

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

Pla Estratègic 2025-2028.

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Pròleg

El **Pla Estratègic 2025-2028 de l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP** s'elabora en un context de transformació estructural del sistema públic de salut, caracteritzat per l'envelliment de la població, l'augment de la cronicitat i la complexitat clínica i social, la necessitat de millorar la continuïtat assistencial i l'orientació del sistema cap a models basats en valor, resultats en salut, qualitat i sostenibilitat.

Aquest Pla dona continuïtat al Pla Estratègic 2014-2017 i integra els aprenentatges acumulats en els darrers anys, alineant-se amb els principals marcs estratègics del sistema sanitari català: el Pla de Salut de Catalunya, el Pla de Qualitat i Seguretat dels Pacients, el Pacte Territorial del Sector Sanitari d'Osona, les línies de reforma del sistema impulsades pel CAIROS, així com l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

El present document defineix **el marc estratègic, les línies prioritàries d'actuació i el desplegament operatiu** necessari per a garantir una atenció primària integral, accessible, equitativa, segura i sostenible, reforçant el model d'autogestió professional propi de les Entitats de Base Associativa, en endavant EBAs, i el paper de l'equip d'atenció primària (EAP) com a actor clau en la transformació del sistema públic de salut.

Presentació

Aquest Pla Estratègic constitueix el full de ruta de l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP per al període 2025-2028, per donar resposta als reptes presents i futurs del sistema sanitari, situant l'Atenció Primària com a eix vertebrador del model assistencial i com a principal garant de l'equitat, la continuïtat assistencial i la proximitat a la ciutadania.

És un document viu, orientat a l'acció, que defineix les prioritats estratègiques de l'organització i estableix els mecanismes de seguiment i avaluació necessaris per garantir-ne l'assoliment.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

El Pla Estratègic d'Atenció Primària 2025–2028 defineix el full de ruta de l'organització i ha estat elaborat a partir d'una anàlisi rigorosa del context extern, una revisió interna del model assistencial i de governança, i, la incorporació de les noves línies estratègiques que han d'assegurar una atenció primària integral, humana, sostenible i d'alta qualitat.

1. Introducció

L'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP és una **Entitat de Base Associativa (EBA)** que presta serveis d'atenció primària al CatSalut des de l'any 2000, gestionant l'Àrea Bàsica de Salut de Centelles, que inclou el CAP Centelles, i els Consultoris local dels municipis de Balenyà i Sant Martí de Centelles.

És una empresa d'economia social constituïda per professionals sanitaris sota la modalitat de les EBAs, que s'organitzen de forma autogestionada per millorar els resultats en salut, la satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà procurant l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats, tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic.

Aquest Pla Estratègic 2025-2028 respon a la necessitat d'adaptar l'organització als nous reptes del sistema de salut, reforçant aquest model d'autogestió professional, la sostenibilitat, la qualitat assistencial, la innovació i la participació comunitària.

2. Missió, Visió i Valors

S'assumeixen íntegrament la missió, visió, valors i propòsit vigents de l'entitat.

- LA MISSIÓ:

L' EAP OSONA SUD- ALT CONGOST SLP és una entitat sanitària oberta a la comunitat, que ofereix serveis d'atenció primària, sanitaris i socials, d'alta qualitat al ciutadà mitjançant la gestió de les necessitats del personal i fomentar la formació tot assegurant la igualtat d'oportunitats i seguretat i salut dels professionals que hi treballen; cercant la millora continua, oferint un tracte acollidor i educatiu per a la prevenció i promoció de la salut, una atenció integral i integrada compromesa amb la sostenibilitat, el medi ambient i amb l'economia social; tot desenvolupant projectes de recerca i innovació.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- **LA VISIÓ:**

Assolir el major nivell de salut possible en la nostra població, posant al seu abast els pilars que caracteritzen l'atenció primària de salut i social: atenció integral, promoció de la salut, autocura, prevenció i salut comunitària, utilitzant les millors evidències científiques i centrada en el ciutadà. Ser un referent en la recerca i la innovació en projectes de l'Atenció Primària de Salut, tecnologies aplicades a la salut i salut comunitària.

- **ELS VALORS:**

Donar una atenció sanitària de qualitat, professional, responsable, eficient, respectuosa i ètica, amb personal competent i amb un equip multidisciplinari. Una organització propera a la comunitat, compromesa amb les persones, amb les institucions i amb el desenvolupament professional i científic.

- o Professionalitat
- o Vocació de servei
- o Responsabilitat
- o Multidisciplinarietat
- o Eficiència
- o Participació i flexibilitat
- o Compromís ètic
- o Sinceritat i respecte
- o Comunicació i motivació
- o Disponibilitat i capacitat
- o Saber establir límits
- o Respecte a la diversitat i la igualtat de gènere.
- o Compromís amb els ODS “agenda 2030” i, en especial, pel medi ambient.

2.1 Propòsit

Impulsar la salut i el benestar de la comunitat mitjançant una atenció primària integral, humana i sostenible, liderada per professionals autogestionats que

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

treballen en marc de l'economia social, amb excel·lència, innovació i responsabilitat social, per transformar el sistema públic de salut i empoderar les persones en la cura de la seva pròpia salut.

3. Diagnosi

3.1. Anàlisi del context

L'entorn sanitari rep la influència d'un conjunt de tendències de caràcter social (envelliment, cronicitat, etc.), noves tecnologies (nous medicaments, noves teràpies, incorporació de l'IA, etc.), entre d'altres (reforma laboral, etc.), que impliquen canvis importants en l'enfocament i el pla de futur d'aquesta organització.

Es tracta de reptes que cal tenir presents en el plantejament estratègic d'aquesta EBA, ja que influeixen directament en la manera de relacionar-se amb la societat en general i amb els diferents grups d'interès.

3.1.1. Context normatiu i estratègic

El Pla s'alineja amb:

- El Pla de Salut de Catalunya 2021-2025.
- El Pla de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya 2023-2027.
- El Pacte Territorial del Sector Sanitari d'Osona (anual).
- Les línies d'innovació i reforma del sistema de salut impulsades pel CAIROS.
- L'Estratègia de Salut Digital de Catalunya.
- L'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- El nou Mapa Sanitari de Catalunya i el desplegament de les Àrees Integrades de Salut (AIS): En el marc del nou mapa sanitari de Catalunya impulsat pel CatSalut, que consolida les Àrees Integrades de Salut (AIS) com a unitats bàsiques de planificació i gestió assistencial, l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP reforça el seu posicionament com a actor clau dins l'ecosistema territorial. Aquest model promou la integració efectiva entre l'atenció primària, hospitalària, sociosanitària i de salut mental, reforça l'atenció primària i comunitària com a eix vertebrador del sistema i impulsa una governança compartida basada en dades poblacionals, orientada a la continuïtat assistencial, l'equitat i l'eficiència. L'alineament amb aquest nou marc territorial permet a l'organització adaptar el seu model assistencial i de governança a les noves dinàmiques d'integració

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

sanitària i social, consolidant el seu compromís amb una atenció centrada en la persona, de qualitat i sostenible.

El Pla té en compte:

- El contracte amb CatSalut.
- Els objectius de la contraprestació per resultats (CPR) d'Atenció Primària i Comunitària (APiC) assignats pel CatSalut. (Veure document del contracte anual de CPR amb CatSalut).
- Els indicadors del Quadre de Comandament (QC) d'APiC del CatSalut assignats a aquesta organització (consultar web Longview per a veure indicadors del QC d'AP).

3.1.2. Reptes principals de l'entorn.

- Envel·liment progressiu de la població i augment de la cronicitat.
- Increment de la complexitat clínica i social.
- Necessitat d'una atenció més integrada entre l'àmbit sanitari i social.
- Transformació digital i ús de les dades i la intel·ligència artificial.
- Escassetat i relleu generacional de professionals.
- Exigència creixent de qualitat, seguretat, accessibilitat i equitat.



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

3.2. Anàlisi interna

L'entitat: **EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP** és una Entitat de Base Associativa (EBA) que presta serveis d'atenció primària al CatSalut des de l'any 2000, gestionant l'Àrea Bàsica de Salut de Centelles, que inclou el CAP Centelles, el Consultori de Balenyà i el Consultori de Sant Martí de Centelles.

Presenta la següent distribució de personal:

Dades de personal en plantilla equivalent (PPE) Jornada Ordinària i Complementària, i Persones Físiques (PF)

ATENCIÓ PRIMÀRIA

EAP Osona Sud - Alt Congost, SLP

CodiEP
675

Regió Sanitària: **Regió Sanitària**

Desembre 2025

Grup	Codi	Categoria	Valor	Valor	Jornada Complementària (en PPE)	Valor (en PF)
			(en PPE) Dones	(en PPE) Homes		
FAC	01	Personal de direcció general i direcció mèdica	0,50	0,50	0,00	2,00
FAC	11	Metges/sses de família	6,29	5,30	0,50	12,00
FAC	12	Pediatres	2,29	0,00	0,00	3,00
FAC	13	Odontòlegs/ogues	0,57	0,31	0,00	4,00
FAC	17	Resta de personal mèdic	0,00	0,34	0,00	3,00
FAC	18	Resta de personal facultatiu assistencial no mèdic	0,00	0,00	0,00	0,00
GRA	02	Personal de direcció d'infermeria	0,50	0,00	0,00	1,00
GRA	21	Infermers/es	11,21	2,00	1,19	15,00
GRA	29	Resta de personal graduat no infermer	0,48	0,00	0,00	1,00
RES	30	Personal en formació	0,00	0,00	0,00	0,00
TES	40	Personal tècnic especialista sanitari grau superior	2,00	1,00	0,00	3,00
TCAI	50	Personal tècnic en cures auxiliars d'infermeria	5,24	1,00	0,75	7,00
APA	60	Altres personal assistencial	2,13	0,00	0,29	2,00
ADM	07	Personal de direcció de serveis d'administració	2,00	0,00	0,00	2,00
ADM	71	Personal d'administració	10,77	2,09	1,14	16,00
SSGG	08	Personal de direcció de serveis generals	0,00	0,00	0,00	0,00
SSGG	80	Personal de serveis generals	3,36	0,00	0,00	4,00
RBEC	97	Referent de benestar emocional comunitari	0,00	0,53	0,00	1,00
DN	96	Dietista nutricionista	0,21	0,00	0,00	1,00
FisioAPiC	95	Fisioterapeutes (FisioAPiC)	0,00	0,53	0,00	1,00
HD	94	Higienista dental	0,60	0,00	0,00	1,00
TOTAL			48,15	13,60	3,87	79,00

Llegenda

FAC	Personal facultatiu assistencial
GRA	Professionals d'infermeria, treball social i altres graduats
RES	Personal en formació (grups FAC i GRA)
TES	Personal tècnic especialista sanitari grau superior
TCAI	Personal tècnic en cures auxiliars d'infermeria
APA	Altres personal assistencial
ADM	Personal d'administració
SSGG	Personal de serveis generals
RBEC	Referent de benestar emocional comunitari
DN	Dietista nutricionista
FisioAPiC	Fisioterapeutes (FisioAPiC)
HD	Higienista dental

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

3.2.1. Model assistencial

L'EAP desenvolupa un model d'atenció primària integral, centrat en la persona, la família i la comunitat, amb una visió bio-psico-social, orientat a la promoció de la salut, la prevenció, l'autocura i la continuïtat assistencial.



