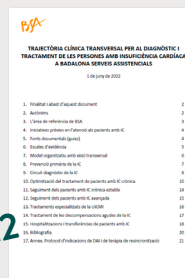
Objectiu principal

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

Estructura

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

2022



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

Badalona Servei Assistencial		TÍTOL	
Edició: 0	Data: 21-12-2023	Pàgina 1 de 16	
ELABORA:	REVISA:	APROVA:	
Marisa Carretero	Albert Montedre		
Càrrec de l'autoria principal	Càrrec superior a l'autoria:	Directoria superior a qui revisa	
Cap d'Àrea de Desenvolupament Projectes Estratègics	Director d'infermeria		
Data: 21/12/2023	Data: 21/12/2023	Data: 21/12/2023	

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

Processos

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

Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

2.1.2. Singularitzar l'atenció

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

Definició

Sistematitzar la formació i el reciclatge en enfocament holístic.

Objectiu principal

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

Estructura

- Pla de formació 2023-2024.



Processos

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

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

Avaluació



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



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

- 1 Presenta't**
Identifica't, saluda. La persona té dret a saber qui l'atén.
- 2 Cada persona és única**
Anomenem pel nom/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 (vista, bany, higiene, canvi roba, etc).
- 7 Confidencialitat de totes les dades del pacient**
La història clínica del pacient pertany a la seva intimitat i ha de ser tractada amb la discreció que mereix.
- 8 Assegura la tranquil·litat de la persona atesa**
Facilita la seva comoditat durant la seva estada al nostre centre. Vetlla pel repòs nocturn. Ajuda'l en la seva recuperació.
- 9 Crea ambient**
Cada persona té unes característiques i necessitats úniques, pel que si és necessari regulem la llum, modulem la veu i adaptem el contingut de les converses, etc.
- 10 Promou l'autonomia del pacient**
Fomenta sempre la seva autonomia mental i física; acompanya la persona en el seu procés de recuperació.



Resultats

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

2.1.2

Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.1. Atenció integral

Objectiu estratègic

2.1.2. Singularitzar l'atenció

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

NOU

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura



Processos



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

Resultats

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



Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.2. Autonomia i envelliment saludable

Objectiu estratègic

2.2.1. Detecció de la fragilitat

Acció 2022 Avaluació de la figura del fisioterapeuta en atenció primària

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

Avaluació





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

Acció 2023 Educació poblacional a través del programa BSAedu

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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



Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.2. Autonomia i envelliment saludable

Objectiu estratègic

2.2.2. Envelliment amb qualitat

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



Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura



Processos

- Participació de BSA en el projecte com a membre clínic, generant i 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 i cuidadors

Sessió amb usuaris Patient Partnership Advisory Council a Barcelona

Qualitat i seguretat del pacient

Avaluació



Resultats

- 18 accions.

2.3.1

Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.3. Optimització del maneig de crònics

Objectiu estratègic

2.3.1. Adaptació dels recursos i revisió de circuits

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

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



- Mapa territorial més enllà de BSA



Processos

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



Prioritat estratègica

2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

Línia estratègica

2.4. Humanització i empoderament professionals

Objectiu estratègic

2.4.1. Atenció centrada en la persona

Acció 2023 Accions adreçades als professionals sobre atenció centrada en la persona 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 transversal en humanització 2022-2023.

Processos

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

► Programa ACCENT H100+BSA.



Resultats

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

El programa d'Humanització de cures H100

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

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

Objectiu estratègic 3.1.1. Formació proactiva

Acció 2023 Fomentar el pla de formació

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Pla de formació 2023-2024.



Processos

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

Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2023 Continuació dels itineraris formatius

Definició

Continuar els itineraris formatius (2a edició administratius).

