



PLA ESTRATÈGIC  
2014-2017

Versió 2.0

Gestor documental: **Biblioteca**

**Criteris de Direcció**

Novembre 2014

Aprovat : 11 novembre 2014

Revisió Novembre 2017

# PLA ESTRATÈGIC

## EAP OSONA SUD ALT CONGOST (ABS CENTELLES) 2014-2016

Novembre 2014

<b>PERSONES RESPONSABLES ELABORACIÓ DOCUMENT</b>	<b>PROPIETARIS DEL PROCÉS</b>	
DIRECTORA ASSISTENCIAL	DIRECTOR GERENT	EQUIP DIRECTIU:
Dra. Sílvia Narejos	Dr. Ramón Vilatimó	Dr. Ramón Vilatimó Dra. Sílvia Narejos Sra. Dolors Morató Sra. Lourdes Tuneu



PLA ESTRATÈGIC  
2014-2017

Versió 2.0

Gestor documental: **Biblioteca**

**Criteris de Direcció**

Novembre 2014

Aprovat : 11 novembre 2014

Revisió Novembre 2017

## INDEX

1. INTRODUCCIÓ
2. L'ÀREA BÀSICA DE SALUT DE CENTELLES
3. DIAGNÒSTIC DE SALUT
4. DEFINICIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS
5. ELABORACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC
6. LÍNEES ESTRATÈGIQUES

# 1.- INTRODUCCIÓ



Teniu a les vostres mans el Pla Estratègic de ABS Centelles 2014-2017, fruit d'un treball d'equip que es va iniciar l'any 2014. Aquest Pla Estratègic , que és el primer de la nostra empresa, fixa la missió de la nostra organització, els valors que la defineixen i les 5 línies estratègiques sota les quals es desplega un ambiciós pla de treball a desenvolupar en els propers tres anys.

Aquest document fa referència al futur. És un procés continu i dinàmic que defineix una sèrie d'objectius i d'accions concretes, tenint present els elements interns de l'organització i els elements externs de l'entorn. En darrer terme el que pretén és la millora de l'atenció sanitària que oferim i també la millora de la gestió de la nostra organització.

En data 11 de novembre de 2014 generem aquest pla per tal de definir l'organigrama funcional, mapa de processos, i re-definir alguns aspectes com la oferta de la cartera de serveis, amb l'objectiu de fer sostenible la nostra ABS.

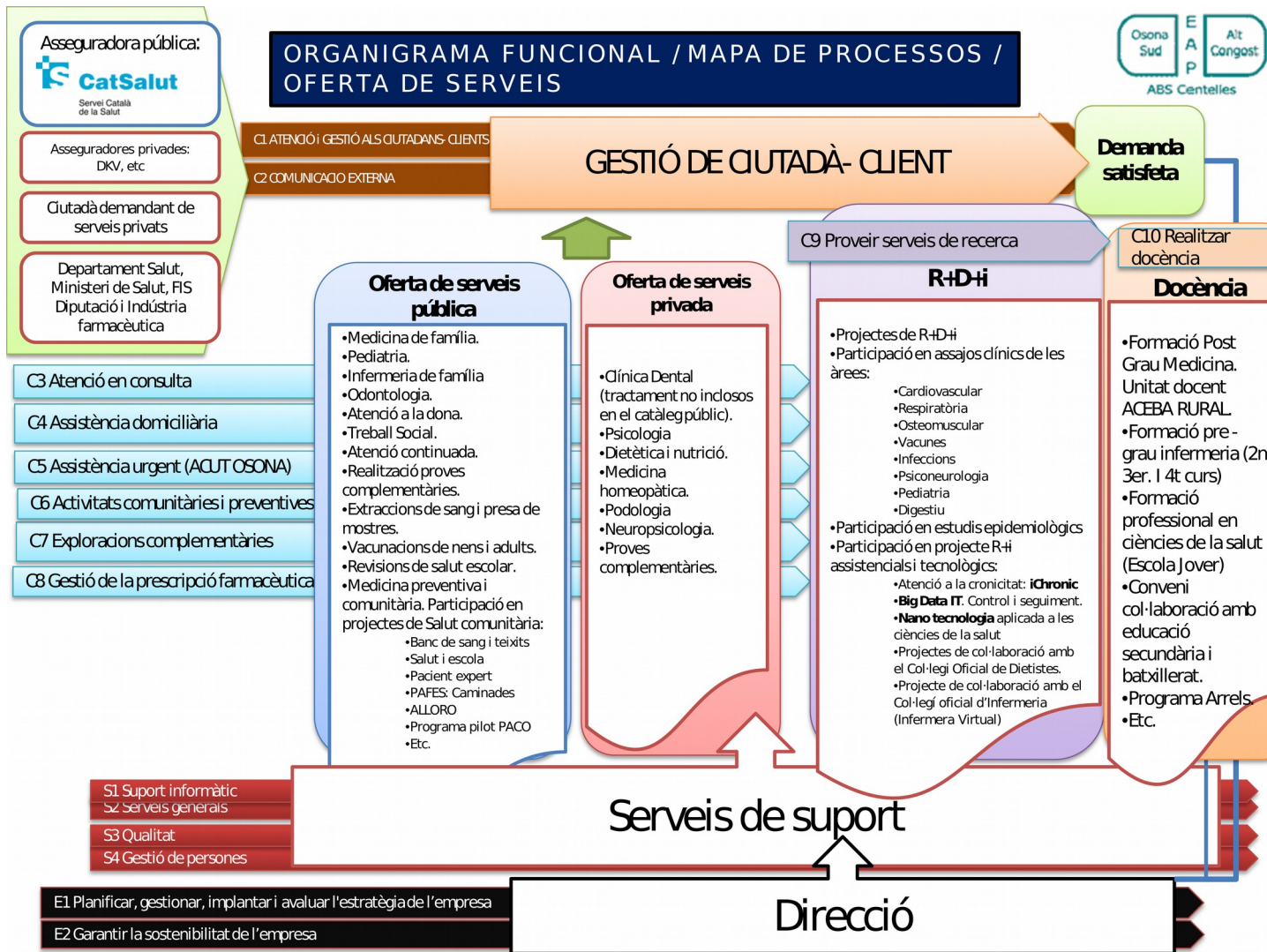
## **2.- L' ÀREA BÀSICA DE SALUT DE CENTELLES**

