

*Compromís, complicitat i coresponsabilitat*



Pla  
estratègic

2013-2015

BSJA

# Índex

Introducció	3
Participació	4
Anàlisi DAFO	6
Pla estratègic 2013-2015	8
Estratègia 1. El full de ruta: Pla de salut de Catalunya 2011-2015	10
Estratègia 2. La nostra manera de fer: un model de gestió responsable socialment	12
Estratègia 3. El coneixement: posar en valor les persones	14
Estratègia 4. El potencial institucional: les col·laboracions que sumen	16
Visió, missió i valors	18

# Un Pla estratègic orientat amb el Pla de salut de Catalunya, centrat en la nostra realitat i obert a la participació

El context social i econòmic actual té un impacte considerable en el nostre sistema sanitari. Aquesta situació difícil i canviant pot provocar un seguit de modificacions de model en el sistema públic tal com el coneixem actualment. Davant d'aquest escenari, Badalona Serveis Assistencials (BSA) manté el propòsit d'adaptar-se i evolucionar per continuar donant resposta als reptes de futur que la societat requereix i ho fa mitjançant aquest Pla estratègic 2013-2015.

El Pla gira entorn de dos eixos com a punts de partida: el Pla de salut de Catalunya i l'expertesa i innovació de què disposem com a organització, que ens permeten generar un valor afegit per a la societat. En aquest sentit, el Pla estratègic s'ha orientat d'acord amb les línies marc del Departament de Salut i, per tant, està vinculat al Pla de salut de Catalunya 2011-2015. A més, incorpora altres línies

d'actuació que singularitzen BSA, ja que la nostra organització assistencial manté viva la vocació de continuar sent capdavantera en la prestació de serveis de salut i socials, resolutiva, pròxima als ciutadans i atractiva per als professionals.

Per desplegar el Pla estratègic 2013-2015 amb garanties d'èxit necessitem el compromís dels professionals i la complicitat d'agents, institucions i entitats ciutadanes. I és per aquesta raó que ja han participat en el procés d'elaboració. Amb una significativa representació de tots ells, s'han pogut concretar les actuacions que es desprenen dels eixos, les estratègies i les línies específiques del Pla estratègic. Finalment, en tot aquest procés hem pogut revisar els nostres principis –recollits en la visió, missió i valors de BSA– i comprovar-ne la vigència.

# Participació

L'elaboració del Pla estratègic s'ha fet amb una àmplia participació dels professionals i de representants de les entitats que col·laboren amb BSA i amb l'aportació, mitjançant entrevistes, de persones representatives de les institucions del sistema de salut i social vinculades a BSA.



● **Professionals: 159** (9 grups de treball)

● **Representants socials: 10** (1 grup de treball)

● **Professionals referents del sector salut i social** (5 entrevistes)



## 159 professionals

1 de cada 7



**32%**

Personal assistencial  
llicenciat



**38%**

Personal assistencial diplomad



**10%**

Auxiliars  
assistencials

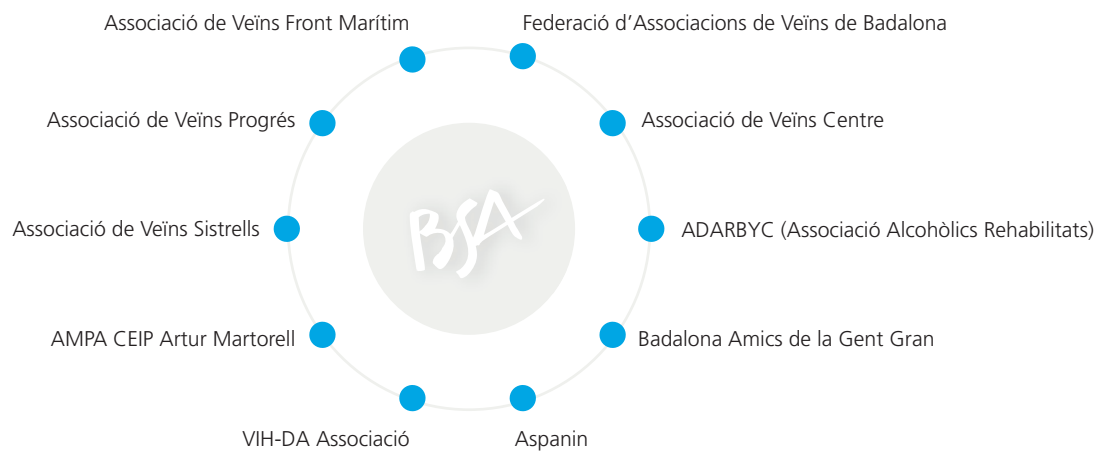


**20%**

Personal  
de suport



## 10 representants d'entitats que col·laboren amb BSA



# Anàlisi DAFO

En el procés d'anàlisi amb els grups de treball es van agrupar les debilitats i amenaces, d'una banda, i les fortaleses i oportunitats, de l'altra. Malgrat aquesta agrupació a l'hora de l'anàlisi, en aquest document presentem els quatre conceptes per separat.