Objectiu principal

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

Estructura

► Pla de formació 2023-2024:

1 itinerari formatiu administratiu: Protecció de dades personal en el sector sanitari i social

1 itinerari formatiu administratiu: Carta de drets i deures dels usuaris de la sanitat

1 itinerari formatiu administratiu: Comunicació entre professionals, pacients i famílies

2 itineraris formatius administratius: Gestió de l'estrès i situacions de dificultat

1 itinerari formatiu administratiu: Terminologia sanitària

1 itinerari formatiu administratiu: Mapa de salut comunitària

1 itinerari formatiu administratiu: BSA i la cartera de serveis

1 itinerari formatiu administratiu: Organigrama de BSA

1 itinerari formatiu administratiu: Qualitat i seguretat de pacients

1 itinerari formatiu administratiu: Unitats transversals

Processos

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

Resultats

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

Avaluació



3.1.1

Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.1. Formació

Objectiu estratègic

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2023 Campus de formació en modalitat e-learning



Definició

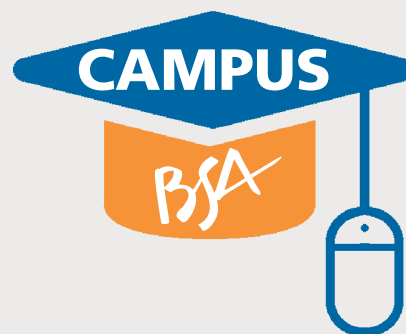
Creació del campus de formació de BSA en línia.

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

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

Avaluació





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

3.1. Formació

3.1.1. Formació proactiva

Acció 2022 Millora i modernització del Pla d'acollida



Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

► Guió del curs:

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

Processos

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

Resultats

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



Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

3.2.1. Benestar

Acció 2023 Dispositiu de suport emocional al professional

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

3.2.2. Igualtat

Acció 2023 Accions per promoure la igualtat

Definició

Accions per promoure i visualitzar la igualtat.

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

- Pla d'igualtat 2022-2026.



Processos

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

Resultats

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



Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.2. Desenvolupament

Objectiu estratègic

3.2.4. Reconeixement

Acció 2023 Accions de comunicació de reconeixement al professional

Definició

Regular les diferents accions de reconeixement i visibilitzar-les.

Objectiu principal

Evidenciar el reconeixement al professional en forma de salari emocional.

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

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

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

➤ **18** dinàmiques participatives.

Avaluació



3.3.1

Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.3. Salut i seguretat

Objectiu estratègic

3.3.1. Acompanyament al professional

Acció 2023 Programa d'hàbits saludables, BSActivament



Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

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

Processos

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



Avaluació

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



Prioritat estratègica

3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

Línia estratègica

3.4. Conciliació

Objectiu estratègic

3.4.1. Conciliació

Acció 2023 Promoure la conciliació

Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

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



Processos

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

Resultats

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

Avaluació



4.1.1

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.1. Bon govern, transparència i gestió de proveïdors

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

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

Definició

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

Objectiu principal

Consolidar eines que garanteixin el bon govern i la transparència.

Estructura

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

➤ Anàlisi materialitat



Processos

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



Resultats

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



Avaluació



4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

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

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

Acció 2023 Procedimentar la gestió amb empreses proveïdores

Definició

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

Objectiu principal

Consolidar mecanismes garantistes.

- ▶ Desplegament del qüestionari a les empreses proveïdores

Avaluació

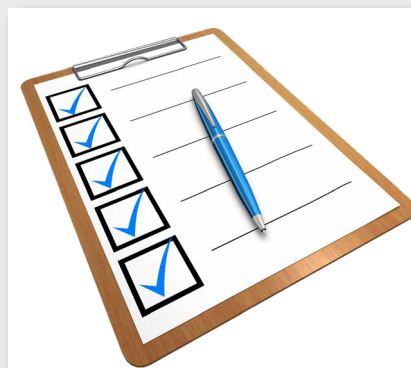


Estructura

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

PROCEDIMENT D'HOMOLOGACIÓ I SEGUIMENT DE PROVEÏDORS AMB CRITERIS DE LA RSC		
ELABORA:	REVISA:	APROVA:
Cap de la Unitat de Contractació Resum: Susana Solera Data: 16/12/2022	Directora d'Administració General Olga Sabadell Solera Data: 16/12/2022	Director Marc Pons (Directe General) Data: 16/12/2022

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



Processos

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

Resultats

- ▶ En termes econòmics, els imports facturats per les empreses proveïdores homologades suposen aproximadament un **70%** del volum total de facturació anual de proveïdors (la dada es confirmarà amb tancament de l'exercici a l'abril de 2023).
- ▶ **58%** de les **168** empreses proveïdores ja han o estan en procés de signar la documentació i emplenar el qüestionari garantista de la gestió sostenible.

