



CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL FUTUR

PLA ESTRATÈGIC 2020 DEL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC



CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL FUTUR

Definir com volem que sigui el Consorci Hospitalari de Vic de l'any 2020 i el full de ruta que hem de seguir els propers cinc anys per fer-ho realitat. Aquest és el propòsit del Pla Estratègic 2020: un projecte de gran abast i profunditat a través del qual volem transformar el CHV i posicionar-nos davant dels reptes i les oportunitats de futur que se'ns presenten, tot garantint un desenvolupament equilibrat i sostenible a llarg termini.

Tenim una fita: volem construir l'hospital del futur. Un hospital orientat als pacients i que situï les seves necessitats i la seva experiència al centre de l'atenció. Un hospital que traspassi les seves parets per convertir-se en una organització integrada de serveis de salut al territori, en què la innovació i el coneixement siguin elements diferencials.

Per fer-ho possible, volem transformar alhora l'interior de la nostra institució: sumar la participació de professionals, pacients i ciutadans; potenciar el treball en xarxa amb altres hospitals, universitats i empreses; apostar per la tecnologia com un instrument clau de progrés i promoure el desenvolupament professional com a motor de millora.

El Pla Estratègic 2020 neix de l'anàlisi en profunditat de qui som i de quin és el nostre context actual, i d'un procés de reflexió i aportació d'idees en què han participat tant els nostres professionals com els diferents grups d'interès, i que ens ha permès conèixer les seves necessitats i expectatives. És amb ells també amb qui comptem per construir aquest gran projecte de futur en comú.

La construcció del Pla

Quatre grans valors guien la nostra institució: professionalitat, acolliment, compromís i creativitat. Sobre aquesta base s'assenten la nostra missió –què som avui- i la nostra visió –què volem ser en el futur-. És a partir d'aquí que es contrueix aquest Pla Estratègic 2020, en què establím de manera detallada l'estratègia del Consorci Hospitalari de Vic a mig i llarg termini, concretant les polítiques necessàries per dur-la a terme, els objectius que volem assolir i els indicadors que ens permetran controlar-ne l'evolució. Tot, amb el filtre i garantia imprescindible del nostre Codi Ètic, que guia la conducta tant dels nostres professionals com de totes aquelles persones que es relacionen amb la nostra institució.

Així mateix, aquest Pla Estratègic s'alinea amb el Pla de Govern de Catalunya, el Pla de Salut de Catalunya i de la Regió Sanitària de la Catalunya Central.



El Pla Estratègic es concep com un instrument de gestió, d'incentivació i de motivació continuada dins del CHV, dissenyat per promoure una cultura organitzativa centrada en la millora dels processos i dels resultats.

CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL FUTUR

2015 2016 2017 2018 2019 2020

MISSIÓ 2015

Som una organització de coneixement orientada a la salut que ofereix una atenció de qualitat i adaptada per al futur.

ELS NOSTRES VALORS

Professionalitat

Acolliment

Compromís

Creativitat

Com ho farem?

8 ESTRATÈGIES
19 OBJECTIUS

VISIÓ 2020

Volem ser una organització de salut reconeguda, capdavantera i sostenible, que proporcioni una experiència satisfactòria tant a les persones a qui atén com a les que en formen part.