EAP OSONA SUD- ALT CONGOST SLP és una entitat de base associativa (EBA), proveïdora d'Atenció Primària per al Sistema Públic de Salut que des del 2000 gestiona l'ABS CENTELLES mitjançant concurs públic. Aquest model es basa en una societat integrada per professionals de la medicina, infermeria i odontologia que constituïm una empresa, sota la modalitat de Societat Limitada de Professionals (SLP). La nostra empresa es fonamenta en l'autogestió seguint les directrius del model previst a la llei 11/1995 de modificació parcial de la LOSC aprovada pel Parlament de Catalunya el dia 29 de setembre de 1995.

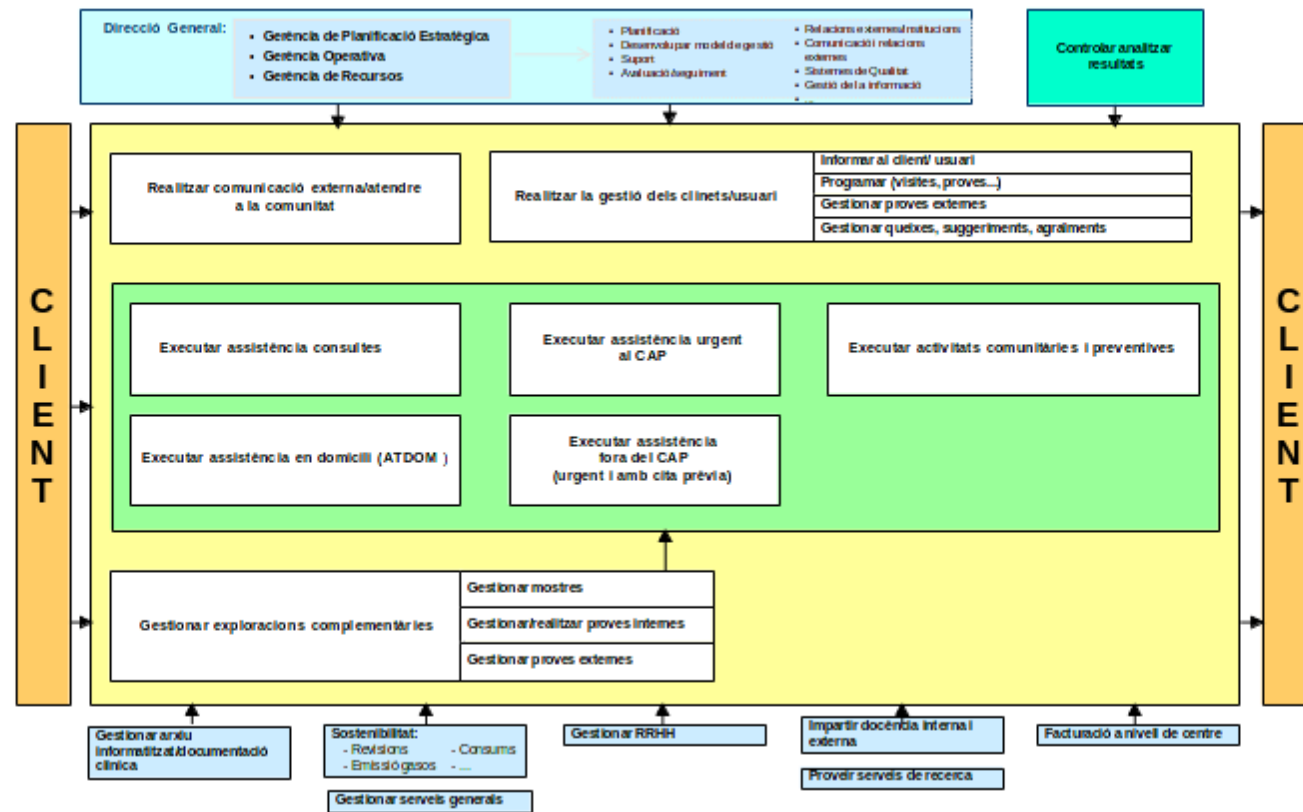
Treballem per contribuir a la millora de la salut de la població amb una gestió eficient dels recursos i amb l'objectiu de la millora de la qualitat assistencial a la

