

	PROCESSOS MAPA DE PROCESSOS		Versió: 1.0
			Criteri: 5
			Codi estàndard: 5a-01-02
			Data: Abril 2025

PROCESSOS DE L'EAP OSONA SUD – ALT CONGOST, SLP.

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.

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.

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.

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:

	PROCESSOS MAPA DE PROCESSOS	Versió: 1.0
		Criteri: 5
		Codi estàndard: 5a-01-02
		Data: Abril 2025

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

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

	PROCESSOS MAPA DE PROCESSOS	Versió: 1.0
		Criteri: 5
		Codi estàndard: 5a-01-02
		Data: Abril 2025

- 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.

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.

Resultat final

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

	PROCESSOS MAPA DE PROCESSOS	Versió: 1.0
		Criteri: 5
		Codi estàndard: 5a-01-02
		Data: Abril 2025

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

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 professional	E4, S6, S2	• Clima laboral i satisfacció professional • Índex de rotació i estabilitat • Hores de formació per professional/any

	PROCESSOS MAPA DE PROCESSOS	Versió: 1.0
		Criteri: 5
		Codi estàndard: 5a-01-02
		Data: Abril 2025

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

ELABORAT PER:
(Gestor de procés)

REVISAT PER:
(comandament)

[Dolors Molera]

Data:

[Comitè de Direcció]

25/04/2025

 ABS Centelles	PROCESSOS MAPA DE PROCESSOS	Versió: 1.0
		Criteri: 5
		Codi estàndard: 5a-01-02
		Data: Abril 2025