RESULTATS

Millorar els resultats en salut i l'experiència de les persones ateses

Incrementar la confiança de la societat en l'organització

Garantir la sostenibilitat del CHV i augmentar l'orgull de pertinença

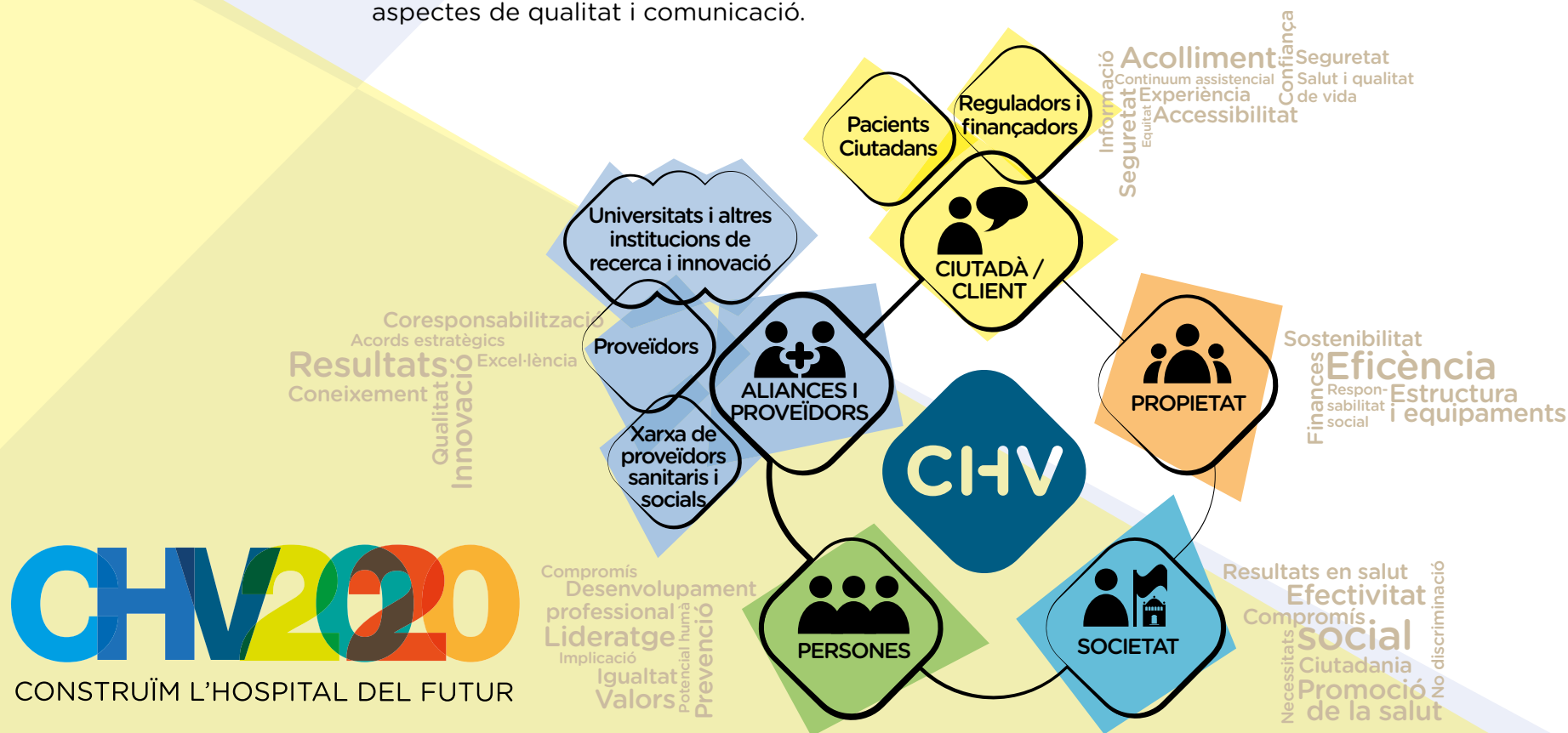
Posicionar la marca Vic com un nucli capdavanter en models assistencials i formes de treball

CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL FUTUR

Grups d'interès

El Consorci Hospitalari de Vic divideix el seu entorn de relació en cinc grups d'interès, entesos com aquells col·lectius o persones que poden afectar o veure's afectats pels seus propòsits, accions o omissions. Per a cada grup d'interès hi ha una política institucional que fixa els principis que gestionen les seves expectatives i demandes, entre els que s'inclouen aspectes relacionats amb l'ètica i la transparència, els drets humans, la cura del medi ambient, la inversió social en la comunitat i aspectes de qualitat i comunicació.



8 ESTRATÈGIES A-B-C-D-E-F-G-H

Vuit són les estratègies corporatives que han d'actuar com a palanca de canvi en l'evolució del Consorci Hospitalari de Vic. Estratègies, totes elles, que estan alineades amb els eixos vertebradors del Pla de Salut de Catalunya: més salut i més qualitat de vida, transformació del model d'atenció i modernització del model organitzatiu.