	<p>PLA ESTRATÈGIC 2014-2017</p>	<p>Versió 2.0 <b>Gestor documental: Biblioteca</b> <b>Criteris de Direcció</b></p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1066 237 1536 271"> <p>Novembre 2014</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1066 271 1536 304"> <p>Aprovat : 11 novembre 2014</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1066 304 1536 320"> <p>Revisió Novembre 2017</p> </td> </tr> </table>	<p>Novembre 2014</p>	<p>Aprovat : 11 novembre 2014</p>	<p>Revisió Novembre 2017</p>
<p>Novembre 2014</p>					
<p>Aprovat : 11 novembre 2014</p>					
<p>Revisió Novembre 2017</p>					

nostra població de referència, amb criteris de sostenibilitat, tant respecte al funcionament de la empresa com en el servei que es presta.



# MAPA DE PROCESSOS – ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT



ESTRATÈGIC

L'ABS dóna servei d'atenció primària a 3 municipis de la Comarca d' Osona amb un població total de més de 13.170 persones: Centelles, Hostalets de Balenyà i Sant Martí de Centelles.

La nostra àrea s'ubica en una zona rural, Centelles el municipi més gran amb 8.112 habitants i Hostalets de Balenyà amb 3.673 i Sant Martí de Centelles, el més petit amb 1.385 habitants. En tots els pobles l'envelliment de la població és cada vegada més significatiu i en la majoria de municipis s'acosta o supera el 16.2% de persones majors de 65 anys i el 2.73% les persones majors de 85 anys. Superant amb escreix la mitjana de Catalunya , que és d'un 14,40% i un 2,38% respectivament.

**TAULA 3 Població per grup d'edat. 2014**

METGE	CUPO	15- 25anys	25-50anys	50- 65anys	> 65anys	> 85anys
<b>CAP CENTELLES</b>						
DRA. ALVAREZ	1622,	190	849	331	252	39
DRA. NAREJOS	1537,	195	612	357	373	42
DR. SINCHI	1414,	140	732	293	249	38
DRA. TANTIÑA	800	69	301	150	280	99
DR. VILATIMO	1304,	133	609	298	264	38
	6677,	727	3103	1429	1418	256

METGE	CUPO	15- 25anys	25-50anys	50- 65anys	> 65anys	> 85anys
<b>CONSULTORI HOSTALETS</b>						
DR. MENDEZ	1593,	195	758	352	288	35
DRA. DEL VAL	1472,	141	678	371	282	43
	3065,	336	1436	723	570	78

<b>METGE</b>	<b>CUPO</b>	<b>15- 25anys</b>	<b>25-50anys</b>	<b>50- 65anys</b>	<b>&gt; 65anys</b>	<b>&gt; 85anys</b>
<b>CONSULTORI ST MARTI CEN</b>						
<b>MARTINEZ NAVARRO, ENCARNA</b>	1140,	150	586	264	140	25
<b>PEDIATRIA ABS CENTELLES</b>	<b>CUPO</b>	<b>0 -12mes</b>	<b>1-3anys</b>	<b>3-5anys</b>	<b>5-10anys</b>	<b>10-15anys</b>
<b>PEDIATRIA</b>						
<b>RAMON MARTINEZ, ANGELS</b>	880	51	100	142	322	265
<b>ULIED ARMIÑANA, ANGELS</b>	800	41	82	105	303	269
<b>MATESANZ ADROBAU, SUSANA</b>	608	34	72	76	235	191
	2288	126	254	323	860	725



## 3.- DIAGNÒSTIC DE SALUT

Segons la diagnosi efectuada per a l'elaboració del *Pla de Salut 2011-2015* del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, la situació de partida pel que fa als resultats de salut és bona, amb una esperança de vida superior en gairebé 2 anys a la mitjana europea i una evolució positiva de les taxes de mortalitat en les principals causes de mort (càncer, malalties cardiovasculars i per accidents). L'esperança de vida en néixer a Catalunya, el 2009, era de 81,9 anys (78,9 homes i 84,8 dones). Aquesta longevitat és una de les més elevades, tant a l'Estat Espanyol com al conjunt de la Unió Europea.

No obstant això, el pla destaca tres grans reptes:

- 1) **L'envelliment continuat de la població** (increment de més de 200.000 persones majors de 65 anys en els pròxims 10 anys, que representa un creixement relatiu de quasi el 20%).
- 2) **Revertir l'empitjorament dels hàbits i estils de vida** La proporció de població sedentària ( en funció de l'activitat física a la feina o la llar) ha augmentat de manera constant en els darrers anys. També és fonamental continuar incidint en la deshabitació del tabac i en els bevedors de risc.