4.2.1

Prioritat estratègica

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Línia estratègica

4.2. Medi ambient

Objectiu estratègic

4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient

Acció 2023 Promoure millores d'eficiència energètica

Definició

Avaluar i implantar millores d'eficiència energètica.

Objectiu principal

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

Avaluació

Estructura

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



CLASSIFICACIÓ DELS RESIDUS	
(Segons Decret 23/2009, de 9 de febrer, de la gestió de residus sanitaris)	
RESIDUS GRUP I (Residus sense risc – Assimilables a municipals)	RESIDUS GRUP II (Residus sense risc – Propis de l'activitat sanitària)
Contenidor específic per a cada fracció amb una base al seu interior (preferiblement de material reciclat)	Basses de 55 micròmetres a galga 250 (preferiblement de plàstic reciclat)
ENVASOS - Llaunes - Briccs - Envasos de plàstic VIDRE - Envasos de vidre ORGANICA - Restes de menjar - Restes de cuina - Restes vegetals PAPER I CARTÓ - Petit cartó i envoltoris - Diaris, revistes i tríptics - Sobres REBUTJ - Residus NO segregables - Residus que NO provenen de l'activitat sanitària PAPER CONFIDENCIAL - Documentació confidencial (Contenidor específic)	EPIS D'UN SOL ÚS - Mascaretes - Guants - Roba protectora - Altres materials d'un sol ús BERINGUES BUIDES - Xeringues sense agulla BOSSES I POTS BURTJ QUE HANIG CONTINGUT - Mostres d'orina - Sang i hemoderivats - Altres líquids biològics - Bosses de drenatge MATERIAL TACAT - Gases - Paper - Tòxics - Altres materials tacsats amb sang, secrecions o excrecions
RESIDUS GRUP III (Residus de risc – Propis de l'activitat sanitària)	RESIDUS GRUP IV – RESIDUS CITOITÀXICS I CITOITÀXICS (Residus de risc)
Contenidor específic homologat (mín de color blau)	Contenidor específic homologat, sempre de color blau
RESIDUS TALLANTS O PUNXANTS - Agulles - Fulles de bisturi - Pipetes Pasteur de vidre llargues - Altres materials tallants i punxants ALTRES RESIDUS BIOLÒGICS - Paquets de petri - Cultius i flacons de cultius - Sang i hemoderivats en forma líquida - Altres residus biològics (animals inoculats) - Residus que continguin restes d'agents infecciosos - Filtres HEPA de les cambres de flux laminar (contaminació biològica)	RESIDUS CITOITÀXICS - Medicaments citotòxics i citostàtics - Restes de substàncies químiques - Altres productes i materials citotòxics i citostàtics - Materials en contacte amb productes citotòxics i citostàtics (xeringues, guants, ECG, ...) - Filtres HEPA de les cambres de flux laminar (contaminació química)
RESIDUS GRUP IV – MEDICAMENTS CADUCATS	RESIDUS GRUP IV – RESIDUS QUÍMICS (Residus de risc)
Contenidor específic homologat, sempre de color vermell	Contenidor / sernicon específic per a cada fracció
RESIDUS DE MEDICAMENTS CADUCATS - Medicaments caducats amb o sense envàs - Medicaments de pràctiques	REACTIUS DE LABORATORI - Reactius en envàs original - Substàncies no identificades - Reactius purs (sòlids o líquids) DISSOLVENTS NO HALOGENATS - Dissolvent < 1% halogen - Sòlids orgànics no halogenats DISSOLVENTS HALOGENATS - Dissolvents amb, clor, brom, fluor o iode - Dissolvent > 2% halogen - Sòlids orgànics halogenats - Àcids orgànics halogenats BASES I SOLUCIONS BÀSIQUES - Bases concentrades - Flux o lode - Òxids i hidròxids - Compostos amoniacals ÀCIDS I SOLUCIONS ÀCIDS - Àcids concentrats - Mescles preparades d'àcids - Metalls pesants: solucions - Àcids diluïts SOLUCIONS AQUEJES - Dissolucions de colorants - Dissolucions de fixadors - Efluents aquosos cromatogràfic
RESIDUS GRUP IV – ALTRES RESIDUS (Residus de risc)	
Contenidor específic per a cada fracció	
ENVASOS BURTJ CONTAMINATS - Envasos de plàstic que han contingut productes químics - Vials amb restes de productes químics	