S'agrupen en dos grans blocs: quatre estratègies "operatives", dirigides a garantir les propostes de valor que oferim als nostres grups d'interès, i unes altres quatre estratègies "corporatives", que han d'acompanyar i garantir l'èxit de les primeres. És a dir: d'una banda, transformem la manera com enfoquem l'assistència i el model d'atenció als pacients, familiars i ciutadans. De l'altra, fem evolucionar tot el que fa possible que funcioni la nostra organització perquè faciliti aquest canvi: els òrgans de govern i de gestió, el nostre equip humà, la tecnologia i les aliances i projectes de col·laboració amb altres institucions.



CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL FUTUR

ESTRATÈGIA
A

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL
ORIENTAT AL PACIENT
Desenvolupar un model d'atenció
orientat als pacients/ciudadans

ESTRATÈGIA
B

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL
ACOLLIDOR
Situat l'experiència del pacient/
ciudadà com a centre de l'atenció

ESTRATÈGIA
C

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL DE L'
ATENCIÓ INTEGRADA
Evolucionar cap a una organització
integrada de serveis de salut al territori

ESTRATÈGIA
D

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL
CONEIXEMENT
Potenciar la innovació i el coneixement
com a elements diferenciadors

Estratègies operatives

Estratègies corporatives

ESTRATÈGIA
E

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL DE LA
PARTICIPACIÓ
Adaptar la governança i el model de
gestió per mantenir la confiança dels
grups d'interès davant el marc de futur

ESTRATÈGIA
F

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL
TREBALL EN XARXA
Consolidar les aliances per garantir
l'excel·lència i la sostenibilitat

ESTRATÈGIA
G

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL DELS
PROFESSIONALS
Considerar les persones com a
element clau per a l'excel·lència

ESTRATÈGIA
H

CHV2020
CONSTRUÏM L'HOSPITAL DE LA
TECNOLOGIA
Desenvolupar les TIC i altres
tecnologies



CONSTRUÏM L'HOSPITAL ORIENTAT AL PACIENT

Desenvolupar un model d'atenció orientat als pacients/ciutadans

L'hospital del futur ha de dissenyar processos assistencials orientats a les necessitats dels pacients. Volem superar la tradicional diferenciació per especialitats i fomentar una oferta de serveis centrada en els problemes de salut de la població.

D'aquí al 2020, transformarem el model d'atenció creant processos basats en quatre perfils de pacient: estandarditzat, crònic, crític o incert. Al voltant de cada tipus de pacient i patologia construirem una "plataforma de serveis", amb uns dispositius -físics i/o virtuals- adequats per desenvolupar l'atenció i sistemàtiques de treball adaptades que guiïn la manera com s'han de coordinar els equips de professionals necessaris per al seu abordatge.

La finalitat d'aquest nou model organitzatiu és millorar tant la capacitat resolutiva de l'hospital a nivell d'eficiència, de qualitat i de seguretat, com la pròpia experiència dels nostres pacients.

Objectius estratègics

1

Definir processos orientats a perfils/necessitats dels pacients, de forma integrada

2

Establir dispositius per construir una plataforma de serveis

3

Definir sistemàtiques de treball per a cada perfil de pacient



ESTRATÈGIA B

CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL ACOLLIDOR

Situar l'experiència del pacient/ ciutadà com a centre de l'atenció

“Primer els pacients” és el principi que ens guia. Oferim als nostres pacients i les seves famílies una acollida i una atenció excepcionals al llarg de tota la seva estada. Ells han d'estar al centre de l'atenció: a més de tenir cura de la seva salut, hem de tenir en compte, de manera integral, tot el que els envolta.

A l'hospital que volem ser el 2020, els pacients s'hi han de sentir en tot moment respectats, escoltats, informats i confortats. Volem construir al seu voltant un entorn acollidor, tant des del punt de vista dels professionals com de les instal·lacions, creant “entorns terapèutics saludables i segurs” i prenent en consideració els seus valors i creences, les seves preferències i necessitats particulars.

L'empatia és clau, com també ho és la comunicació. Informar bé i educar en salut permet que els pacients participin, des del coneixement, en la presa de les decisions que els afecten, alhora que promou la seva autonomia i que tinguin cura de la pròpia salut. Establir una comunicació fluida entre professionals serà també la base per garantir la millor coordinació i continuïtat assistencial.