3.2.2. Model de governança

El model de governança es basa en l'autogestió professional, la participació, la transparència, l'ètica, la rendició de comptes i l'orientació a resultats en salut.

Està orientat a promoure la participació i el compromís de tots els agents, la qualitat, l'equitat, l'eficàcia i l'eficiència, sempre amb l'objectiu de preservar la sostenibilitat i pensant en les persones.

Aquests eixos del model de governança es tradueixen en polítiques i guies d'actuació que impregnen el funcionament i la manera de treballar d'aquesta organització:

- **Política de transparència**, que s'executa mitjançant la presència periòdica de resultats econòmics i assistencials a la Junta de Socis, al

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

Comitè Directiu i als professionals, així com també en el portal de transparència que té incorporada la web de l'organització.

- **Política anticorrupció**, que es desenvolupa mitjançant l'aplicació de normativa de contractació pública, i la realització d'auditories externes i el control financer anual.
- **Política de responsabilitat social corporativa**, orientada a promoure mesures de sostenibilitat econòmica, ambiental i social, i compromesa amb la societat en general i la comunitat local per millorar la qualitat de vida de les persones.

Aquesta entitat dona suport als deus principis del Pacte Mundial en matèria de drets humans, drets laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció.

3.2.3. Junta de socis.

La Junta de Socis garanteix l'estabilitat institucional, la visió estratègica i el compromís amb els valors fundacionals de l'entitat. Actualment formada per 45 socis (persones físiques), 29 professionals i 16 no professionals; i 1 entitat jurídica, el Consorci Hospitalari de Vic (CHV). Un total 46 socis.

3.2.4 Organigrama.

L'organigrama funcional defineix l'estructura organitzativa del centre, d'acord amb el model d'atenció del CatSalut, els àmbits de responsabilitat i les relacions funcionals entre les diferents unitats, amb l'objectiu de garantir una atenció integral, segura, eficient i centrada en la persona usuària, assegurant la satisfacció de la demanda i la millora contínua dels processos.

L'organització s'estructura amb l'usuari com a eix central del sistema, amb l'objectiu de garantir la demanda satisfeta, la continuïtat assistencial i la coordinació entre nivells, d'acord amb la cartera de serveis del CatSalut.

La Direcció-Gerència és responsable de:

- La direcció estratègica i operativa del centre.
- El compliment dels requeriments contractuals amb el CatSalut.
- La garantia de la qualitat assistencial i la seguretat del pacient.
- L'adequació dels recursos a les necessitats assistencials de la població.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

L'**Atenció a l'usuari i gestió del ciutadà/client** és l'àmbit transversal responsable de:

- L'accessibilitat als serveis sanitaris.
- La gestió de la demanda assistencial.
- L'atenció, informació i orientació a les persones usuàries.
- La gestió de reclamacions, suggeriments i satisfacció de la ciutadania.

La Direcció Assistencial és responsable de:

- La planificació i coordinació de l'activitat assistencial.
- L'organització dels processos clínics.
- El seguiment dels indicadors de qualitat, activitat i resultats en salut.

La Direcció d'Infermeria és responsable de:

- L'organització i lideratge de les cures infermeres.
- La continuïtat assistencial.
- La qualitat i seguretat de les cures.

Les **Unitats assistencials** desenvolupen l'atenció directa a la població assignada, d'acord amb la cartera de serveis del CatSalut:

- Medicina familiar i comunitària
- Infermeria familiar i comunitària
- Pediatria i infermeria pediàtrica
- Odontologia i salut bucodental
- Tècnics superiors i TCAIs
- Nous rols professionals (RBEC, nutrició, fisioteràpia, teràpia ocupacional, etc.)
- ASSIR
- Salut Mental: CSMA i CSMIJ.

Aquestes unitats treballen de manera coordinada, garantint l'atenció integral, la continuïtat de cures i la seguretat del pacient.

L'àmbit de **Salut Comunitària** desenvolupa accions de:

- Promoció de la salut i prevenció de la malaltia.
- Intervenció comunitària i participació ciutadana.
- Coordinació amb agents socials, educatius i municipals.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Desenvolupament dels programes prioritaris del CatSalut (Salut i Escola, salut mental comunitària, etc.).

L'àmbit de **Docència**: l'organització desenvolupa activitat docent d'acord amb els criteris del CatSalut:

- Formació de residents, a través de la unitat docent UDACEBA.
- Formació d'estudiants universitaris, en conveni amb la Universitat de Vic:
 - Grau de medicina
 - Grau d'infermeria
- Cicles formatius en conveni amb els diferents instituts:
 - Tècnic auxiliar d'infermeria
 - Higiene bucodental
 - Gestió administrativa
- Formació continuada dels professionals:
 - Màsters
 - Postgraus

L'àmbit de **Investigació, innovació i TIC** dona suport a:

- Projectes de recerca
- Projectes de recerca en col·laboració amb la indústria farmacèutica
- Projectes d'innovació assistencial: per exemple el projecte de C3 AP en col·laboració amb l'Hospital Sant Joan de Déu, Projecte AISS: ADMIT, Projecte PGAC (Programa d'atenció a la cronicitat), etc.
- Desenvolupament i manteniment dels sistemes d'informació.
- Transformació digital i TIC-salut.
- Suport a la presa de decisions clíniques.

Les Àrees transversals de suport garanteixen el correcte funcionament de l'organització i el compliment dels requeriments del CatSalut:

- Gestió de persones i formació
- Gestió de recursos, béns i serveis
- Sistemes d'informació i TIC
- Seguretat i salut laboral (PRL)
- Privacitat i protecció de dades
- Assessorament jurídic i compliment normatiu

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

La Direcció de la organització, gerència juntament amb el comitè de direcció i el comitè de direcció ampliat:

- Defineix i fa el seguiment d'indicadors assistencials i de qualitat.
- Avalua el grau de satisfacció de la ciutadania.
- Desenvolupa accions de millora contínua.
- Participa en processos d'avaluació i auditoria del CatSalut.

L'organigrama es pot consultar a *l'Annex 1* que es troba al final d'aquest document.

3.2.5. Centres assistencials

- CAP Centelles.
- Consultori local de Balenyà.
- Consultori local de Sant Martí de Centelles.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

3.3. Grups d'interès

Es consideren grups d'interès (parts interessades o *stakeholders*) aquells individus o grups socials que tenen un interès legítim i que resulten afectats per les actuacions presents o futures d'aquesta Entitat proveïdora d'atenció primària de salut del CatSalut.

Entre ells: La propietat (socis), els professionals, la ciutadania, CatSalut, les administracions locals, els proveïdors sanitaris i socials, les entitats comunitàries, les universitats, l'Unitat Docent d'ACEBA, els centres de recerca, els laboratoris farmacèutics, les CROs, etc.



L'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP (EBA CENTELLES) es compromet a fomentar la participació i sensibilització dels seus grups d'interès, a més d'aplicar una política de transparència que informi sobre la millora dels impactes econòmics, socials i ambientals de les nostres activitats.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

3.3.1. Ecosistema de relacions i aliances estratègiques

L'EAP Osona Sud-Alt Congost SLP (EBA Centelles) desenvolupa la seva activitat en el marc d'un ecosistema de relacions ampli, divers i estructurat, que constitueix un element clau per assolir els objectius estratègics de l'organització i garantir una atenció integral, coordinada i de qualitat a la població.

Aquest ecosistema s'articula a través de diferents àmbits de relació que contribueixen a la sostenibilitat, la innovació i la millora contínua del model assistencial.

3.3.1.1. Entorn regulador i institucional

L'organització manté una relació estable amb les institucions responsables de la planificació, regulació, finançament i avaluació del sistema sanitari i social. Aquestes relacions garanteixen l'alineament amb les polítiques públiques, el compliment normatiu i la coherència amb els objectius del sistema de salut.

Aquest àmbit és estratègic per assegurar l'estabilitat del marc d'actuació, la sostenibilitat del model, i la rendició de comptes institucional.

Aquestes institucions responsables són:

- Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya
- Servei Català de la Salut (CatSalut)
- Departament de Drets Socials i Inclusió
- Ministeri de Sanitat
- Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya (AQuAS)
- Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT)

3.3.1.2. Comunitat local i entorn territorial

L'organització estableix relacions de proximitat amb els agents del territori, afavorint un model d'atenció arrelat a la realitat social, econòmica i comunitària de l'àrea d'influència.

Aquestes relacions permeten identificar necessitats emergents, promoure accions comunitàries, reforçar la coordinació amb iniciatives locals, incloses les entitats d'economia social amb impacte territorial.

Aquests agents i entitats del territori són:

- Ajuntament de Centelles
- Ajuntament de Balenyà
- Ajuntament de Sant Martí de Centelles
- Serveis Socials de l'Ajuntament de Centelles
- Serveis Socials de la Mancomunitat La Plana

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Consell Comarcal d'Osona
- Entitats i associacions dels diferents pobles
- Empreses del sector salut i social de l'ABS
- Entitats d'economia social del territori (cooperatives, fundacions, empreses d'inserció)

3.3.1.3. Socis i col·laboradors estratègics

L'organització compta amb una xarxa de socis i col·laboradors estratègics amb els quals es mantenen aliances estables orientades a la coordinació assistencial, la innovació, la recerca, la docència i el desenvolupament professional.

Aquest àmbit inclou els dispositius assistencials de referència, altres organitzacions sanitàries, universitats, associacions i patronals del sector i entitats d'economia social com a aliades estratègiques en projectes compartits.

Aquestes aliances contribueixen a reforçar la capacitat de resposta del sistema i a generar valor compartit.

Alguns d'aquests són:

- Centres Assistencials:
 - o Consorci Hospitalari de Vic (CHV)
 - o Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona
- Altres Equips d'Atenció Primària de la regió sanitària
- Institut Català de la Salut (en coordinació assistencial)
 - o ASSIR
- Proveïdor especialitzat de salut mental i addiccions: Osonament.
- Centres Residencials de llarga estada i centre de dia:
 - o Residència Sant Gabriel
 - o Residència Casal Oller
- Fundació Althaia Manresa
- Universitats:
 - o Universitat de Vic (UVic-UCC)
 - o Universitat Autònoma de Barcelona
 - o Fundació Universitària del Bages
- Centres de formació professional sanitària i no sanitària:
 - o Institut de Vic (formació de TCAIs i Higienistes bucodentals)
 - o Institut Antoni Pous de Manlleu
 - o Seminari de Vic
 - o Institut Vil·la Romana de la Garriga
- Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA)

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Unitat Docent d'ACEBA (UDACEBA)
- Fundació Tic Salut i Social
- Col·legi de Terapeutes ocupacional (COTOC)
- Unió Catalana d'Hospitals (UCH)
- Consorci Sanitària i Social de Catalunya (CSC)
- Banc de Sang i Teixits
- Entitats d'economia social com a col·laboradores estratègiques:
 - o CIRIEC - Observatorio Español de Economía Social.
- La indústria farmacèutica amb diferents laboratoris implicats.