L'any 2010, gairebé la meitat de la població de 18 a 74 anys té excés de pes ( un 35,3% de persones amb sobrepès i un 12,0% amb obesitat). Mentre que el sobrepès afecta més els homes ( 43,3% ) que les dones ( 27,2%), els percentatges d'obesitat són bastants similars per als dos sexes ( 13,1% i 11,0% respectivament). Pel que fa al tabac, en el període 1990-2010, la proporció de fumadors ha disminuït, en canvi les dades sobre consum de risc d'alcohol mostren una evolució poc favorable.

- 3) **La major càrrega de morbiditat a causa de la creixent prevalença i l'impacte de les malalties cròniques.**

La prevalença de les malalties cròniques augmenta progressivament fins arribar al 62,5% per als majors de 74 anys. Les cinc principals malalties cròniques amb major impacte i mortalitat són aparell circulatori, tumors, aparell respiratori, sistema nerviós i malalties mentals i representen el 78% de les defuncions.

Quant a la morbiditat, les malalties de l'aparell locomotor, la pressió alta i la depressió i l'ansietat constitueixen els trastorns crònics principals declarats per la població adulta.

## 4.- DEFINICIÓ GRUPS D'INTERÈS

ABS CENTELLES reconeix com els seus grups d'interès els següents i actua conforme les seves necessitats i expectatives:

- Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
- Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.
- Les altres EBAS amb els quals formem part d'ACEBA.
- Altres entitats de Atenció Primària amb OMI (Grup Assistencial OMI)
- Les persones que treballem a ABS CENTELLES.
- Els 3 equips de govern (Ajuntaments) dels municipis que conformen l'ABS.
- Consell Comarcal Osona.
- Les oficines de farmàcia de l'ABS.
- Les persones usuàries de l'EAP.
- Les escoles i les llars d'infants de l'ABS.
- Els proveïdors assistencials i no assistencials
- El centre hospitalari i sociosanitari de referència: Consorci Hospitalari de Vic, Fundació Hospital Santa Creu de Vic i l'Hospital de Sant Jaume de Manlleu.
- Centres de servei d'atenció a la Gent Gran: Residència Sant Gabriel de Centelles i Residència Casal Oller d'Hostalets de Balenyà.
- Servei Integrat de Salut d'Osona (Atenció Primària i Hospitalària)
- Universitat de Vic (Càtedra de Cures Pal·liatives i Facultat d'Infermeria)
- FORES (fundació Osona recerca i estudis de la Salut)
- Acords amb UIC (Universitat Internacional de Catalunya)
- Banc de Sang i Teixits de Catalunya
- Altres serveis socials i sanitaris de referència
- SEM-061
- Les associacions de veïns, de gent gran i d'ajuda mútua
- La societat en general.

# 5.- MISSIÓ, VISIÓ, VALORS

## L'EAP OSONA SUD - ALT CONGOST SLP (EBA Centelles).

Es una empresa de professionals sanitaris integrada en el sistema Públic de Salut per donar serveis d'Atenció Primària a la Població de Centelles, Balenyà i Sant Martí.

Oferint una atenció sanitària, social i domiciliària de qualitat, per aconseguir la confiança dels nostres pacients,

### COMPROMÍS ÈTIC

- El professional vetlla en primer lloc pel benestar de la seva població procurant al mateix temps fer el bé i ser just amb la resta de la societat.
- Per complir això el professional comptarà amb l'autonomia i la llibertat necessàries.
- **Exigència:** Intentem assolir un nivell alt d'exigència en totes les activitats per tal de que es desenvolupin correctament i adequadament.
- **Col·laboració** amb altres organitzacions amb les que compartim valors i objectius.
- **Flexibilitat.**
- **Sinceritat.**
- **Respecte.**
- **Comunicació.**
- **Motivació** (reconeixement professional i personal).
- **Capacitat.**
- **Disponibilitat.**
- **Saber establir límits** personals, familiars, professionals i de grup

### MISSIÓ

L'EAP OSONA SUD- ALT CONGOST SLP és un centre sanitari obert a la comunitat, que ofereix serveis sanitaris i socials d'alta qualitat al pacient, buscant la millora continua, oferint un tracte acollidor i solidari, una atenció integral al ciutadà i desenvolupant projectes de recerca i innovació.

El model d'organització i gestió de l'EAP Osona Sud- Alt Congost S.L.P és base en:

- L'autogestió i professionalització com a instrument d'èxit per la sostenibilitat de la nostra empresa.
- Donar una atenció sanitària i social de qualitat a la nostra població.
- Ser sensible a les necessitats individuals de cada professional, buscant l'equilibri entre la igualtat i la diferència, afavorint el treball en equip i la visió de millora continua, i la gestió racional i eficient dels recursos assignats.
- Entendre que el benestar del professional de la nostra empresa, és un element clau per a poder donar un millor servei.

- Recolzant-nos en el professionalisme i el talent, tot potenciant la satisfacció pròpia, promovent i incentivant les iniciatives relacionades amb les actuacions de millora assistencial, docent, recerca i innovació (R+D+I)
- Liderant i essent un referent d'atenció primària de Salut, a més de constituir un model d'èxit en la autogestió i la sostenibilitat del sistema sanitari de provisió pública.