Processos

- Seguiment de les millores d'eficiència energètica (atomitzadors, làmines tèrmiques, reguladors d'aigua, leds, sensors, plaques, etc.).



- Màquina d'aerotèrmia que genera aigua calenta al CAP Nova Lloreda, i màquines que milloren l'eficiència energètica als edificis de l'Hospital Municipal de Badalona, Ca l'Amigó, Unitat Polivalent Salut Mental i part del CAP Montgat-Dr. Jardí.

- Campanyes de divulgació sobre millores en la eficiència energètica.

Resultats

- Reducció del consum d'aigua, llum, gas i de les emissions de CO₂ generant alhora un estalvi econòmic, malgrat l'increment de les tarifes i la incorporació de nous centres a l'organització.

4.2.1

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.2. Medi ambient

4.2.1. Continuar amb les mesures de respecte al medi ambient

Acció 2023 Potenciar la mobilitat sostenible



Definició

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

Objectiu principal

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

Estructura

- Informe del pla de mobilitat sostenible de BSA.



Processos

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

Resultats

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



Avaluació



4.2.1

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

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

Definició

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

Objectiu principal

Apostar per l'economia circular.

Estructura



Processos

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

Resultats

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

Avaluació





Prioritat estratègica

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

Línia estratègica

4.3. Comunicació interna i externa

Objectiu estratègic

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

Acció 2023 Conscienciar internament en aspectes de sostenibilitat

Definició

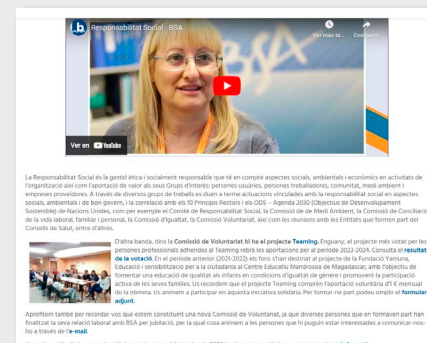
Sensibilitzar el personal per afavorir un canvi de comportament en l'ús responsable de les instal·lacions i d'altres aspectes d'RSC.

Objectiu principal

Fomentar l'ús i comportament responsable del personal.

Estructura

- Instrucció contingut segons canal de comunicació interna.



Processos

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

Resultats

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

Avaluació



4.3.2

Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.3. Comunicació interna i externa

4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

Acció 2023 Potenciar els canals de comunicació interna

Definició

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

Objectiu principal

Millorar la comunicació interna.

Estructura

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

Processos

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



Avaluació



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





Prioritat estratègica

Línia estratègica

Objectiu estratègic

4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

4.3. Comunicació interna i externa

4.3.2. Apostar per una cultura de retorn informatiu

Acció 2023 Potenciar els canals de comunicació externa

Definició

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

Objectiu principal

Millorar la comunicació externa segons objectius i públics diana.

Avaluació



Estructura

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

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

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



Processos

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

Resultats

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



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

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

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

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



Processos

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

Resultats

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



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

Acció 2023 Creació del grup de treball Voluntariat i solidaritat

Definició

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

Objectiu principal

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

Avaluació



Estructura

➤ Bases de la Política de voluntariat de BSA.

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



Processos

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

Resultats

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

Assoliment de les accions 2023



1. EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

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



2. ABORDATGE INTEGRAL AL PACIENT COMPLEX

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



3. DESENVOLUPAMENT I BENESTAR PROFESSIONAL

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



4. RESPONSABILITAT SOCIAL I COMPROMÍS AMB L'ENTORN

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