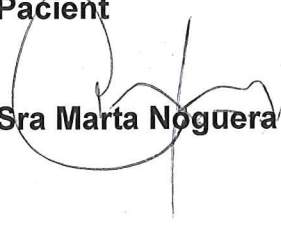
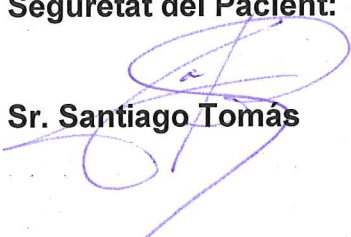
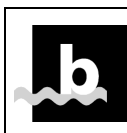


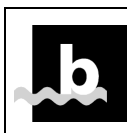
 Badalona Serveis Assistencials	Política d'enquestes BSA		Exp
Edició: 4	Data: 15 febrer 2023	Pàgina 1 de 9	
ELABORA:	REVISA:	APROVA:	
Responsable Experiència Pacient  Sra Marta Noguera Data: 15 febrer 2023	Cap de Qualitat i Seguretat del Pacient:  Sr. Santiago Tomás Data: 15 febrer 2023	Directora de Gestió:  Sra. Cèlia Garcia Data: 15 febrer 2023	

POLÍTICA D'ENQUESTES

 Badalona Serveis Assistencials	Política d'enquestes BSA		Exp
Edició: 4	Data: 15 febrer 2023	Pàgina 2 de 9	

Data de caducitat d'aquest procediment: 2 anys

Edició	Data	Modificacions introduïdes respecte edicions anteriors
1	2014	Actualització del document
2	Febrer 2017	S'actualitzen la missió i valors BSA
3	Febrer 2020	Revisió sense canvis
4	Gener 2023	S'actualitza del document a la llum de l'actualització de la Missió, visió, Valors i Prioritats Estratègiques 2022; especialment la política de Qualitat i enfoc Experiència Pacient BSA

 Badalona Serveis Assistencials	Política d'enquestes BSA	Exp
Edició: 4	Data: 15 febrer 2023	Pàgina 3 de 9

INDEX

1. OBJECTE.....	4
2. ABAST.....	4
3. REFERÈNCIES.....	4
4. DEFINICIONS	4
5. DESENVOLUPAMENT	4
5.1 MISSIÓ, VISIÓ, VALORS	
5.2 EL MARC DE LA POLÍTICA DE QUALITAT, SEGURETAT DEL PACIENT, RESPONSABILITAT SOCIAL I EXPERIÈNCIA DEL PACIENT	
5.3 LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA, INTEGRAL I INTEGRADA	
5.4 LA CONTRIBUCIÓ DE LES ENQUESTES A LA MILLORA CONTINUA	
5.5 ANÀLISI RESULTATS DE LES ENQUESTES I INTEGRACIÓ EN EL PROCÉS DE MILLORA CONTINUA	
6. RESPONSABILITAT	9

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA	
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 4 de 10

1. OBJECTE

Definir la Política d'Enquestes de BSA.

2 ABAST

Tota l'Organització.

3 REFERÈNCIES

- Missió, Visió i Valors BSA.
- Document Prioritats estratègiques BSA 2022.
- Política de participació ciutadana BSA.
- Instrucció per a la realització d'enquestes d'opinió BSA
- Pla de salut 2021-2025. CatSalut.
- Carta de Drets i Deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària. CatSalut.
- El Model Europeu de l'Excel·lència (EFQM) i el sistema d'Accreditacions de Centres Sanitaris.
- Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals i Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell , de 27 d'abril, 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques sobre el tractament de dades personals i la seva lliure circulació.

4. DEFINICIONS

Millora contínua: En les organitzacions sanitàries és el procés integral que vetlla per oferir resposta a les necessitats i expectatives dels grups d'interès principals (especialment les persones que s'atenen en els serveis de salut i/o els propis professionals), fruit de la planificació en base a aquestes necessitats, l'acció, l'avaluació de resultats i la detecció de punt forts i oportunitats de millora.

Participació ciutadana: La participació o implicació ciutadana és la incorporació, de forma estructurada, de les persones i la societat a la presa de decisions públiques, per tal d'apoderar-les. La participació ciutadana permet obtenir unes relacions transparents i implicar la societat civil en els objectius col·lectius.