## 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.

Diferenciar-nos per:

- A. Una atenció a les persones que:
  - Situa al ciutadà com a eix vertebrador del nostre model i promou que es faci responsable de la seva salut; posant al seu abast les eines necessàries per que poguï fer-ho (noves tecnologies, participació comunitària, educació per la salut, etc.).
  - Treballa per afavorir la continuïtat i accessibilitat del servei, així com la coordinació òptima amb altres agents i proveïdors de l'entorn.
  - Vetlla per una integració i treball coordinat amb l'àmbit de l'atenció social i sanitària.
- B. Una inequívoca vocació docent, de recerca i innovació (R+D+I).
- C. Un model d'organització basat en l'autogestió dels professionals i els serveis que oferim. Generant més satisfacció dels professionals, afavorint la millora continua de la qualitat assistencial i el treball en equip.
- D. Foment i utilització de les TICs en Salut, per agilitzar i optimitzar l'atenció al pacient, i oferir-li eines d'auto cura tutelades pels professionals sanitaris i socials.
- E. Foment i treball continu per assolir aliances estratègiques amb altres agents i proveïdors, que afavoreixin el contínuum assistencial.
- F. Us racional i eficient dels recursos assignats.

## VALORS

Els nostres valors: donar una atenció sanitària de qualitat, professional, responsable, eficient, respectuosa i ètica. Amb personal competent i amb un equip multidisciplinari. Propera a la comunitat. Compromesa amb les persones, amb les institucions i amb el desenvolupament professional i científic.

- ★ PROFESSIONALITAT.
- ★ VOCACIO DE SERVEI.
- ★ RESPONSABILITAT.
- ★ MULTIDISCIPLINARIERAT.

- ★ EFICIÈNCIA.
- ★ FLEXIBLES I PARTICIPATIUS.
- ★ COMPROMÍS ÈTIC.
- ★ SINCERITAT I RESPECTE.
- ★ COMUNICACIÓ I MOTIVACIÓ.
- ★ DISPONIBILITAT I CAPACITAT.
- ★ SABER ESTABLIR LIMITS

L'EAP OSONA SUD- ALT CONGOST SLP acredita un alt nivell de solvència tècnica amb un nivells d'excel·lència en la prestació del servei, que es base en:

- L'alt nivell de coneixement.
- Capacitat de gestió.
- Experiència en la feina que realitzem.
- Formació prèvia i continuada.
- Treball en equip.
- Capacitat de reflexió sobre el nostre treball (qualitat, eficiència,...) per a una millora continuada
- Ampli ventall de serveis (centre de salut integral).
- Bon servei tècnic - professional i humà, que respon a les necessitats i és sensible a les demandes de la població.
- Obert a tothom i al servei del ciutadà.
- Vetllant pel manteniment de la salut de les persones i de la comunitat.
- Assumim els objectius que les autoritats sanitàries estableixen i els ciutadans necessiten.
- Donem comptes del que fem, als ciutadans i a les autoritats.
- Tenim capacitat per a generar confiança
- Visió àmplia de la salut, englobant tota l'esfera biopsicosocial.
- Visió àmplia dels serveis de salut, treballant per a una salut integral.

## **6.- ELABORACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC**

Com a part del procés de definició i elaboració del pla estratègic, i dins de la fase d'anàlisi i diagnòstic de la situació, el novembre 2014 vam fer una sessió amb tot l'equip per a fer una DAFO, a nivell intern de la nostra organització i de l'entorn. En la mateixa sessió també es va demanar als participants que diguessin quines havien de ser, al seu parer, les prioritats de ABS CENTELLES per als propers 3 anys. En total hi van participar tots els membres de l'Equip Directiu i es va presentar a una sessió de l'Equip Directiu Ampliat per la seva valoració i aprovació.

Amb les diferents aportacions individuals es va fer un buidatge que va servir de base a l'equip directiu per anar definint les línies estratègiques, els objectius i les activitats del pla.

## **7.- EIXOS I LINEES ESTRATÈGIQUES**

A continuació es detallen els eixos i les 5 línies estratègiques aprovades, els .....objectius que se'n deriven i les .... activitats operatives que com a organització ens comprometem a realitzar per tal d'assolir els objectius plantejats. En el Pla de Qualitat es detallaran els indicadors quantitativs i qualitativs que utilitzarem per tal de fer el seguiment i l'avaluació contínua del pla d'actuació definit en aquest pla estratègic.

### **Eixos estratègics**

#### **Millorar la qualitat assistencial i garantir la sostenibilitat**

Assegurar la participació dels professionals per poder incorporar el seu coneixement en un marc de gestió de la qualitat afavoreix el sentiment de pertinença i permet avaluar i planificar de forma més realista els serveis oferts pel centre i dotar dels recursos necessaris i alhora eficients.

#### **Evolucionar cap a gestió integral dels professionals**

Evolucionar el concepte ens permet abastar més enllà per garantir el desenvolupament de les persones que integren l'organització; inclou aspectes com: la selecció, el lideratge, la formació, la seguretat del lloc de treball, l'avaluació i la gestió de la proximitat.