## Debilitats

- Sentiment d'inseguretat respecte de les condicions laborals.
- Pèrdua de recursos humans i econòmics per facilitar la cobertura de llocs de treball.
- Percepció de pèrdua de qualitat en l'assistència que erosiona la confiança de la ciutadania.
- Tecnologies informàtiques obsoletes i suport tècnic insuficient.
- Mancances en la comunicació interna entre nivells assistencials i serveis.
- Dificultats de lideratge.
- Desmotivació dels professionals.
- Cartera de serveis limitada (per exemple, no disposem de pediatria d'urgències).

## Amenaces

- Incerteses de futur, especialment pel que fa a la situació econòmica i laboral.
- Risc de perdre cartera de serveis, en el marc de la reforma assistencial territorial i, en concret, en l'àmbit de l'atenció hospitalària.
- Augment de les llistes d'espera en l'atenció social a domicili.



## Fortaleses

- Prestigi de BSA i satisfacció dels usuaris.
- Model de gestió basat en una OSI (organització sanitària integral).
- Organització flexible i amb capacitat d'adaptació a les necessitats de la ciutadania.
- Desenvolupament de l'atenció sociosanitària.
- Compromís, proximitat i professionalitat del personal.
- Model de gestió responsable socialment.
- Participació de la ciutadania a través dels consells de salut.
- Història clínica compartida.
- Actualització, malgrat el context econòmic, en infraestructures.

## Oportunitats

- Integració dels serveis socials i de salut.
- Programes de prevenció.
- Protagonisme de l'atenció primària.
- Optimització de recursos professionals i d'estructura per a activitats complementàries a la sanitat pública.
- Col·laboracions amb altres proveïdors del territori.

El full de ruta:  
**Pla de salut de Catalunya 2011-2015**

1

Oferta de serveis i implantació territorial

1.1

Marca 'Q' de qualitat

1.2

Coreponsabilització de la població

1.3

*Sostenibilitat del s*

Projectar el coneixement a la societat

3.2

Posar en comú el coneixement i l'expertesa

3.1

*Expertesa per gen*

El coneixement:  
**posar en valor les persones**

3

BSA



2

La nostra manera de fer:  
**un model de gestió responsable socialment**

2.1 Model assistencial

2.2 Model estructural

2.3 Model organitzatiu

4.1 Creació d'aliances estratègiques

4

El potencial institucional:  
**les col·laboracions que sumen**

*el sistema de salut*

*generar valor afegit*

SA

## El full de ruta: **Pla de salut de Catalunya 2011-2015**



Tot i els bons resultats en salut que situen el sistema sanitari català al capdavant d'Europa, el context social i econòmic actual condiona la necessitat de reformular el model assistencial de Catalunya. Com a conseqüència, i amb la voluntat de guiar aquesta transformació, neix el Pla de salut 2011-2015.

BSA, d'acord amb el nostre ferm compromís institucional, ha de revisar i adequar l'oferta de serveis per fer front als nous paradigmes assistencials, tecnològics, econòmics i socials, sense que això suposi, però, renunciar a identificar i desplegar totes les nostres capacitats per dur a terme la tasca que se'ns ha confiat.



Amb una forta implantació territorial, BSA ha anat desenvolupant i ampliant nous serveis, sempre mitjançant l'acord amb els agents del sector i amb voluntat de donar resposta a la nostra missió.

Aquesta línia de treball ha de fer possible una organització més sostenible, mantenint el rigor per conservar la marca 'Q' de qualitat i aprofundint en el model de coresponsabilitat de la població iniciat els darrers anys.

### 1.1 Oferta de serveis i implantació territorial

Elaborar un pla que posicioni BSA en el context de la reordenació territorial i que inclogui:

- Definir la cartera de serveis.
- Augmentar la capacitat resolutiva de l'atenció primària.
- Crear un model propi d'atenció a la cronicitat.
- Potenciar dispositius alternatius a l'hospitalització.
- Disminuir les llistes d'espera.