Objectius estratègics

4

Millorar la comunicació amb pacients/ ciutadans i cuidadors

5

Potenciar l'apoderament de les persones ateses

6

Adequar els espais i les infraestructures



CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DE L' ATENCIÓ INTEGRADA

Evolucionar cap a una organització integrada de serveis de salut al territori

L'atenció a la salut l'any 2020 ha de tenir un enfocament comunitari. Traspassem les parets de l'hospital i construïm un model amb visió de territori, en què els malalts siguin atesos des de la proximitat i d'una manera integral i integrada.

L'envelliment de la població, la prevalença de malalties cròniques i la dependència han comportat l'aparició d'un nou perfil de pacient en què concorren necessitats complexes, tant sanitàries com socials, per a qui el model d'atenció tradicional, sovint fragmentat, és insuficient per donar-los resposta.

Només des de la màxima coordinació entre tots els que tenim cura de la salut podem garantir una atenció de qualitat, accessible i amb els millors resultats. Per fer-ho, hem d'evolucionar cap a una organització de serveis al territori basada en una atenció integrada a tots els nivells: atenció primària social, atenció especialitzada, primària, salut mental, intermèdia, residencial, domiciliària... Volem que els pacients del 2020 percebin una continuïtat assistencial total en l'atenció que rebin.

Això implica també transformar la manera com ens relacionem, apostant per una cultura col·laborativa de treball en xarxa, proactiva i de coresponsabilització entre professionals i també amb els pacients.

Objectius
estratègics

7

Implantar un
model
d'atenció
comunitària en
xarxa

8

Integrar els
serveis
sanitaris i
socials

ESTRATÈGIA D

CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL CONEIXEMENT

Potenciar la innovació i el coneixement com a elements diferenciadors

L'hospital del 2020 ha de ser un pol d'atracció, creació i difusió de coneixement. Volem que la recerca, la docència, la innovació i la formació s'integrin de manera natural amb la dinàmica assistencial, de forma que tot el que es genera des d'aquests àmbits impacti positivament en l'atenció que prestem als nostres pacients i contribueixi a millorar els resultats sobre la seva salut.

És clau treballar alineats amb el món acadèmic/universitari, aprofitant el valor que ens aporten les aliances amb l'Hospital Clínic de Barcelona i amb la Universitat de Vic - UCC.

Tenim talent, i hem de garantir que les idees generades pels nostres professionals es converteixin en nous productes, serveis o models organitzatius que aportin valor al Consorci, als propis professionals i a la societat. Per crear l'entorn adequat, introduïrem polítiques d'incentius per potenciar la innovació, dotant d'espais i temps d'interrelació als professionals que els permetin generar noves idees, i promourem el contacte amb experts nacionals i internacionals.

El 2020 volem ser l'hospital universitari de la Facultat de Medicina de la UVic i un centre reconegut en les xarxes que lideren la generació de coneixement i innovació.

Objectius
estratègics

9

Esdevenir
un centre
d'innovació

10

Assegurar
l'impacte del
coneixement en
els processos
assistencials

11

Ser l'hospital
universitari de la
UVic-UCC

ESTRATÈGIA

CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DE LA PARTICIPACIÓ

Adaptar la governança i el model de gestió per mantenir la confiança dels grups d'interès davant el marc de futur

En el model de governança i de gestió del Consorci, els ciutadans, els professionals i també els nostres aliats han de tenir un paper actiu en les decisions. Per això, hem d'adaptar aquests òrgans perquè incorporin la seva participació.

Una manera de fer-ho és impulsar estructures i models de gestió descentralitzada, que promoguin la millora a través d'una major implicació dels professionals, i crear models participatius per sumar la seva experiència i la dels pacients/cuidadors a l'hora de dissenyar els processos assistencials.

Així mateix, per aconseguir ser una organització de salut reconeguda, capdavantera i sostenible, cal que els aliats es converteixin en part indestriable del nostre projecte de futur, incorporant la seva veu dins mateix del nostre òrgan de govern.