Experiència pacient: L'experiència del pacient vol incorporar la perspectiva del pacient per a millorar la vivència i satisfacció de les persones al llarg de tota la seva interacció i relació amb els serveis de salut, contribuint a la millora dels mateixos.

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA		
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 5 de 10	

Mètode anàlisi quantitatiu: conjunt d'eines estructurades que recullen dades primàries (expressades directament per la persona) i que permeten l'anàlisi numèrica dels resultats. Per exemple, enquestes, escales de valoració, etc.

Enquesta: Conjunt de preguntes tipificades dirigides per esbrinar estats d'opinió o diverses qüestions de fet.

PROMs i PREMs: Es diferencien 2 tipus de valoracions on la font de resposta és el propi pacient. Els PROMs mesuren resultats per avaluar la seva salut i benestar. Els PREMs mesuren l'experiència del fet assistencial.

5.DESENVOLUPAMENT

5.1 MISSIÓ, VISIÓ, VALORS

Missió: BSA és 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:

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

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA		
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 6 de 10	

5.2 EL MARC DE LA POLÍTICA DE QUALITAT, SEGURETAT DEL PACIENT, RESPONSABILITAT SOCIAL I EXPERIÈNCIA DEL PACIENT

BSA porta terme la seva activitat impulsant una política activa de Qualitat, Seguretat del Pacient, Responsabilitat Social i d'Experiència de pacient.

En tots els casos, es realitza d'un diàleg proactiu i permanent amb els diversos grups d'interès de l'entitat, especialment la ciutadania i els professionals per tal de recollir i intentar donar resposta a les necessitats expressades. Com a entitat dinàmica, estem oberts al canvi i a la millora contínua.



Un dels recursos necessaris per dur a terme la missió i aportar més valor a la societat és la informació, tant de resultats com de percepcions del usuaris i del professionals.

En aquest sentit, disposar d'eines per a la recollida proactiva de l'opinió i la seva posterior anàlisi i integració dels resultats en la presa de decisions, és peça clau en el model de qualitat en el que treballem.

Així mateix, tenim un compromís ferm amb la societat que expressem treballant en xarxa conjuntament amb els agents socials i la ciutadania.

5.3 LA PARTICIPACIÓ CIUTADANA INTEGRAL I INTEGRADA

Tal i com es contempla en el document Política de participació ciutadana BSA, es disposa de diverses eines d'activació de la participació.

Les enquestes formen part d'aquest sistema integrat de BSA d'escolta activa de les necessitats expressades pels nostres principals grups d'interès.

a) Metodologies de participació permanents:

- Recollida i anàlisi d'opinions (queixes, reclamacions, agraïments, suggeriments)
- Enquestes Plaensa. CatSalut

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA		
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 7 de 10	

- Enquestes internes
- Consells de Salut
- Grups de qualitat i millora

b) **Metodologies de participació específiques** segons projectes concrets que es vulguin impulsar d'Experiència de Pacient.

- Focus grups
- Enquestes (pròpies i del CatSalut)
- Entrevistes
- Patient journeys
- Dinàmiques participatives
- Formació, sensibilització, comunicació
- ...etc

5.4 LA CONTRIBUCIÓ DE LES ENQUESTES A LA MILLORA CONTINUA

Dins les diverses metodologies de recerca i impuls de la participació, les enquestes son una eina de recerca quantitativa que tenen l'objectiu de recollir l'opinió expressada pels enquestats sobre l'àmbit de recerca a realitzar.

L'anàlisi agregat dels resultats d'aquestes enquestes d'opinió són una font important de dades per l'avaluació (junt amb altres eines i indicadors), de serveis, circuits, propostes, etc. Així mateix, serveixen per obtenir dades de primera mà que ens permeten **detectar els punts forts o les possibles àrees de millora amb l'objectiu d'oferir uns serveis de qualitat centrats en les necessitats de les persones i amb les persones.**

BSA considera les enquestes com una eina fonamental d'informació per a la presa de decisions i contempla la seva regularització per tal d'augmentar-ne la potència.

Concretament es contempen diversos tipus d'enquestes:

En funció del seu destinatari:

- Grup interès intern.- Destinades a les persones de l'organització (professionals).
- Grup interès extern.- Destinades als diversos usuaris, clients, proveïdors i ciutadans en general.