### 1.2 Marca 'Q' de qualitat

Definir una política de qualitat que permeti la millora contínua mitjançant:

- Indicadors qualitatis que monitoritzin, entre d'altres:
  - › l'assistència
  - › la informació per a la gestió
  - › l'efectivitat dels canals de comunicació interna i externa
- Difusió dels resultats perquè faciliti la gestió clínica als professionals.

### 1.3 Coresponsabilització de la població

- Donar continuïtat als consells de salut com a espais de participació ciutadana.
- Reforçar l'educació sanitària i social de l'usuari per a la millora de l'autocura:
  - › desenvolupar el programa Pacient expert
  - › potenciar programes d'educació per a la salut

2

La nostra manera de fer:  
**un model de gestió responsable socialment**



A BSA hem consolidat un model d'atenció integral com a eix i motor de la nostra activitat i entenem que la millor pràctica assistencial és la que combina –de manera intel·ligent– eficiència, satisfacció i qualitat.

Aquesta línia estratègica emmarca les actuacions que ens han de permetre continuar avançant en l'adaptació dels nostres models assistencial, estructural i organitzatiu al servei de les persones.



L'aposta du implícita una actitud atent a la manera de fer les coses –facilitant el diàleg i cercant acords amb professionals, proveïdors, institucions i ciutadania– que ens ha de permetre mantenir el lideratge en matèria de responsabilitat social.

### 2.1 Model assistencial

- Definir estratègies vinculades a les accions que deriven de la línia d'oferta de serveis i implantació territorial, amb l'objectiu de reduir duplicitats i agilitar l'assistència.

### 2.2 Model estructural

- Elaborar un pla de sistemes que tingui en compte:
  - › tendir a la unificació d'aplicacions
  - › generalitzar la prescripció mitjançant la recepta electrònica
  - › facilitar la cita prèvia per internet
  - › impulsar el lliurament d'informes i el resultat de proves mitjançant consulta web
- Continuar la gestió sostenible del medi ambient, amb èmfasi especial a:
  - › fomentar l'estalvi energètic
  - › ampliar els punts de reciclatge
  - › reduir el soroll ambiental als edificis
  - › disminuir la impressió de documents

### 2.3 Model organitzatiu

- Impulsar un model de lideratge saludable entès com:
  - › la millora de la comunicació interna i la transparència en la informació
  - › la difusió dels projectes entre centres i serveis
  - › la participació dels professionals
  - › la gestió de persones entesa com tenir cura dels professionals
  - › la definició de responsabilitats i funcions en els projectes transversals
  - › la continuïtat de les accions de conciliació

## ESTRATÈGIA

# 3

## El coneixement: **posar en valor les persones**



BSA ha portat a terme iniciatives per convertir-se en una organització atractiva, tant per als professionals com per als usuaris, i vol continuar treballant en aquesta línia. Per això proposem identificar el coneixement rellevant existent a l'organització, difondre'l i compartir-lo com a pas necessari per generar, de nou, coneixement.

En l'essència de la tasca que desenvolupa BSA ja es produeix transmissió de coneixement i expertesa. Ara cal consolidar les eines que, amb aquesta finalitat, tenen a l'abast els professionals, crear-ne de noves i incrementar la participació en aquest procés de transmissió.

Afavorir el diàleg entre professionals, de dins i fora de l'organització, i compartir-lo amb la ciutadania enriqueix el propi coneixement i ha de possibilitar la millora de les capacitats i competències personals i professionals. Projectar el coneixement a la societat és, alhora, la manera de retornar la confiança que la societat ha dipositat en nosaltres.

### 3.1 Posar en comú el coneixement i l'expertesa

- Elaborar un mapa del talent que inclogui professionals actius i jubilats.
- Crear espais físics i virtuals de coneixement.
- Crear píndoles d'informació i formació.

### 3.2 Projectar el coneixement a la societat

- Potenciar les relacions de col·laboració amb:
  - › associacions de malalts i teixit associatiu
  - › serveis de salut i socials municipals
  - › oficines de farmàcia i altres agents de salut
- Establir nous convenis amb universitats i centres educatius per a la docència.
- Facilitar als pacients un canal per resoldre dubtes.
- Tenir presència a les xarxes socials.



4

El potencial institucional:  
**les col·laboracions que sumen**



A BSA ens caracteritzem per ser una organització integral en la prestació de serveis, àgil i flexible, orientada a les persones i amb una presència destacada al territori del Barcelonès Nord com a proveïdora de serveis de salut i d'atenció a la dependència. Gaudim, alhora, de la confiança institucional i ciutadana per desenvolupar la nostra missió.