#### **Participar i impulsar el model d'atenció integrada al territori**

El Pla de Salut fa molt incís en l'atenció integral a les persones, tot promocionant la coordinació territorial dels professionals situant el pacient al centre del sistema i els recursos al seu voltant, adequant la cartera de serveis a la complexitat del pacient i a l'oferta del territori. L'Atenció Primària de Salut és la porta d'entrada del pacient al

sistema de salut i és el gestor que l'acompanya en totes les transicions requerides per cobrir les seves necessitats sanitàries i socials.

## **Fomentar la recerca i docència com valor afegit**

Recerca i docència representen un valor afegit al nostre sector, i tenim l'objectiu de consolidar i seguir impulsant les activitats de recerca i docència com a referents de l'Atenció Primària. La innovació i la recerca constitueixen una aposta inequívoca pel desenvolupament integral dels professionals i per la millora en l'atenció a la població.

## **Gestió patrimonial eficient del recinte i dels seus immobles**

Gestionar de forma eficient els espais i les infraestructures, de forma que reforcin els objectius definits de l'empresa.

# **Línies estratègiques**

## **1. GESTIÓ ECONÒMICA**

La gestió dels recursos econòmics i financers han de donar suport a la política i estratègia de l'empresa, mitjançant instruments que garanteixin la utilització eficient dels recursos. L'existència d'un pressupost anual aprovat per l'òrgan de Govern i el seguiment periòdic es considera una eina bàsica per la gestió econòmica de l'empresa.

L'EBA CENTELLES té un compromís ètic en la gestió de diners públics i realitza una auditoria comptable anual. En l'auditoria externa fa un treball de revisió, anàlisi, verificació i examen de la documentació de naturalesa comptable. L'auditor emet un informe i s'envia a l'organisme específic del CatSalut que s'anomena *Central de Resultats*.

### **OBJECTIU 1.1: COMPLIR EL PRESSUPOST I ELS OBJECTIUS DE L'EMPRESA I, EN ESPECIAL, EL CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS SANITARIS FORMALITZAT AMB EL CATSALUT.**

- 1.1.1 Garantir la sostenibilitat de l'empresa.
- 1.1.2 Elaborar un Quadre de Comandament Integral.
- 1.1.3 Assegurar el compliment dels objectius de farmàcia.

1.1.4 Assegurar el compliment de la part variable del contracte amb el CatSalut.

### **OBJECTIU 1.2: OBTENIR ALTRES VIES DE FINANÇAMENT ALINEADES AMB EL PLA ESTRATÈGIC.**

1.2.1 Potenciar l'activitat privada. Optimitzar el servei d'odontologia.

1.2.2 Millorar i Optimitzar la línia estratègica de negoci de Recerca i Investigació.

1.2.3 Mantenir els serveis de psicologia, homeopatia, Grup de Suport, podologia, psiconeurologia i revisions esportives.

1.2.4 Explorar noves línies de finançament.

### **OBJECTIU 1.3 : MILLORAR L'EFICIÈNCIA.**

1.3.1 Implantar mesures d'eficiència econòmica.

1.3.2 Optimitzar la gestió del magatzem.

1.3.3 Millorar la gestió del personal.

1.3.4 Adequació del sistema de retribució per objectius.

### **OBJECTIU 1.4: REALITZAR PREVISIÓ D'INVERSIONS.**

1.4.1 Realitzar un pla d'inversions en infraestructures a llarg termini.

1.4.2 Actualitzar inventari als 3 consultoris de l'ABS CENTELLES.

1.4.3 Fer un registre de l'amortització de material per controlar el que s'haurà d'anar substituint.

### **OBJECTIU 1.5: RELACIÓ LABORAL AMB ELS PROFESSIONALS AUTÒNOMS.**

1.5.1 Seguir en el marc de RRLL del Conveni col·lectiu del SISCAT.

1.5.2 Analitzar la situació legal dels treballadors que tenen la condició de socis.

## **2 GESTIÓ DE LES PERSONES**

L'ABS CENTELLES està convençuda que el seu capital humà és el seu principal actiu per tal de donar una atenció sanitària de qualitat a la població



assignada. Per això, l'organització desenvolupa la seva política i estratègia referida a les persones que hi treballen d'acord amb la missió, i afavorint l'actualització contínua de coneixements i habilitats i potenciant la motivació i el compromís amb els objectius de l'organització.