3.3.1.4. Proveïdors

Els proveïdors constitueixen un suport essencial per al desenvolupament de l'activitat assistencial i operativa. L'EBA manté relacions orientades a garantir la qualitat dels recursos i serveis, la innovació tecnològica i l'eficiència en la gestió.

La relació amb els proveïdors es basa en criteris de qualitat, sostenibilitat i alineament amb els valors de l'organització.

Alguns d'ells són:

- Indústria farmacèutica: Servei de farmàcia del CHV
- Proveïdors de tecnologia sanitària i de la informació
- Proveïdors de serveis assistencials externs: Magatzem del CHV
- Proveïdors de serveis no assistencials (manteniment, neteja, subministraments, etc.)

3.3.1.5. Usuaris, pacients i població atesa

La població atesa se situa al centre de l'estratègia de l'organització. Les relacions amb les persones usuàries i les seves famílies orienten la planificació de serveis, la millora de l'experiència d'atenció i l'avaluació dels resultats.

Aquest enfocament reforça l'atenció centrada en la persona, la participació activa i la corresponsabilització en la salut.

Aquells són:

- Població assignada a l'EAP Osona Sud-Alt Congost
- Persones usuàries i famílies
- Persones cuidadores
- Institucions que reben serveis o col·laboracions puntuals
- Estudiants en pràctiques: graus (medicina i infermeria), postgraus (MIR i EIR) i FP (Administratiu, TCAIs i higienistes bucodentals) com a usuaris a través dels convenis docents signats amb la universitat.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

3.3.1.6. Equip humà

L'equip humà és un actiu estratègic clau. L'organització promou relacions internes basades en la professionalitat, el compromís, el treball en equip i la millora contínua.

- Aquest àmbit inclou:
- Professionals sanitaris de l'EBA Centelles: metges, pediatres, infermeres, TCAIs, tècnics de laboratori, odontòlegs, higienistes bucodentals,...
- Professionals no sanitaris: personal administratiu, de neteja,...
- Representants legals dels treballadors (RLT)
- Delegats de prevenció de riscos laborals
- Voluntariat vinculat a projectes comunitaris

3.3.1.7. Teixit associatiu i tercer sector

L'EBA col·labora amb entitats del tercer sector i associacions que complementen l'atenció sanitària amb suport social, comunitari i de defensa de drets, especialment en l'atenció a col·lectius amb necessitats complexes.

Aquestes relacions contribueixen a una visió integral de la salut i al treball en xarxa.

Alguns d'ells són:

- Associacions de pacients
- Entitats socials d'atenció a la dependència
- ONG del territori
- Fundacions i entitats del tercer sector social
- Xarxes comunitàries i de suport mutu

3.3.1.8. Propietat i governança

Els socis de l'EBA exerceixen la funció de governança i direcció estratègica, garantint la coherència del projecte, la presa de decisions responsable i la sostenibilitat a llarg termini de l'organització.

Aquest ecosistema de relacions de l'EAP Osona Sud-Alt Congost SLP constitueix un element clau del model estratègic, basat en la col·laboració, la

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

integració sanitària i social, i la proximitat territorial, com a palanques per millorar els resultats en salut i l'impacte comunitari.

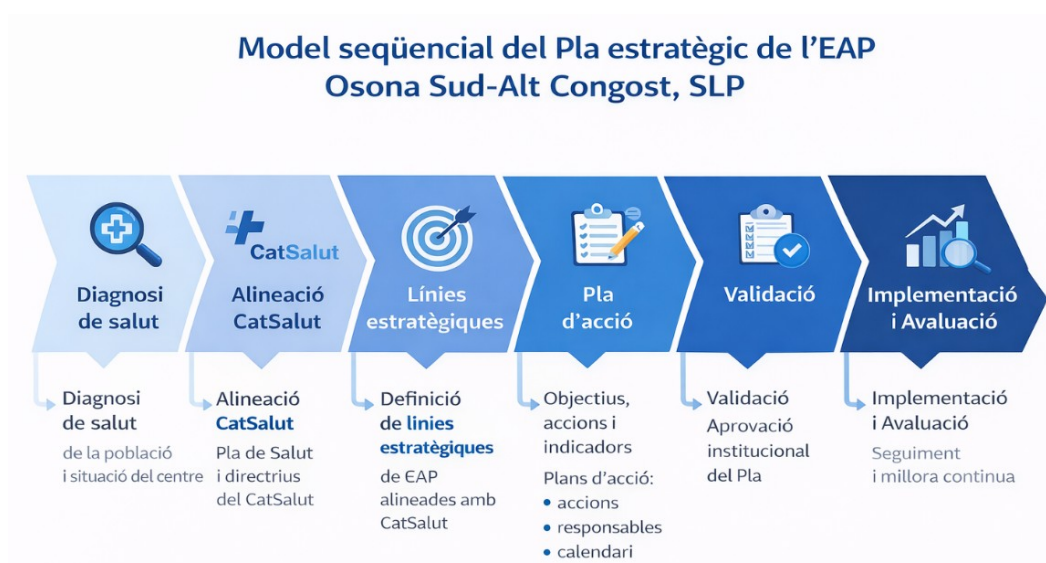
	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

3.4. Anàlisi estratègica.

3.4.1 Metodologia

Aquest Pla s'ha elaborat mitjançant un anàlisi documental, sessions de reflexió estratègica, anàlisi DAFO i alineació amb les polítiques públiques de salut.

- La metodologia que hem utilitzat en aquest pla estratègic s'ha centrat en la participació de les diferents parts interessades mitjançant grups de treball.
- S'ha realitzat una anàlisi interna i una anàlisi externa amb una àmplia revisió de tota la documentació d'aquesta organització (plans, processos, protocols i procediments).
- La participació professional es va garantir amb la construcció d'un grup nuclear i grups de professionals de diferents disciplines a cadascun dels tres centres per apropar-nos a la seva realitat específica.
- S'han fet reunions periòdiques setmanals de comitè de direcció i, mensuals de comitè de direcció ampliat com a espais de reflexió estratègica per elaborar i validar i aprovar les línies estratègiques, els objectius i les accions.
- El model seqüencial va constar de sis fases: diagnòstic, alineació amb les directrius marcades per CatSalut, marc estratègic, identificació/priorització de l'estratègia, disseny del pla, validació, comunicació i implementació i avaluació.



	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

3.5 Anàlisi DAFO

L'anàlisi DAFO s'ha realitzat considerant que l'activitat assistencial que es presta als tres dispositius (CAP Centelles, Consultori de Balenyà i Consultori de Sant Martí de Centelles) és homogènia quant a cartera de serveis, circuits i model assistencial, i que la principal variabilitat rau en la població assignada, sent el CAP Centelles el dispositiu amb major volum poblacional.

Després d'aquest anàlisi s'han identificat:

Les Fortaleses (Què fem bé i ens dona avantatge com a organització):

- Model d'autogestió professional consolidat amb alta implicació i corresponsabilitat dels professionals. Ens dona una base molt sòlida per afrontar canvis (model CSIR, transformació digital, nous rols).
- Cartera de serveis homogènia i resolutiva als tres centres que garanteix l'equitat territorial i qualitat assistencial similar, facilita la coordinació i el treball en xarxa.
- Arrelament territorial i coneixement profund de la població amb gran capacitat de personalització de l'atenció i millor gestió de la cronicitat i la complexitat.
- Experiència en qualitat, seguretat del pacient, docència i recerca amb un fort posicionament com a organització madura, amb capacitat d'innovació i atractiva per a futurs professionals.

Totes aquestes fortaleses permeten liderar canvis, no només adaptar-s'hi.

Les Debilitats (Què ens limita internament):

- L'elevada pressió assistencial amb risc de sobrecàrrega, burnout i pèrdua de qualitat percebuda.
- Limitacions estructurals i de recursos, sobretot de finançament, fet que dificulta créixer o innovar al ritme necessari.
- Increment de la càrrega administrativa que provoca un desaprofitament del temps que els professionals sanitaris dediquen a l'atenció de les persones. Això pot provocar, també, desmotivació professional.

Aquestes debilitats no són derivades del model de l'organització, sinó de capacitat i recursos. Això és important perquè són més corregibles.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

Les Oportunitats (Què podeu aprofitar de l'entorn):

- Desplegament del model i les mesures del CAIROS que dona oportunitat real per redistribuir la càrrega, prioritzar la complexitat i treballar de manera més proactiva.
- Transformació digital, TIC Salut i IA que permeten l'automatització de processos administratius, donar suport a la decisió clínica i millorar l'estratificació dels pacients.
- Impuls de la integració sanitària i social al territori per donar una resposta més eficient a la cronicitat i a l'envelliment i reduir la pressió assistencial evitable.

Aquestes oportunitats encaixen perfectament amb les fortaleeses existents.

Les Amenaces (Factors externs que poden complicar el futur):

- L'Envelliment poblacional i l'augment de la cronicitat provoquen un increment sostingut de la demanda amb més complexitat.
- La dificultat de la captació i la fidelització de professionals provoca alta competència i risc de pèrdua de talent.
- L'augment de les expectatives de la ciutadania amb recursos limitats provoca tensió entre la qualitat percebuda i la capacitat real del sistema de donar resposta.

Aquestes amenaces són estructurals del sistema i no són específiques de la nostra organització, però ens impacten directament.

La lectura estratègica global és la següent:

- Fortaleeses + Oportunitats:
Permeten posicionar-nos com a referent territorial en atenció integrada, innovació i gestió professional.
- Fortaleeses + Amenaces:
Permeten utilitzar l'autogestió, la qualitat i la innovació per retenir professionals i gestionar millor la cronicitat.
- Debilitats + Oportunitats:
Utilitzar la digitalització i el model CSIR com a palanques per reduir la pressió assistencial i la càrrega administrativa.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

- **Debilitats + Amenaces:**
El risc principal: l'esgotament professional si no es transforma el model organitzatiu i l'administratiu.

Tot aquesta anàlisi es representa a l'*Annex 2*.

4. Marc estratègic

4.1. Orientació a valor, resultats en salut, sostenibilitat i qualitat.

Aquest marc estratègic s'inspira en un model orientat a valor, entès com la capacitat de generar els millors resultats possibles en salut, experiència i benestar de les persones, amb un ús responsable, eficient i sostenible dels recursos disponibles. El pla incorpora de manera transversal els principis de qualitat, seguretat del pacient, sostenibilitat econòmica, social i ambiental, així com els valors de bon govern, responsabilitat social corporativa i orientació a la persona.

El Pla s'alinea amb les principals estratègies i marcs de referència del sistema de salut de Catalunya, especialment el Contracte amb el CatSalut, el Pla de Qualitat i Seguretat dels Pacients, així com amb l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), reforçant el compromís de l'organització amb un desenvolupament sanitari responsable, equitatiu i sostenible.

El procés de reflexió estratègica ha permès identificar els principals àmbits de millora i palanques de transformació de l'Atenció Primària, tenint en compte l'evolució demogràfica, l'augment de la cronicitat i la complexitat, les desigualtats socials en salut, les necessitats del territori i el paper clau dels professionals.