En funció del promotor que les impulsa

- Internes- promogudes i implementades per BSA

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA		
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 8 de 10	

- Externes- promogudes per altres entitats (PLAENSA-CatSalut, benchmarking sectorials, entitats de referència, etc)

En funció de què mesuren:

- PROMs (*patient reported outcomes measures*) -mesuren resultats per avaluar la seva salut i benestar.
- PREMs (*patient reported experience measures*) -mesuren l'experiència del fet assistencial.

Es contempla copsar l'opinió dels enquestats en temes tan diversos com:

- Qualitat i resultats dels serveis,
- Experiència i satisfacció amb els serveis i els professionals,
- Opinió general de serveis i prestacions de BSA,
- Temes relacionats amb l'àmbit laboral (com ara clima laboral, riscos psicosocials, necessitats de formació, opinió dels serveis, etc)
- Projectes de recerca.
- i tots aquells que, amb motius fonamentats, es consideri necessari pels objectius de l'entitat esmentats.

El disseny d'enquestes no és una tasca senzilla si volem que els resultats de la mateixa doni la informació que es busca sense biaixos i amb un mínim de fiabilitat. El mateix es pot dir de la seva forma d'administració. D'altra banda la pertinència d'administrar una enquesta, en temps i forma, s'ha d'avaluar d'una manera objectiva i global, tot valorant riscos i beneficis.

Per garantir tot això **BSA disposa d'una normativa interna (Instrucció per a la realització d'enquestes d'opinió BSA)** que desenvolupa aquest marc. Aquesta normativa interna inclou tot el cercle de la millora continua: objectiu, disseny i administració de l'enquesta responsabilitats, sistema d'avaluació de resultats i publicació dels mateixos.

Tota proposta d'enquesta ja d'estar -prèviament a la seva implementació- validada i aprovada per la direcció corresponent.

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA		
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 9 de 10	

5.5 ANÀLISI RESULTATS DE LES ENQUESTES I INTEGRACIÓ EN EL PROCÉS DE MILLORA CONTINUA

Els resultats de les enquestes, són una font important de dades per a la presa de decisions.

Aquest sistema d'enquestes està integrat amb les altres eines d'avaluació de la qualitat i fonts de dades existents en l'entitat, tant quantitatives com qualitatives (per exemple, indicadors assistencials i no assistencials, anàlisi de tendències internes i del sector, benchmarking, etc)

Els resultats de les enquestes s'analitzen i es traslladen al responsables de cada àrea i a la direcció per a la seva valoració i determinació d'accions de millora que es puguin implementar en el marc de la política de qualitat i millora contínua de BSA.

El reportatge a la direcció està estructurat i es realitza de forma periòdica a través dels diversos àmbits de gestió i decisió (reunions amb els responsables de línia assistencial, comitè assistencial, consell de direcció, etc).

Un exemple rellevant, és la integració en el procés de millora de l'entitat de l'anàlisi de resultats de l'enquesta periòdica del CatSalut (PLAENSA) que contempla temes generals de satisfacció de l'assistència prestada per les organitzacions sanitàries de Catalunya.

Com a eina que forma part del desenvolupament de la política de qualitat de BSA, les enquestes contribueixen a:

- La Qualitat com a motor de canvi i que ajuda al desenvolupament de la Missió, Visió i Valors de l'entitat i les seves línies estratègiques.
- L'avaluació continuada i l'orientació cap a l'excel·lència.
- La millora de la Qualitat com a eina per prevenir errors.
- La recerca i la innovació com una eina que permeti incrementar l'eficiència.
- Consolidar el desplegament del Model Europeu de l'Excel·lència (EFQM) i el sistema d'Accreditacions de Centres Sanitaris.

Des del punt de vista de la participació i de l'experiència pacient, les enquestes contribueixen a:

- Integrar els grups d'interès en el desenvolupament de la Missió, Visió i Valors de l'entitat i les seves línies estratègiques.

 Badalona Serveis Assistencials	POLÍTICA D'ENQUESTES BSA		
Edició: 3	Data: 15 gener 2023	Pàgina 10 de 10	

- Incorporació activa de la veu i experiència de les persones en els serveis que oferim i tenir-ho en compte en el disseny, seguiment, avaluació de serveis i l'activitat.
- Contribuir a generar confiança mútua entre els diferents grups d'interès i establir espais de cooperació.

6. RESPONSABILITAT

La Direcció de Gestió i la Responsable d'Experiència del Pacient, tenen la responsabilitat de mantenir al dia aquest document.