### **OBJECTIU 2.1: IMPLANTAR LA GESTIÓ PER COMPETÈNCIES.**

2.1.1 Fer la descripció del lloc de treball amb les competències corresponents.

2.1.2 Fer l'avaluació dels professionals de l'equip tenint en compte les competències.

### **OBJECTIU 2.2: UTILITZAR LA FORMACIÓ, LA DOCÈNCIA I LA RECERCA COM A EINES DEL CANVI.**

2.2.1 Dissenyar i avaluar un Pla de Formació d'acord amb les necessitats dels professionals i de l'empresa.

2.2.2 Afavorir la formació continuada dels professionals.

2.2.3 Optimitzar els recursos públics disponibles per a la formació dels professionals.

2.2.4 Potenciar la formació d'estudiants de Medicina.

2.2.5 Mantenir la formació d'estudiants de pregrau d'Infermeria.

2.2.6 Potenciar la formació d'estudiants de Postgrau de Medicina en la seva estada rural,

2.2.7 Mantenir la formació d'estudiants d'Auxiliars d'Infermeria.

2.2.8 Potenciar que els professionals facin docència externa.

2.2.9 Impulsar la realització de projectes de recerca i la participació en assajos clínics.

### **OBJECTIU 2.3: FOMENTAR UNA BONA QUALITAT DE VIDA LABORAL**

2.3.1 Desenvolupar el pla d'acollida als treballadors i treballadores en el primer contacte amb la institució.

2.3.2 Conèixer i tenir en compte l'opinió dels treballadors i treballadores de l'empresa.

2.3.3 Implementar els protocols de Prevenció i Abordatge de l'Assetjament Laboral i de la Violència en el Treball.

2.3.4 Incorporar al Pla de Gestió de les Persones les mesures per fomentar una bona Qualitat de Vida Laboral.

2.3.5 Impulsar mesures de conciliació laboral i familiar.

#### **OBJECTIU 2.4: IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

2.4.1 Mantenir i fomentar el Pla de Prevenció de Riscos Laborals.

2.4.2 Potenciar la difusió del Pla d'Emergències i Catàstrofes.

#### **OBJECTIU 2.5: MILLORAR EL TREBALL EN EQUIP**

2.5.1 Impulsar reunions per grups professionals.

2.5.2 Impulsar reunions de tot l'equip.

2.5.3 Promoure activitats de lleure i socials.

2.5.4 Programar activitats formatives dirigides a l'enfortiment i cohesió de l'equip.

### **3 ATENCIÓ ALS CIUTADANS**

La finalitat de l'EBA CENTELLES és satisfer les necessitats sanitàries d'Atenció Primària de Salut, tant des del punt de vista individual com comunitari, amb l'objectiu final de millorar el nivell de salut de tota la població assignada, amb activitats d'assistència, de prevenció de la malaltia i de promoció de la salut.

Es vol garantir un compromís ètic amb els ciutadans/clients i un grau òptim d'accessibilitat de la població tant pel que fa a la descentralització de tots els serveis als nuclis naturals de la població, com pel que fa a l'oferta d'atenció horària dels professionals.

#### **OBJECTIU 3.1: IMPLEMENTAR UN COMPROMÍS ÈTIC AMB ELS CIUTADANS**

3.1.1 Disposar d'un Codi Ètic de l'organització d'acord amb la missió, visió i valors.

3.1.2 Definició i seguiment dels indicadors d'avaluació del Codi Ètic.

3.1.3 Facilitar la realització del Document de Voluntats Anticipades (DVA).

- 3.1.4 Difondre la carta de drets i deures dels pacients.
- 3.1.5 Detectar i abordar possibles casos de maltractament i/o abusos de persones en situacions de risc.
- 3.1.6 Ajudar les persones i a la família en la presa de decisions.
- 3.1.7 Treballar per la millora continua del Tracte als ciutadans.
- 3.1.8 Confiança, qualitat, compromís, dependència, Confidencialitat, atenció, motivació, comunicació, professionalisme, servei, experiència, participació, persones, equip, eficiència.

### **OBJECTIU 3.2: POTENCIAR L'AUTONOMIA DELS PACIENTS I LES SEVES FAMÍLIES**

- 3.2.1 Desenvolupar programes d'educació sanitària dirigits als pacients, les famílies i cuidadors habituals.
- 3.2.2 Potenciar la promoció de la salut a la població en general.

### **OBJECTIU 3.3: PROMOURE UNA ATENCIÓ SANITÀRIA EFICIENT I EQUITATIVA**

- 3.3.1 Realitzar un pla d'acollida assistencial.
- 3.3.2 Potenciar l'activitat domiciliària crònica.
- 3.3.3 Millorar la complementació i registre de l' OMIAP.
- 3.3.4 Unificar els criteris d'actuació a partir de guies de pràctica clínica basada en l'evidència en patologia urgent.

### **OBJECTIU 3.4: OPTIMITZAR LA COORDINACIÓ I LA CONTINUÏTAT ASSISTENCIAL I SOCIAL**

- 3.4.1 Assegurar la continuïtat assistencial al pacient: ATDOM i PREALT.
- 3.4.2 Assegurar la coordinació amb l'atenció especialitzada de referència centres hospitalaris i socio-sanitaris , PADES i Salut Mental.
- 3.4.3 Assegurar la coordinació amb altres agents socials : Serveis Socials d'Atenció Primària i especialitzats, Mossos d'Esquadra, Servei d'Orientació Jurídica.
- 3.4.4 Assegurar la continuïtat assistencial entre Atenció Primària i Atenció Urgent.

### **OBJECTIU 3.5: MILLORAR L'ACCESSIBILITAT**

- 3.5.1 Desenvolupar la Carpeta de Salut.

3.5.2 Promoure la Implantació de les TIC's Salut per la millora de l'accessibilitat

3.5.3 Millorar la senyalització del CAP CENTELLES i els consultoris locals.

## **4. GESTIÓ DE LA QUALITAT I LA SEGURETAT EN ELS PACIENTS**

El model metodològic que ens inspira és el Model EFQM d'excel·lència. Aquest model es fonamenta en l'afirmació que una organització excel·lent és aquella capaç d'assolir resultats excel·lents, entenent per resultats no només els econòmics i els de realització de producte i/o servei, sinó també els resultats en els clients, en les persones que treballen en l'organització i en la societat (ciutadania, medi ambient, comunitat científica, etc.).