Com a resultat d'aquest procés, aquest Pla Estratègic s'estructura en **vuit línies estratègiques** que articulen de manera coherent la visió, els objectius i el desplegament operatiu per al període 2025–2028. Aquestes línies aborden de manera integrada:

- la salut comunitària i la participació ciutadana
- la qualitat, la seguretat i el valor assistencial
- el lideratge clínic i la governança
- el desenvolupament i el benestar dels professionals
- la transformació digital i els nous rols professionals,
- la continuïtat assistencial i la integració sanitària i social
- l'accessibilitat i la gestió de la demanda

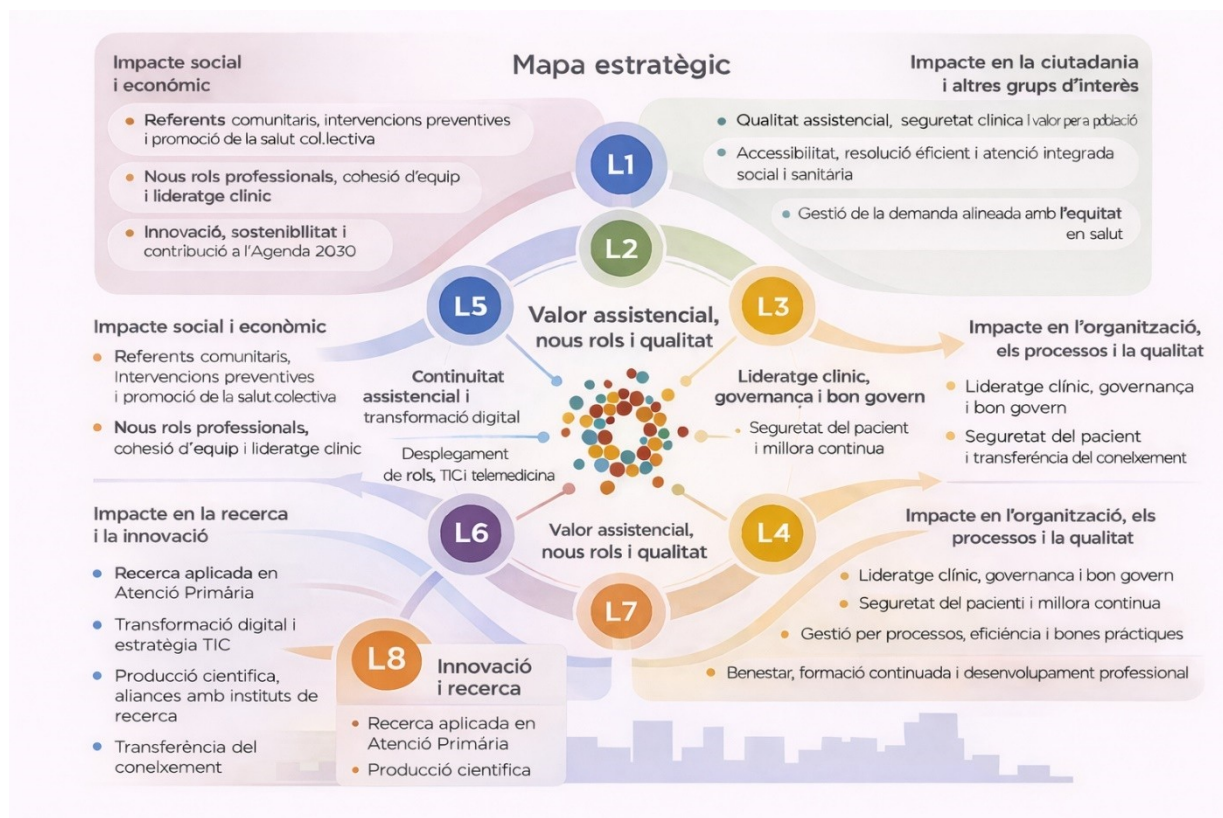
	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- la innovació i la recerca en Atenció Primària.

Per a cada línia estratègica s'han definit objectius estratègics SMART, accions operatives concretes, indicadors de seguiment alineats amb els marcs de referència del sistema i una cronologia de desplegament que garanteix una implementació progressiva, avaluable i orientada a resultats.

Aquest marc estratègic constitueix, així, l'eina de governança que ha de permetre avançar cap a una Atenció Primària més resolutiva, integrada, accessible, innovadora i centrada en la ciutadania, consolidant-la com a pilar fonamental del sistema de salut i com a agent clau de cohesió social i territorial.

4.2. Mapa estratègic.



Aquest mapa estratègic constitueix la síntesi del model estratègic del Pla, i recull els eixos prioritaris que orienten l'actuació de l'organització, en coherència amb les línies estratègiques del Servei Català de la Salut i amb els principis del sistema sanitari públic de Catalunya.

Al centre del mapa se situa el concepte "Valor assistencial i qualitat", que actua com a element vertebrador del Pla i garanteix l'alineació de totes les línies

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

estratègiques amb l'objectiu de proporcionar una atenció integral, segura, equitativa, eficient i centrada en les persones, així com d'impulsar l'evolució dels rols professionals i la millora contínua de la qualitat.

Al voltant d'aquest nucli s'estructuren **vuit línies estratègiques (L1–L8)**, totes elles amb el mateix rang estratègic, que permeten abordar de manera integrada els principals àmbits d'impacte del Pla:

Línia 1. Salut comunitària, visió salutogènica i orientació a la ciutadania

Se centra en **promoure la salut i el benestar**, no només en tractar la malaltia. Incorpora la mirada comunitària, els determinants socials de la salut i la participació activa de la ciutadania. L'objectiu és empoderar les persones i les comunitats perquè siguin protagonistes de la seva salut.

Línia 2. Qualitat, seguretat del pacient i valor assistencial

Busca garantir una **atenció segura, efectiva i basada en l'evidència**, minimitzant riscos i errors. També posa l'accent en el **valor assistencial**, és a dir, obtenir els millors resultats possibles en salut amb un ús adequat dels recursos, centrant-se en allò que realment aporta valor al pacient.

Línia 3. Lideratge clínic, governança i bon govern en Atenció Primària

Pretén reforçar el **lideratge dels professionals clínics** en la presa de decisions i en l'organització dels serveis. Promou models de governança transparents, participatius i responsables, que afavoreixin una gestió eficient, ètica i alineada amb les necessitats del territori.

Línia 4. Professionals, benestar i desenvolupament professional

Posa el focus en les persones que treballen al sistema: **cuidar els professionals per poder cuidar millor la ciutadania**. Inclou accions per millorar el benestar emocional, la motivació, la formació continuada, el desenvolupament de competències i les oportunitats de creixement professional.

Línia 5. Nous rols professionals i transformació digital

Impulsa l'adaptació dels perfils professionals a les noves necessitats del sistema, amb **nous rols, més treball en equip i millor aprofitament de competències**. Alhora, promou la transformació digital com a eina per millorar l'eficiència, la coordinació i l'experiència de professionals i pacients.

Línia 6. Continuïtat assistencial i integració sanitària i social

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

Té com a objectiu garantir una **atenció integrada, coordinada i contínua**, especialment per a persones amb cronicitat, complexitat o vulnerabilitat. Afavoreix la col·laboració entre l'àmbit sanitari i social per donar respostes globals a les necessitats de les persones.

Línia 7. Gestió de la demanda i accessibilitat

Vol millorar l'**accés de la ciutadania als serveis de salut**, assegurant que cada necessitat sigui atesa pel professional i el canal més adequat. Inclou la reorganització de circuits, l'ús de noves formes d'atenció (presencial, telefònica, digital) i una gestió més eficient del temps i els recursos.

Línia 8. Innovació i recerca

Fomenta una cultura d'**innovació contínua i de recerca aplicada** a l'Atenció Primària. L'objectiu és generar coneixement, provar noves maneres de fer i incorporar millores que impactin positivament en la qualitat assistencial, l'organització i els resultats en salut.

El mapa estratègic reflecteix una visió integrada, coherent i alineada amb les polítiques sanitàries del CatSalut, i constitueix el marc de referència per al desplegament dels objectius estratègics, els plans d'acció i els mecanismes d'avaluació del Pla.

4.3. Alineació del Pla Estratègic 2025–2028 amb l'Agenda 2030

Aquest Pla Estratègic s'alinea de manera transversal amb l'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), que esdevenen un marc de referència per a la definició, el desplegament i l'avaluació de les línies estratègiques del Pla. L'Atenció Primària contribueix de manera prioritària a l'assoliment de l'ODS 3, mitjançant la millora dels resultats en salut, la qualitat, la seguretat i l'accessibilitat dels serveis, i impacta també en altres ODS rellevants, especialment en la reducció de les desigualtats, el foment del treball digne, la innovació, el bon govern i el reforç de les aliances territorials. Aquest enfocament permet avançar cap a un model d'Atenció Primària orientat a valor, centrat en la persona, integrat amb l'àmbit social i compromès amb la sostenibilitat del sistema de salut, en coherència amb les prioritats estratègiques del CatSalut.



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

Línia estratègica	ODS principalment alineats	Justificació de l'alineació
Línia 1. Salut comunitària, visió salutogènica i orientació a la ciutadania	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 10 (Reducció de les desigualtats) • ODS 11 (Ciutats i comunitats sostenibles) i inclusives.	Contribueix a la promoció de la salut, la prevenció i la participació activa de la ciutadania, incorporant una perspectiva comunitària i d'equitat que permet abordar les desigualtats socials en salut i reforçar comunitats més saludables
Línia 2. Qualitat, seguretat del pacient i valor assistencial	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 12 (Producció i consum responsables)	Impulsa la millora contínua de la qualitat i la seguretat de l'atenció, promou pràctiques clíniques basades en valor i redueix les pràctiques de baix valor, afavorint un ús eficient, adequat i sostenible dels recursos sanitaris.
Línia 3. Lideratge clínic, governança i bon govern en Atenció Primària	• ODS 16 (Pau, justícia i institucions sòlides) • ODS 17 (Aliances per assolir els objectius)	Reforça models de governança participativa, transparència i ètica assistencial, promovent institucions sanitàries sòlides i la col·laboració amb els agents del territori.
Línia 4. Professionals, benestar i desenvolupament professional	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 8 (Treball digne i creixement econòmic) • ODS 5 (Igualtat de gènere)	Fomenta el benestar, el desenvolupament competencial i la formació contínua dels professionals, promovent entorns de treball saludables, equitatius i sostenibles, així com la captació i fidelització del talent.
Línia 5. Nous rols professionals i transformació digital	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 9 (Indústria, innovació i infraestructures) • ODS 12 (Producció i consum responsables)	Afavoreix la innovació organitzativa, la transformació digital i la implantació de nous rols professionals, millorant l'accessibilitat, la resolució assistencial i l'eficiència del sistema de salut.