Aquests trets característics ens atorguen un potencial per exercir un model de treball en xarxa amb els diferents agents del territori. Un model que, a través de la creació d'aliances estratègiques amb altres proveïdors, amb el sector privat i amb entitats no lucratives, ens permeti iniciar noves actuacions que millorin els serveis i la qualitat de vida de la nostra població de referència.



### 4.1 Creació d'aliances estratègiques

- Ampliar l'oferta de serveis assistencials no coberts pel CatSalut.
- Identificar i posar en valor excel·lències en el tractament de patologies.
- Ampliar els serveis d'assistència telemàtics.
- Incrementar aliances per impulsar la recerca.



## Visió

Ser una organització integral capdavantera en la prestació de serveis de salut i socials, atractiva per als ciutadans i els professionals.

## Missió

- Ajudar els ciutadans de Badalona i el seu entorn a tenir cura de la seva salut i benestar, garantint-los l'accés a serveis i informació de qualitat.
- Afavorir un entorn de treball que faciliti el desenvolupament personal i professional dels professionals.
- Oferir a la societat el compromís d'un ús sostenible i responsable dels recursos.

## Valors

### **Professionalitat**

Posar al servei dels altres els coneixements i l'experiència amb rigor i responsabilitat. Creure en el que es fa, mantenir i millorar aquests coneixements.

### **Treball en equip**

Col·laboració de diferents professionals per aconseguir objectius comuns.

### **Millora contínua**

Procés continuat dirigit a obtenir els millors resultats possibles d'acord amb els mitjans disponibles.

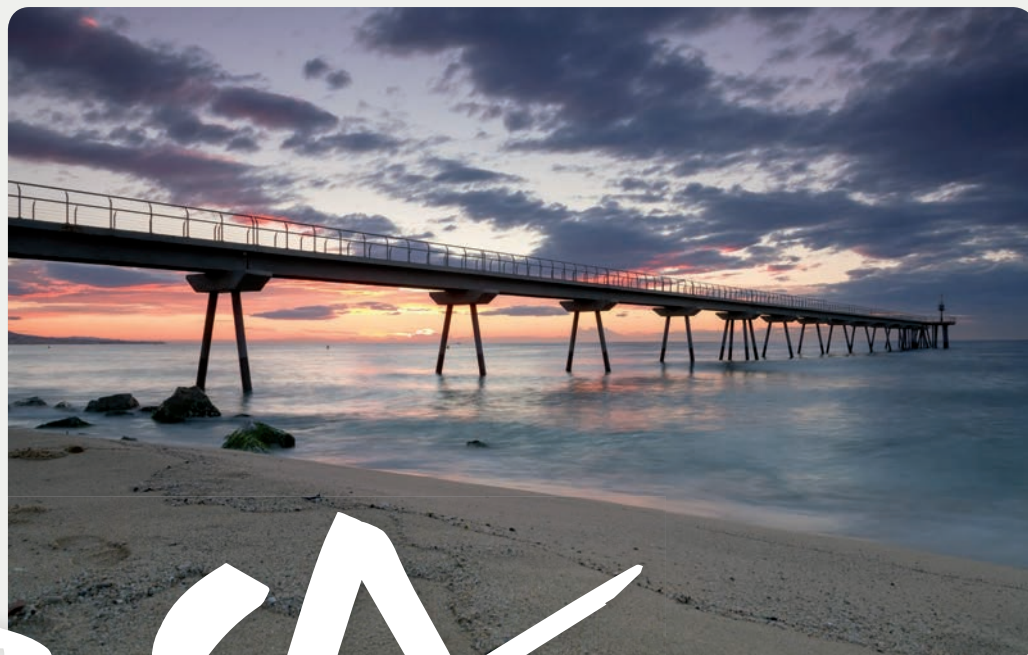
### **Respecte a les persones**

Tractar les persones, tant els malalts com els professionals, com a éssers integrals; ser tolerants amb la diversitat personal, cultural i social.

### **Compromís**

Més enllà del compliment de la nostra obligació amb els usuaris, l'organització i la societat, el compromís és desplegar totes les nostres capacitats per tirar endavant allò que se'ns ha confiat.

*Compromís, complicitat i coresponsabilitat*



BSA

[www.bsa.cat](http://www.bsa.cat)



Ajuntament de Badalona