### **OBJECTIU 4.1: TENIR UN COMPROMÍS AMB LA MILLORA CONTÍNUA**

4.1.1 Implementar un Pla de Qualitat.

4.1.2 Consolidar la gestió per processos.

4.1.3 Assolir l'acreditació del Departament de Salut.

4.1.4 Continuar passant l'auditoria de protecció de dades amb resultat favorable.

4.1.5 Continuar assolint uns bons resultats en les enquestes de satisfacció fetes pel Departament de Salut.

4.1.6 Prioritzar i establir relacions contractuals amb proveïdors no assistencials amb certificacions de qualitat.

### **OBJECTIU 4.2: MILLORAR LA COMUNICACIÓ INTERNA I EXTERNA**

4.2.1 Implementar un pla de comunicació intern i extern que permeti donar a conèixer polítiques, estratègies i resultats als diferents grups d'interès.

4.2.2 Elaborar una memòria anual de l'empresa.

4.2.3 Actualitzar permanentment la pàgina web.

4.2.4 Actualitzar permanentment la intranet corporativa.

4.2.5 Disposar de fulletons informatius sobre el serveis i activitats del centre.

### **OBJECTIU 4.3: CONÈIXER LA VEU DELS PACIENTS, FAMILIARS I LA COMUNITAT**

- 4.3.1 Assegurar un sistema estructurat de queixes i reclamacions dels pacients i les famílies.
- 4.3.2 Elaborar el Pla d'Actuacions Comunitàries.
- 4.3.3 Implementar el programa del Pacient Expert.
- 4.3.4 Crear un grup de treball per l'atenció Integral a la Infància i Joventut, incorporant l'Escola, Serveis Socials i els nostres serveis sanitaris de l'Equip de Pediatria.

### **OBJECTIU 4.4 : MILLORAR LA GESTIÓ ASSISTENCIAL**

- 4.4.1 Millorar la qualitat de la prescripció farmacològica.
- 4.4.2 Disminuir la polimediació.
- 4.4.3 Unificar els protocols de cures d'infermeria.
- 4.4.4 Millorar l'educació sanitària a la consulta.
- 4.4.5 Millorar les habilitats d'escolta activa i comunicació dels professionals .

## **OBJECTIU 4.5: DISSENYAR I EXECUTAR UN PLA INTEGRAL DE SEGURETAT**

- 4.5.1 Desenvolupar activitats relacionades amb la seguretat dels pacients.
- 4.5.2 Dissenyar un pla de gestió mediambiental.
- 4.5.3 Dissenyar un pla integral de seguretat d'infraestructures.
- 4.5.4 Vetllar per la Seguretat dels medicaments.
- 4.5.5 Disminuir les interaccions farmacològiques o al·lèrgiques.
- 4.5.6 Millorar la gestió del dipòsit de farmàcia.
- 4.5.7 Definir la política de conservació, distribució i revisió de les caducitats dels medicaments al ABS.

## **5. LIDERAR PROJECTES D'INNOVACIÓ I RECERCA RELACIONATS AMB LES TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ EN SALUT**

### **OBJECTIU 5.1: CREACIÓ DE L'INSTITUT DE RECERCA CREBA**

- a. Disseny i desenvolupament de la pàgina web [www.creba.cat](http://www.creba.cat)

### **OBJECTIU 5.2: PROMOURE I DESENVOLUPAR PROJECTES DE RECERCA I INNOVACIÓ RELACIONATS AMB LES TECNOLOGIES DE LA SALUT.**

- a. SEGUIMENT I CONTROL TELEMONITORITZACIÓ DEL MALALT CRÒNIC (iChronics)
  - Disseny, funcionalitat i direcció del projecte: EAP
  -
- b. SEGUIMENT I CONTROL DE LES ILT (Sistema interoperativitat del Big Data per la optimització de la gestió de les ILT)
  - . CENTELLES/Consultoria arcnexus Health.
  - b. Desenvolupament plataforma i tecnologia: WORLDNET21 (plataforma Win21). <http://www.worldnet21.com/>
  - c. Business intelligence: HOUND LINE SL <http://www.houndline.com/>


### **OBJECTIU 5.3: SEGUIMENT I CONTROL DE LES ILT (Sistema interoperativitat del Big Data per la optimització de la gestió de les ILT)**

- a. Disseny, funcionalitat i direcció del projecte: EAP  
CENTELLES/Consultoria
- b. Desenvolupament Big Data i Business intelligence: HOUND LINE  
SL <http://www.houndline.com/> .

## 6. TRANSFERENCIA DE CONEIXEMENT

( A desenvolupar per la Dra. Narejos i la Dra. Martínez la part de recerca i la Dra. Del Val la part de Docència).

**ELABORAT PER:**  
(gestor del procés)  
Comitè de Direcció



**REVISAT PER**  
(comandament del gestor)  
Sílvia Narejos