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

Línia estratègica	ODS principalment alineats	Justificació de l'alineació
Línia 6. Continuïtat assistencial i integració sanitària i social	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 10 (Reducció de les desigualtats) • ODS 17 (Aliances per assolir els objectius)	Impulsa la coordinació i la integració entre nivells assistencials i serveis socials, millorant la continuïtat de l'atenció, l'equitat i la resposta a la complexitat sanitària i social.
Línia 7. Gestió de la demanda i accessibilitat	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 10 (Reducció de les desigualtats)	Contribueix a garantir una atenció accessible, oportuna i equitativa, mitjançant la millora de la gestió de la demanda, la reducció dels temps d'espera i l'optimització dels circuits assistencials.
Línia 8. Innovació i recerca	• ODS 3 (Salut i benestar) • ODS 9 (Indústria, innovació i infraestructures) • ODS 17 (Aliances per assolir els objectius)	Potencia la recerca, la innovació i la transferència de coneixement en Atenció Primària, mitjançant el treball en xarxa i la generació d'evidència orientada a la millora dels resultats en salut.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

5. Les 8 Línies estratègiques, el pla d'acció i el desplegament operatiu 2025-2028

Aquestes 8 línies estratègiques ja introduïdes en l'apartat anterior tenen 4 eixos clau:



Per a cada línia estratègica es defineixen objectius estratègics SMART, accions operatives, indicadors alineats i una cronologia de desplegament

5.1. Línia 1. Visió salutogènica, comunitària i orientada a la ciutadania

5.1.1. Objectius estratègics

- Consolidar abans de finalitzar 2028 un model de salut comunitària estructurat, homogeni i avaluable als tres centres d'Atenció Primària, alineat amb les directrius del CatSalut.
- Incrementar en un 20% la participació de la ciutadania en programes comunitaris prioritaris durant el període 2025–2028.
- Promoure la coresponsabilització de la ciutadania, famílies i persones ateses en el procés de salut–malaltia.

5.1.2. Accions

- Revisar i actualitzar el mapa de salut comunitària del territori.
- Prioritzar projectes comunitaris segons impacte en salut i desigualtats.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Desenvolupar activitats de promoció de la salut i prevenció obertes a la comunitat.
- Implicar activament les persones i famílies en la presa de decisions assistencials quan sigui pertinent.
- Actualitzar els mecanismes de recollida de necessitats, expectatives i experiència usuària.
- Obrir els centres d'AP com a espais de salut comunitària.

5.1.3. Indicadors

- Nombre de projectes de salut comunitària actius i avaluats.
- Percentatge de població participant en activitats comunitàries.
- Indicadors de promoció i prevenció del Contracte Programa (cribratges, consells de salut).
- Índex de satisfacció i experiència de la ciutadania (PLAENSA).
- Nombre d'accions comunitàries impulsades des de l'EAP.

5.1.4. Resultats esperats

- Model de salut comunitària definit, desplegat i avaluat de manera homogènia als tres CAP abans de 2028.
- Increment $\geq 20\%$ de la participació ciutadana en programes comunitaris prioritaris.
- Projectes comunitaris alineats amb impacte en salut i equitat, amb avaluació anual.
- Millora de l'experiència usuària i de la percepció de corresponsabilitat en salut.
- Centres d'AP consolidats com a espais oberts de salut comunitària.

5.1.5. Responsable

- **Responsable principal:** Direcció de l'EAP
- **Corresponsables:**
 - Referent de Salut Comunitària
 - Professionals de l'EAP (infermeria, treball social, medicina)
 - Ajuntaments i agents comunitaris
 - Comissió de Participació Ciutadana

5.1.4. Cronologia

- **2025-2026:**

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- o Revisió del mapa de salut comunitària.
- o Priorització de projectes segons impacte en salut i equitat.
- **2027:**
 - o Desplegament homogeni dels projectes als tres centres.
 - o Increment progressiu de la participació ciutadana.
- **2028:**
 - o Avaluació d'impacte en salut comunitària.
 - o Consolidació del model.

5.2. Línia 2. Qualitat, seguretat i valor assistencial

5.2.1. Objectius estratègics

- Avançar en la cultura de la millora contínua i la seguretat del pacient entre els professionals d'Atenció Primària.
- Millorar la gestió per processos i l'eficiència organitzativa.
- Reduir almenys un 10% les pràctiques clíniques de baix valor.
- Consolidar i ampliar la mesura de la satisfacció i experiència de la ciutadania.

5.2.2. Accions

- Desenvolupar accions de sensibilització i formació transversal en seguretat del pacient.
- Fomentar la notificació i anàlisi d'incidents de seguretat (SNISP).
- Implantar sistemes de gestió de riscos en AP.
- Revisar i actualitzar processos, protocols i guies assistencials segons evidència.
- Desenvolupar grups interdisciplinaris de millora de processos.
- Revisar i ampliar els sistemes d'enquestes de satisfacció.
- Desenvolupar quadres de comandament de qualitat i seguretat per centres.

5.2.3. Indicadors

- Indicadors del Pla de Qualitat i Seguretat dels Pacients de Catalunya.
- Nombre d'incidents de seguretat notificats i analitzats.
- Compliment d'indicadors de seguretat clínica.
- Resultats de satisfacció de la ciutadania (PLAENSA).
- Percentatge de processos assistencials revisats i actualitzats.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Indicadors de reducció de pràctiques de baix valor.

5.2.4. Resultats esperats

- Cultura de seguretat del pacient integrada en la pràctica habitual.
- Increment de la notificació d'incidents amb anàlisi i retorn estructurat.
- Reducció $\geq 10\%$ de pràctiques de baix valor clínic.
- Processos assistencials clau revisats i actualitzats segons evidència.
- Sistemes de mesura de qualitat i satisfacció consolidats i explotables.

5.2.5. Responsables

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Corresponsables:**
 - Referent de Qualitat i Seguretat del Pacient
 - Direcció assistencial i Direcció d'infermeria
 - Comissió de Qualitat
 - Professionals de l'EAP

5.2.6. Cronologia

- **2025-2026:**
 - Alineació del quadre de comandament amb CatSalut i Qualitat.
 - Formació transversal en seguretat del pacient.
- **2027:**
 - Implantació d'accions de millora prioritàries.
 - Consolidació de la gestió per processos.
- **2028:**
 - Avaluació de resultats.
 - Benchmarking territorial i ajustaments.

5.3. Línia 3. Lideratge clínic, governança i bon govern en Atenció Primària

5.3.1. Objectius estratègics

- Enfortir el lideratge clínic i organitzatiu dels professionals d'Atenció Primària abans de 2028.
- Desenvolupar un model de governança participativa basat en la corresponsabilitat i la transparència.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Integrar els valors de responsabilitat social, Agenda 2030 i ètica assistencial en la pràctica clínica i organitzativa.
- Millorar el posicionament estratègic de l'EAP com a referent territorial.

5.3.2. Accions

- Definir i desplegar un model de governança participativa als EAP.
- Crear i consolidar espais de decisió clínica compartida.
- Desenvolupar programes de formació en lideratge clínic i valors.
- Sensibilitzar els professionals en ODS i ètica assistencial.
- Impulsar espais de reflexió ètica aplicada a la pràctica assistencial.
- Participar activament en espais territorials sanitaris i socials.
- Fomentar el benchmarking amb altres EAP.

5.3.3. Indicadors

- Percentatge de Professionals de l'EAP participants en espais de governança.
- Nombre de professionals formats en lideratge clínic, ODS i ètica assistencial.
- Resultats d'enquestes de clima laboral (lideratge i participació).
- Nombre de sessions o espais de reflexió ètica assistencial.
- Participació de l'EAP en espais territorials de decisió sanitària i social.

5.3.4. Resultats esperats

- Model de governança participativa definit, operatiu i avaluat.
- Professionals implicats en espais de decisió clínica i organitzativa.
- Increment del lideratge clínic distribuït i del compromís professional.
- Integració efectiva dels valors d'ètica, RSC i ODS en la pràctica diària.
- Millor posicionament territorial de l'EAP com a referent sanitari.

5.3.5. Responsables

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Coreponsables:**
 - Comitè de Direcció
 - Direcció assistencial i Direcció d'infermeria
 - Comissió d'Ètica Assistencial

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- o Professionals de l'EAP

5.3.6. Cronologia

- **2025-2026:**
 - o Definició del model de governança participativa.
 - o Identificació de lideratges clínics.
- **2027:**
 - o Desplegament del model als tres centres.
 - o Integració de valors RSC i ètica assistencial.
- **2028:**
 - o Avaluació del model.
 - o Consolidació del lideratge clínic com a eix estructural.

5.4. Línia 4. Professionals, benestar i desenvolupament professional

5.4.1. Objectius estratègics

- Millorar el compromís, la satisfacció i el benestar dels professionals d'Atenció Primària.
- Reduir la rotació no desitjada per sota del llindar territorial.
- Impulsar el desenvolupament competencial, la formació contínua i la carrera professional.
- Afavorir la captació, acollida i fidelització del talent.

5.4.2. Accions

- Potenciar la comunicació interna i els canals de participació professional.
- Avaluar periòdicament el clima laboral.
- Desenvolupar programes de mediació interna i gestió de conflictes.
- Reforçar la vigilància de la salut i la prevenció de riscos laborals.
- Promoure accions de benestar emocional.
- Dissenyar i desplegar un pla de formació continuada.
- Revisar rols, funcions i competències professionals.
- Desenvolupar models d'acollida integral.
- Impulsar convenis amb centres formatius i la docència.

5.4.3. Indicadors

- Resultats d'enquestes de clima laboral i satisfacció professional.
- Índex de rotació i estabilitat dels professionals dins l'equip.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Hores de formació per professional i any.
- Indicadors de salut laboral (absentisme, vigilància de la salut).
- Nombre de professionals docents o tutors acreditats.

5.4.4. Resultats esperats

- Millora sostinguda dels indicadors de clima laboral i satisfacció.
- Reducció de la rotació no desitjada per sota del llindar territorial.
- Professionals amb itineraris formatius clars i competències actualitzades.
- Programes de benestar i suport emocional integrats a l'organització.
- Model d'acollida i fidelització del talent consolidat.

5.4.5. Responsables

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Corresponsables:**
 - Referent de Persones / RRHH
 - Servei de Prevenció de Riscos Laborals
 - Coordinadors de docència
 - Professionals de l'EAP

5.4.6. Cronologia

- **2025-2026:**
 - Diagnosi de benestar, clima i necessitats formatives.
- **2027:**
 - Desplegament de programes de benestar, mediació i formació.
- **2028:**
 - Consolidació del model.
 - Avaluació i millora contínua.

5.5. Línia 5. Nous rols professionals i transformació digital

5.5.1. Objectius estratègics

- Consolidació dels nous rols professionals, Referents de Benestar Emocional (RBEC), fisioterapeutes, nutricionistes, higienista bucodental, assistent clínic, prioritzats per CatSalut.
- Incrementar l'ús efectiu de les eines digitals i de suport clínic.
- Reduir la càrrega administrativa mitjançant la digitalització.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Versió: 5.0
			Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

5.5.2. Accions

- Seguir amb el desplegament dels nous rols professionals.
- Actualitzar i millorar els sistemes d'informació assistencial.
- Finalitzar la digitalització de la documentació assistencial.
- Impulsar la comunicació digital (intranet, web).
- Incorporar telemedicina i atenció no presencial.
- Automatitzar processos administratius repetitius.

5.5.3. Indicadors

- Nombre de nous rols professionals implantats i en seguiment.
- Grau d'ús de TIC Salut, HES i eines digitals.
- Percentatge d'activitat assistencial no presencial.
- Temps administratiu per professional.
- Indicadors TIC del Contracte Programa.

5.5.4. Resultats esperats

- Nous rols professionals implantats i funcionals segons CatSalut.
- Avaluació de l'activitat dels nous rols ja implementats en els darrers 2 anys
- Increment de l'activitat no presencial amb manteniment de la qualitat.
- Reducció significativa de la càrrega administrativa dels professionals.
- Eines digitals integrades en la pràctica clínica habitual.
- Millora de l'eficiència organitzativa i del temps assistencial.

5.5.5. Responsable

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Corresponsables:**
 - Referent TIC / Transformació Digital
 - Direcció assistencial i Direcció d'infermeria
 - Professionals de l'EAP
 - Proveïdors TIC

5.5.6. Cronologia

- **2025-2026:**
 - Desplegament inicial de nous rols i eines digitals.
- **2027:**
 - Extensió a tots els centres de l'EAP.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- **2028:**
 - Optimització, automatització i avaluació d'impacte.

5.6. Línia 6. Continuïtat assistencial i integració sanitària i social

5.6.1. Objectius estratègics

- Garantir circuits integrats i protocols compartits amb l'àmbit hospitalari, sociosanitari i social.
- Reforçar el compromís social i territorial de l'organització.
- Millorar els temps de resposta i la coordinació entre nivells assistencials.

5.6.2. Accions

- Revisar i actualitzar circuits assistencials compartits.
- Desenvolupar protocols d'atenció integrada.
- Coordinar-se amb serveis socials i comunitaris.
- Participar en taules i fòrums territorials.
- Impulsar projectes d'innovació orientats a la coordinació entre nivells assistencials.

5.6.3. Indicadors

- Temps de resposta a les interconsultes.
- Percentatge de pacients fràgils amb seguiment compartit AP–social.
- Indicadors de continuïtat assistencial del Contracte Programa.
- Nombre de circuits integrats actius.
- Indicadors del Pacte Territorial.

5.6.4. Resultats esperats

- Circuits integrats Atenció primària–hospital aguts–Atenció Intermedia-recursos socials, definits, coordinats i operatius.
- Millora dels temps de resposta i de la coordinació entre nivells assistencials.
- Increment del seguiment compartit de pacients fràgils.
- Major coherència assistencial percebuda per la ciutadania.
- EAP reconegut com a actor clau del Pacte Territorial.

5.6.5. Responsables

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Corresponsables:**
 - Direcció assistencial i Direcció d'infermeria
 - Referents de Continuitat Assistencial de cada especialitat mèdica
 - Hospitals: CHV, Hospital de la Santa Creu de Vic, Hospital Sant Jaume de Manlleu
 - Serveis socials
 - Residències
 - Taules territorials

5.6.6. Cronologia

- **2025-2026:**
 - Revisió i actualització de circuits assistencials.
- **2027:**
 - Desplegament i seguiment de circuits integrats.
- **2028:**
 - Consolidació i avaluació del model.

5.7. Línia 7. Gestió de la demanda i accessibilitat

5.7.1. Objectius estratègics

- Reduir els temps d'espera per a l'atenció programada i urgent fins assolir els estàndards CatSalut.
- Incrementar la resolució de la demanda en la primera atenció.

5.7.2. Accions

- Analitzar la demanda i adequar circuits assistencials.
- Gestionar activament les llistes d'espera.
- Revisar contínuament els fluxos assistencials.
- Potenciar la resolució en la primera atenció.
- Seguir implementant la Gestió Infermera de la Demanda (GID)

5.7.3. Indicadors

- Temps mitjà d'espera per visita programada i urgent.
- Percentatge de resolució en primera atenció.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

- Indicadors d'accessibilitat del Contracte amb CatSalut (CPR).
- Visites per professional i dia.

5.7.4. Resultats esperats

- Reducció dels temps d'espera fins als estàndards CatSalut.
- Augment de la resolució en primera atenció.
- Augment de les visites de GID.
- Circuits i agendes més eficients i ajustats a la demanda real.
- Millora de la percepció d'accessibilitat per part de la ciutadania.
- Seguiment sistemàtic i presa de decisions basada en dades.

5.7.5. Responsables

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Coreponsables:**
 - Direcció assistencial i Direcció d'infermeria
 - Professionals de l'EAP
 - Unitats d'atenció a l'usuari

5.7.6. Cronologia

- **2025–2028:**
 - Millora contínua amb seguiment periòdic trimestral.
 - Ajustament constant de circuits i agendes.

5.8. Línia 8. Innovació i recerca

5.8.1. Objectius estratègics

- Consolidar grups de recerca i innovació ja existents.
- Definir línies de recerca pròpies alineades amb les necessitats del territori.
- Incrementar la producció científica i la transferència de coneixement.
- Fomentar la participació dels professionals en projectes de recerca.
- Seguir i incrementar la col·laboració en projectes de recerca amb la indústria farmacèutica.

5.8.2. Accions

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- Identificar grups de recerca actius.
- Definir línies prioritàries de recerca en AP.
- Facilitar formació en metodologia de recerca.
- Publicar i difondre resultats a nivell intern i extern.
- Participar en jornades, congressos i xarxes de recerca.
- Cerca activa de projectes de recerca amb la indústria farmacèutica.

5.8.3. Indicadors

- Nombre de projectes de recerca actius.
- Nombre de projectes d'innovació actius.
- Nombre de Professionals de l'EAP participants en projectes.
- Nombre projectes de recerca amb la indústria farmacèutica
- Producció científica (publicacions, comunicacions).

5.8.4. Resultats esperats

- Línies de recerca alineades amb necessitats del territori.
- Increment de la producció científica i la transferència de coneixement.
- Major participació dels professionals en projectes d'innovació.
- Participació en projectes de recerca amb la indústria farmacèutica.

5.8.5. Responsables

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Coresponsables:**
 - Direcció de Recerca i Innovació
 - Professionals investigadors
 - Indústria farmacèutica

5.8.6. Cronologia

- **2025-2026:**
 - Identificació de grups i definició de línies de recerca.
- **2027:**
 - Desenvolupament de projectes i formació en recerca.
- **2028:**
 - Consolidació, avaluació i transferència de coneixement.

6. Processos

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

L'EAP adopta la gestió per processos com a esquema de treball per a l'EAP de l'atenció als ciutadans. L'enfocament als resultats com a resposta a les necessitats dels ciutadans, el control dels recursos i les guies per al desenvolupament de les activitats són els elements clau de la gestió per processos. Es diferencien processos clau assistencials, dels de suport i estratègics.

Els objectius que es proposem amb aquesta gestió per processos és:

- Entendre el model organitzatiu de l'EAP mitjançant la gestió per processos.
- Disposar de metodologies definides per a la identificació dels diferents processos i tipus en el sistema de gestió de la qualitat, així com les interaccions.
- Plantejar el mapa de processos com a representació gràfica i base de l'organització funcional del centre.

6.1. Mapa de processos de l'organització

El mapa de processos defineix el funcionament global de l'organització i mostra com, a partir de les necessitats de la ciutadania i dels grups d'interès, es despleguen els processos estratègics, clau i de suport per assolir una **demanda satisfeta**, amb criteris de qualitat, seguretat, eficiència i equitat.

6.1.1. Enfocament a la ciutadania i als grups d'interès

La ciutadania i les persones usuàries constitueixen l'eix central del sistema, juntament amb els principals grups d'interès (proveïdors assistencials, Agència integrada salut-social, universitats, entorn TIC Salut, etc.). Tots els processos de l'organització s'orienten a garantir una atenció accessible, longitudinal, integrada i centrada en la persona, responnent a les seves necessitats de salut al llarg del cicle vital.

6.1.2. Processos estratègics

Els processos estratègics defineixen el marc de governança, lideratge i orientació de l'organització, assegurant l'alineament amb les polítiques de salut, els valors institucionals i els objectius estratègics. Inclouen:

- **Direcció i planificació estratègica**, com a motor de definició d'objectius, prioritats i línies d'actuació.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

- **Atenció a l'usuari**, garantint escolta activa, informació, participació i resposta a reclamacions.
- **Qualitat i seguretat del pacient**, orientada a la millora contínua i a la gestió del risc assistencial.
- **Gestió de recursos humans**, promovent el desenvolupament professional, el benestar i la capacitat dels equips.
- **Gestió econòmica i financera**, assegurant sostenibilitat i ús eficient dels recursos.
- **Responsabilitat social i economia social**, incorporant criteris d'impacte social i compromís amb l'entorn.
- **Comunicació i transparència**, afavorint la confiança, la rendició de comptes i la informació clara.
- **Control, avaluació i acreditació**, com a garantia de compliment normatiu i d'excel·lència organitzativa.

6.1.3. Processos clau (assistencials)

Els processos clau constitueixen el nucli de valor de l'organització i corresponen a la **provisió de serveis de salut** a la ciutadania. S'organitzen al voltant de dos grans eixos:

- Atenció i gestió als ciutadans-clients

Asseguren l'accessibilitat, la continuïtat i la longitudinalitat de l'atenció, especialment en l'àmbit de l'atenció primària i comunitària.

- Relació amb els proveïdors assistencials

Faciliten les transicions assistencials i la coordinació dins del continu assistencial, garantint una atenció integrada.

Dins la cartera de serveis destaquen:

- Medicina familiar i comunitària.
- Infermeria familiar i comunitària.
- Atenció pediàtrica i infermeria pediàtrica.
- Odontologia i salut bucodental.

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

- Tècnics sanitaris (TCAI, tècnics especialitzats).
- Nous rols professionals orientats al benestar emocional, la promoció de la salut i la teràpia ocupacional.
- ASSIR
- Salut Mental: CSMA i CSMIJ.

- **Salut comunitària**, amb programes de promoció, prevenció, educació per a la salut i participació ciutadana.

- **Docència**, en formació de residents i estudiants universitaris.

- **Investigació, innovació i TIC**, com a palanca de millora del coneixement, la pràctica clínica i la transformació digital.

6.1.4. Processos de suport

Els processos de suport garanteixen el correcte funcionament dels processos estratègics i clau, aportant recursos, infraestructura i serveis transversals. Inclouen:

- Sistemes d'informació, TIC-Salut, tecnologia digital i IA.
- Serveis generals.
- Gestió d'infraestructures i manteniment.
- Proves complementàries i suport al diagnòstic.
- Compres, magatzem i farmàcia.
- Prevenció de riscos laborals.
- Gestió mediambiental.
- Privacitat i protecció de dades.
- Assessorament jurídic i compliment legal.

6.2. Resultat final

La interacció coordinada de tots aquests processos permet assolir una **demandada ciutadana satisfeta**, assegurant una atenció de qualitat, segura, accessible, sostenible i alineada amb els objectius estratègics de l'organització.

Es pot consultar la representació gràfica d'aquest mapa de processos de l'organització a l'*Annex 3*.

6.3. Vinculació entre el mapa de processos i les línies estratègiques



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

El mapa de processos esdevé l'eina operativa que permet desplegar les línies estratègiques de l'organització, assegurant la coherència entre la planificació, l'acció i l'avaluació de resultats.

Cada línia estratègica es concreta en línies d'actuació alineades amb els processos estratègics, clau i de suport, i es mesura mitjançant indicadors de seguiment que permeten avaluar el grau d'assoliment dels objectius definits en el Pla Estratègic, tal com es mostra en la següent taula:

Línia estratègica	Processos vinculats (codi)	Indicadors de seguiment
L1. Visió salutogènica, comunitària i orientada a la ciutadania	C1, C3, C2, E2	• Projectes de salut comunitària actius i avaluats • % població participant en activitats comunitàries • Indicadors promoció i prevenció • PLAENSA
L2. Qualitat, seguretat i valor assistencial	E3, C1, S1	• Indicadors Pla Qualitat i Seguretat Pacients • Incidents de seguretat notificats i analitzats (SNISP) • % processos assistencials revisats • Indicadors reducció pràctiques de baix valor
L3. Lideratge clínic, governança i bon govern	E1, E4, E7, E6	• % professionals participants en espais de governança • Clima laboral (lideratge i participació) • Professionals formats en lideratge, ODS i ètica
L4. Professionals, benestar i desenvolupament	E4, S6, S2	• Clima laboral i satisfacció professional • Índex de rotació i estabilitat

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

Línia estratègica	Processos vinculats (codi)	Indicadors de seguiment
professional		• Hores de formació per professional/any • Indicadors salut laboral
L5. Nous rols professionals i transformació digital	S1, C1, E1	• Nous rols professionals implantats • % activitat assistencial no presencial • Grau d'ús eines TIC i suport clinic • Temps administratiu per professional
L6. Continuïtat assistencial i integració sanitària i social	C2, C7, E1	• Temps de resposta en interconsultes • % pacients fràgils amb seguiment AP–social • Circuits assistencials integrats actius
L7. Gestió de la demanda i accessibilitat	C6, C1, S1	• Temps d'espera visita programada i urgent • % resolució en primera atenció • Indicadors d'accessibilitat (CP)
L8. Innovació i recerca	E9, C4, C5	• Projectes de recerca i innovació actius • Producció científica (publicacions, comunicacions) • Professionals participants en projectes

7. Cronograma

7.1. LÍNIA 1. Visió salutogènica, comunitària i orientada a la ciutadania

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Consolidar un model de salut comunitària estructurat i avaluable	•	•	•	Direcció EAP



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
- Revisar i actualitzar el mapa de salut comunitària	•			Referent de Salut Comunitària
- Prioritzar projectes comunitaris segons impacte i equitat	•			Direcció EAP / Referent Salut Comunitària
- Desenvolupar activitats de promoció i prevenció		•	•	Professionals EAP (Infermeria / Treball Social)
- Obrir els centres d'AP com a espais comunitaris		•	•	Direcció EAP
OE2. Incrementar la participació ciutadana en un 20%		•	•	Direcció EAP
- Actualitzar mecanismes de recollida d'experiència usuària		•		Referent d'Atenció a la Ciutadania / Qualitat
- Implicar persones i famílies en decisions assistencials		•	•	Professionals EAP
OE3. Promoure la corresponsabilització ciutadana		•	•	Direcció EAP / Professionals EAP

7.2. LÍNIA 2. Qualitat, seguretat i valor assistencial



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Enfortir la cultura de seguretat del pacient	•	•	•	Direcció EAP
- Formació transversal en seguretat del pacient	•			Referent de Qualitat i Seguretat del Pacient
- Fomentar notificació i anàlisi d'incidents	•	•	•	Referent de Qualitat i Seguretat del Pacient
- Implantar sistemes de gestió de riscos		•	•	Direcció EAP / Referent de Qualitat
OE2. Millorar la gestió per processos i eficiència		•	•	Direcció EAP
- Revisar i actualitzar processos i protocols	•	•		Direcció assistencial i d'infermeria
- Grups interdisciplinaris de millora		•	•	Direcció EAP
OE3. Reduir pràctiques clíniques de baix valor (-10%)		•	•	Direcció EAP / Professionals EAP
OE4. Consolidar la mesura de satisfacció ciutadana	•	•	•	Direcció EAP
- Desenvolupar quadres de comandament de qualitat	•	•	•	Referent de Qualitat / TIC
- Benchmarking territorial			•	Direcció EAP

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

7.3. LÍNIA 3. Lideratge clínic, governança i bon govern

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Enfortir el lideratge clínic i organitzatiu	•	•	•	Direcció EAP
- Definir el model de governança participativa	•			Direcció EAP
- Identificar lideratges clínics	•			Direcció EAP
- Desplegar espais de decisió compartida		•	•	Comitè de Direcció / Direcció assistencial i d'infermeria
OE2. Integrar RSC, Agenda 2030 i ètica assistencial		•	•	Direcció EAP
- Formació en lideratge, ODS i ètica	•	•		Direcció EAP / Formació
- Espais de reflexió ètica assistencial		•	•	Comissió d'Ètica Assistencial
OE3. Millorar el posicionament territorial de l'EAP		•	•	Direcció EAP
- Participació en espais territorials i benchmarking		•	•	Direcció EAP

7.4. LÍNIA 4. Professionals, benestar i desenvolupament

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Millorar benestar i satisfacció professional	•	•	•	Direcció EAP
- Diagnosi de clima laboral i benestar	•			Referent de Persones / RRHH
- Programes de benestar emocional		•	•	Direcció EAP / Prevenció de

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
				Riscos Laborals
OE2. Reduir la rotació no desitjada		•	•	Direcció EAP
OE3. Impulsar formació i carrera professional	•	•	•	Direcció EAP
- Disseny del pla de formació continuada	•			Referent de Formació
- Desplegament del pla de formació		•	•	Referent de Formació
OE4. Captació i fidelització del talent		•	•	Direcció EAP
- Models d'acollida i convenis docents	•	•	•	Direcció EAP / Coordinació Docent

7.5. LÍNIA 5. Nous rols professionals i transformació digital

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Consolidació nous rols professionals	•	•	•	Direcció EAP
- Continuar amb el desplegament els nous rols	•			Direcció EAP
- Extensió a tots els centres		•		Direcció EAP
OE2. Incrementar l'ús d'eines digitals	•	•	•	Direcció EAP
- Digitalització de la documentació assistencial	•	•		Referent TIC / Transformació Digital
- Telemedicina i atenció no presencial		•	•	Direcció EAP / Referent TIC
OE3. Reduir la càrrega administrativa		•	•	Direcció EAP
- Automatització de processos			•	Referent TIC



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

7.6. LÍNIA 6. Continuitat assistencial i integració social i sanitària

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Garantir circuits integrats AP–hospitals aguts- intermèdia–social	•	•	•	Direcció EAP
-Revisar i actualitzar circuits compartits	•			Direcció assistencial/Referents de Continuitat Assistencial de cada especialitat
- Desenvolupar protocols d'atenció integrada		•		Direcció EAP / Direcció assistencial Referent de Continuitat
OE2. Reforçar la coordinació territorial		•	•	Direcció EAP
- Participació en taules i fòrums territorials	•	•	•	Direcció EAP
OE3. Consolidar el model integrat			•	Direcció EAP

7.7. LÍNIA 7. Gestió de la demanda i accessibilitat

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Reduir temps d'espera segons estàndards CatSalut	•	•	•	Direcció EAP
- Anàlisi i adequació de la demanda	•	•	•	Direcció EAP / assistencial /

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
- Gestió activa de llistes d'espera	•	•	•	d'atenció a l'usuari Direcció EAP / d'Atenció a la Ciutadania
OE2. Incrementar resolució en primera atenció	•	•	•	Direcció EAP / Professionals EAP

7.8. LÍNIA 8. Innovació i recerca

Objectius / Accions	2025-2026	2027	2028	Responsable
OE1. Consolidar recerca i innovació a l'EAP	•	•	•	Direcció EAP
- Identificar grups i línies de recerca	•			Direcció Recerca i Innovació
- Desenvolupar projectes recerca i innovació	•	•	•	Direcció de Recerca i Innovació
OE2. Incrementar producció científica		•	•	Direcció EAP
- Difusió i transferència de coneixement			•	Direcció de Recerca i Innovació
- Cerca activa de projectes de recerca amb la indústria farmacèutica	•	•	•	Direcció EAP / Direcció de Recerca

8. Pla de seguiment i avaluació.

Aquest pla de seguiment i avaluació té com a finalitat garantir el desplegament efectiu del Pla Estratègic de l'EAP, assegurar l'assoliment dels objectius definits

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

i facilitar la presa de decisions basada en dades, la millora contínua i la rendició de comptes davant la ciutadania i els òrgans de govern.

Aquest permet:

- Monitoritzar el grau d'execució de les accions previstes.
- Avaluar l'impacte de les actuacions en resultats de salut, qualitat assistencial i experiència.
- Identificar desviacions i definir accions correctores.
- Afavorir una cultura d'avaluació, transparència i corresponsabilitat.

8.1. Àmbit d'aplicació

El pla de seguiment i avaluació s'aplica a:

- Totes les línies estratègiques (1 a 8) del Pla.
- Els tres centres d'Atenció Primària de l'EAP.
- Tots els professionals i responsables implicats en el desplegament del Pla.

8.2. Model d'avaluació

S'estableix un model d'avaluació mixt, que combina:

a) Avaluació de procés

- Grau d'execució de les accions planificades.
- Compliment de la cronologia prevista.
- Nivell d'implantació als tres centres.

b) Avaluació de resultats

- Assoliment dels indicadors definits per línia estratègica.
- Evolució dels indicadors del Contracte Programa.
- Impacte en qualitat, seguretat, accessibilitat i experiència.

c) Avaluació d'impacte (2028)

- Impacte global del Pla en el model assistencial de l'EAP.
- Valor afegit per a la ciutadania i el territori.
- Sostenibilitat i consolidació dels canvis.

8.3. Indicadors de seguiment

El seguiment es realitzarà mitjançant els indicadors ja definits a cada línia estratègica, agrupats en els següents blocs:

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- **Indicadors d'activitat i desplegament**
(accions realitzades, projectes actius, formació impartida, circuits implantats).
- **Indicadors de qualitat i seguretat**
(CPR, Pla de Qualitat i Seguretat, incidents notificats a SNISP).
- **Indicadors d'experiència i satisfacció**
(PLAENSA, experiència de pacient, participació ciutadana).
- **Indicadors professionals**
(clima laboral, rotació, formació, benestar).
- **Indicadors d'eficiència i accessibilitat**
(temps d'espera, resolució en primera atenció, càrrega administrativa).

Sempre que sigui possible, els indicadors es desagregaran per centre per garantir l'equitat i la comparabilitat.

8.4. Eines de seguiment

Per garantir un seguiment sistemàtic s'utilitzaran les següents eines:

- Quadres de comandament assistencials i de qualitat (QC d'AP, PROSP, SNISP, etc).
- Sistemes d'informació corporatius (HES, TIC Salut, indicadors CatSalut).
- Enquestes de satisfacció i clima laboral.
- Registres interns de projectes, formació i accions comunitàries.
- Actes de comissions i espais de governança.

8.5. Periodicitat del seguiment

S'estableix la següent periodicitat:

- **Seguiment trimestral**
 - Indicadors clau d'activitat, accessibilitat, qualitat i seguretat.
 - Anàlisi de desviacions i accions correctores.
- **Seguiment semestral**
 - Revisió del grau d'execució del cronograma.
 - Seguiment específic per línia estratègica.
- **Avaluació anual**
 - Avaluació global de resultats.
 - Informe anual de seguiment del Pla Estratègic.
 - Propostes de millora per a l'any següent.

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

- **Avaluació final (2028)**
 - o Avaluació d'impacte global.
 - o Consolidació o redefinició de línies estratègiques.

8.6. Governança del seguiment - Responsables del seguiment

- **Responsable principal:** Direcció EAP
- **Corresponsables:**
 - o Referents de cada línia estratègica.
 - o Comissió de Qualitat i Seguretat.
 - o Comitè de Direcció.
 - o Coordinacions assistencials.

Cada referent de línia serà responsable de:

- Recollir i analitzar els indicadors.
- Proposar accions correctores.
- Informar periòdicament a Direcció.

8.7. Millora contínua

El Pla de seguiment i avaluació és un instrument viu.

Els resultats obtinguts permetran:

- Reorientar accions i prioritats.
- Ajustar objectius i indicadors.
- Consolidar les bones pràctiques.
- Incorporar innovacions i aprenentatges.

9. Pla de comunicació, seguiment i retorn de resultats

El Pla de comunicació l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP per al període 2025-2028 dona suport al desplegament del Pla estratègic 2025-2028 i al seguiment dels objectius operatius definits en el Contracte CatSalut, especialment en les dimensions d'accessibilitat, capacitat resolutiva, atenció a la cronicitat, salut comunitària i qualitat percebuda.

La comunicació es concep com una eina clau per garantir la transparència, facilitar la presa de decisions basada en resultats i reforçar la rendició de comptes davant el CatSalut, els professionals i la ciutadania.

9.1 Comunicació interna

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

La comunicació interna s'adreça als professionals de l'EAP i té com a objectiu assegurar l'alineament dels equips amb els objectius operatius, indicadors i compromisos establerts en el Contracte CatSalut.

El retorn intern de resultats s'estructurarà al voltant de les principals dimensions contractuals:

- **Accessibilitat:**
Retorn periòdic d'indicadors relacionats amb l'accés a l'atenció (temps de resposta, disponibilitat d'agenda, canals no presencials), amb l'objectiu d'identificar àrees de millora i optimitzar l'organització assistencial.
- **Capacitat resolutiva:**
Comunicació dels resultats vinculats a la resolució de la demanda a l'atenció primària, la coordinació amb altres nivells assistencials i l'ús adequat de derivacions i proves diagnòstiques.
- **Atenció a la cronicitat:**
Retorn d'indicadors relacionats amb el seguiment de pacients crònics, la continuïtat assistencial i el treball proactiu dels equips, afavorint una visió compartida dels resultats.
- **Salut comunitària:**
Comunicació de les accions i resultats vinculats a projectes de salut comunitària, treball en xarxa amb agents del territori i impacte sobre determinants socials de la salut.
- **Qualitat percebuda:**

Retorn dels resultats de satisfacció i experiència de les persones usuàries, amb l'objectiu d'incorporar la visió de la ciutadania en la millora contínua dels serveis.

Aquest retorn es realitzarà mitjançant:

- Informes trimestrals de seguiment.
- Presentació dels resultats a les comissions internes i espais de governança de l'EAP.
- Informes anuals integrats de resultats.

9.2 Comunicació externa

	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 5.0
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Criteri: 2
			Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

La comunicació externa s'orienta a informar la població adscrita a l'EAP, el CatSalut i els agents del territori sobre el grau d'assoliment dels objectius del Pla estratègic, d'acord amb les dimensions del Contracte CatSalut.

Les accions de comunicació externa inclouran:

- Difusió d'informació rellevant sobre accessibilitat, resolució, cronicitat, salut comunitària i qualitat percebuda a través dels canals corporatius del CatSalut i/o de l'entitat proveïdora.
- Publicació de continguts informatius accessibles al web del centre i a altres suports institucionals.
- Utilització de materials divulgatius i suports informatius al CAP per comunicar resultats i actuacions rellevants.
- Presentació dels principals resultats en espais de participació ciutadana, consells de salut i taules de salut comunitària.
- Coordinació amb administracions locals i agents comunitaris per al retorn de resultats compartits.

9.3 Seguiment, avaluació i millora contínua

El seguiment del Pla estratègic es basarà en els indicadors definits en el Contracte CatSalut i en indicadors interns de l'EAP, amb una revisió periòdica que permeti:

- Monitorar el grau d'assoliment dels objectius operatius.
- Identificar desviacions i definir accions correctores.
- Facilitar la rendició de comptes davant el CatSalut.
- Informar de manera transparent els professionals i la ciutadania.

Aquest sistema integrat de comunicació, seguiment i retorn de resultats reforça la cultura de l'avaluació, l'orientació a resultats i el compromís amb la qualitat de l'atenció de l'Equip d'Atenció Primària.

25 d'Abril de 2025

Dr. Ramon Vilatimó Pujal
Gerent

	Pla Estratègic 2025-2028 EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	Versió: 5.0
		Criteri: 2
		Codi estàndard: 2c-01-01
		Data: Abril 2025

Resolució d'aprovació de la Junta de Socis

La Junta de Socis de l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP, reunida en sessió ordinària/extraordinària celebrada en data ____13 de juny de 2025__, després d'analitzar el contingut del **Pla Estratègic 2025-2028**, i un cop verificat l'alineament del document amb el marc normatiu i estratègic del sistema públic de salut de Catalunya, així com amb la missió, visió, valors i propòsit de l'entitat,

ACORDA:

1. Aprovar el **Pla Estratègic 2025-2028 de l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP** com a document marc de planificació estratègica de l'entitat per al període indicat.
2. Encomanar a la Direcció i als òrgans de govern de l'organització el desplegament, seguiment i avaluació del Pla, mitjançant els objectius, indicadors i cronologia establerts.
3. Establir que el Pla Estratègic 2025-2028 serà objecte de revisió periòdica, com a mínim anual, per tal d'assegurar-ne l'adequació a l'evolució del context assistencial, organitzatiu i normatiu.

I perquè consti als efectes oportuns, se signa la present resolució.

Centelles, ____13____ de ____Juny____ de 2025

Signatures:

President/a de la Junta de Socis

Secretari/ària de la Junta de Socis

Document marc per a la validació i aprovació pels òrgans de govern de l'EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP.



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 5.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

REVISAT PER

(comandament del gestor)

[Nom Cognom]

[Nom Cognom]

Data:

ELABORAT PER:

(gestor del procés)

[Nom Cognom]

13/06/2025

	Pla Estratègic 2025-2028	
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP	
	Versió: 4.0	
	Criteri: 2	
	Codi estàndard: 2c-01-01	
	Data: Abril 2025	

ANNEX 2. ANÀLISI DAFO

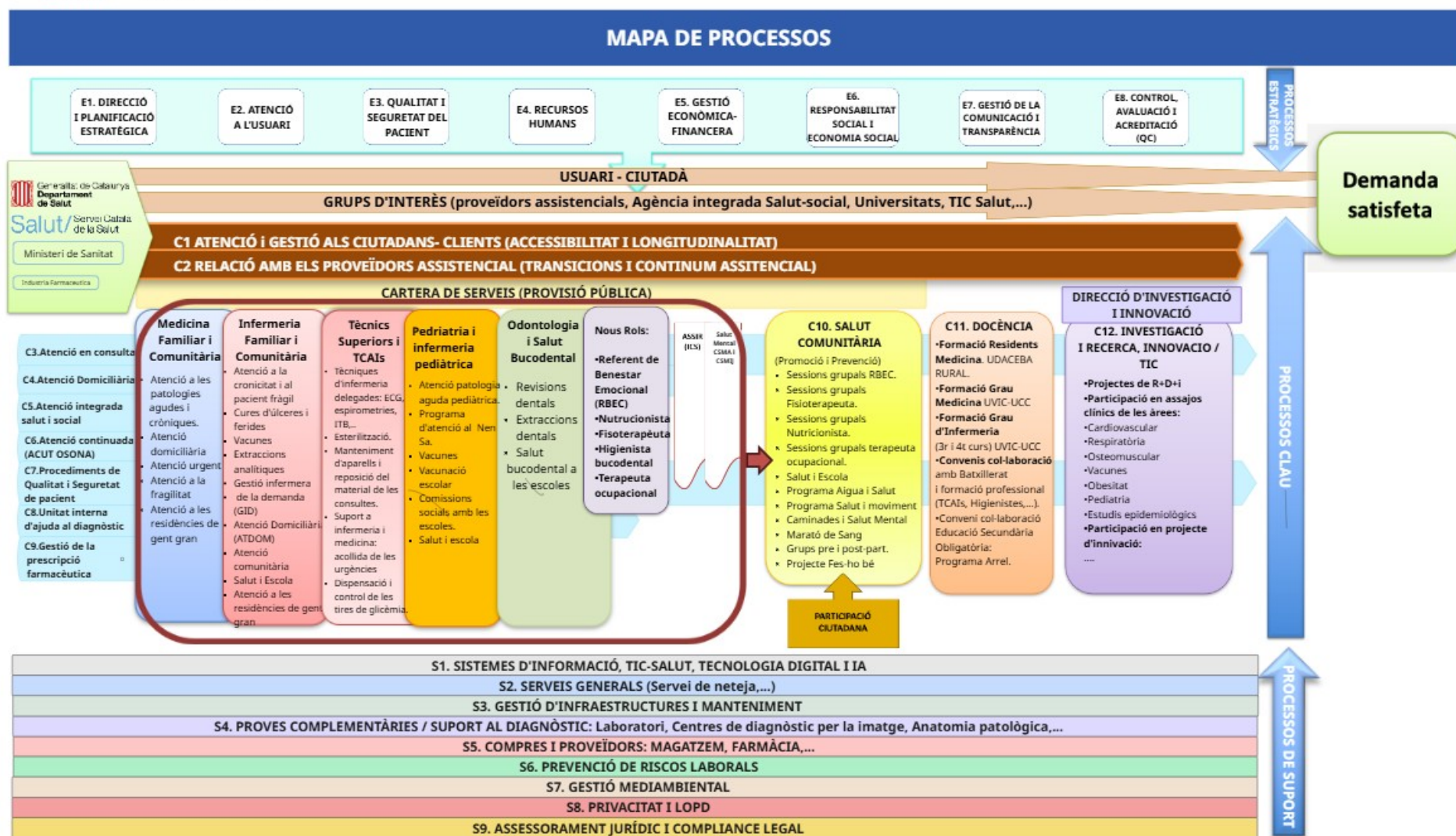


	Pla Estratègic 2025-2028		Versió: 4.0
			Criteri: 2
	EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP		Codi estàndard: 2c-01-01
			Data: Abril 2025

ANNEX 3. MAPA DE PROCESSOS



VERSÍO 2.0 - 16/02/2026





Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 4.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025



Pla Estratègic 2025-2028

EAP Osona Sud – Alt Congost, SLP

Versió: 4.0

Criteri: 2

Codi estàndard: 2c-01-01

Data: Abril 2025