Alhora que impulsem la participació, també hem de desenvolupar una estratègia de comunicació que posi en valor la nostra activitat i tot allò que fem per la societat i pel territori: els bons resultats en salut, els programes innovadors, l'aposta per la docència i la recerca... Tot, per construir una imatge de marca de confiança que ens permeti consolidar-nos com una institució de referència dins de l'àmbit de la salut.

Objectius
estratègics

12

Definir un model de governança i de gestió adaptat als canvis

13

Posar en valor les aportacions del CHV a la societat

ESTRATÈGIA

CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DEL TREBALL EN XARXA

**Consolidem les aliances per garantir
l'excel·lència i la sostenibilitat**

L'hospital del futur l'hem de construir reforçant i ampliant les aliances estratègiques amb aquelles institucions sanitàries, socials, acadèmiques i tecnològiques amb qui compartim interessos. Avui, al Consorci Hospitalari de Vic tenim una xarxa d'aliances a través de la qual treballam colze amb colze, de manera especial, amb hospitals com el Clínic, la Santa Creu de Vic, Campdevàrol i Olot, amb la Universitat de Vic, la FADO o la Fundació Centre Mèdic Psicopedagògic d'Osona.

Impulsar aquesta col·laboració i el treball en xarxa ens permetrà afrontar junts els nous reptes de futur amb garanties d'èxit i progrés. La clau és sumar recursos, coneixement, tecnologia i massa crítica consolidant i aprofundint els pactes que ja tenim establerts, alhora que arribem a nous acords que ens permetin anar encara més enllà.

Aquest és el camí per continuar sent, l'any 2020, una organització responsable i compromesa amb la qualitat i la sostenibilitat. Una organització d'excel·lència que aposta pel coneixement i la innovació, i que gestiona de manera eficient els recursos al servei dels ciutadans, els professionals i les seves necessitats.

Objectius
estratègics

14

Gestionar activament les aliances per a una assistència de qualitat

15

Gestionar les aliances per a la sostenibilitat econòmica



CHV2020

CONSTRUÏM L'HOSPITAL DELS PROFESSIONALS

Considerar les persones com a element clau per a l'excel·lència

El Consorci del 2020 serà excel·lent en la mesura que també ho siguin les persones que en formen part. Volem fer aflorar tot el potencial que hi ha en cadascun dels nostres professionals, facilitar el seu creixement, la retenció de talent i la millor adequació a cada lloc de treball.

Amb aquesta voluntat, completarem el desplegament del sistema de gestió per competències i dissenyarem itineraris formatius específics per ajustar-se a cada funció. Alhora, volem potenciar el compromís i la implicació del nostre equip humà, cercant la identificació plena amb els valors propis de la nostra institució, fet que ha de redundar en una millora tant de la seva experiència com de la dels pacients.

Donar veu a les persones serà un pilar bàsic en la construcció de l'hospital del futur. Crearem canals de comunicació multidireccionals, propiciant un diàleg fluid a tots els nivells, i establimos noves dinàmiques de treball que afavoreixin la participació sistemàtica dels professionals.

A nivell directiu, promourem un estil de lideratge participatiu, basat en el treball en equip i el *feedback*, amb objectius clau i transversals i una orientació a resultats tant a nivell individual com col·lectiu.

Objectius
estratègics

16

Potenciar el desenvolupament professional i garantir els valors institucionals

17

Reforçar una gestió dels directius orientada als resultats

ESTRATÈGIA



CONSTRUÏM L'HOSPITAL DE LA TECNOLOGIA

Desenvolupar les TIC i altres tecnologies

L'hospital del 2020 viurà interconnectat virtualment amb tot el que l'envolta i amb totes les persones que hi tenen relació: professionals, pacients, ciutadans, altres centres... Sense barreres ni distàncies físiques que els separin.

El Consorci és una organització complexa, amb diferents àmbits d'actuació, espais multicèntrics i una xarxa de relacions cada cop més àmplia. Els propers anys, desenvoluparem noves eines tecnològiques que facilitin la gestió corporativa i que ajudin els nostres professionals a dur a terme la seva tasca i les relacions amb pacients i amb altres professionals de forma òptima.

Volem que la tecnologia, en especial la relacionada amb els processos d'informació i de comunicació (TIC), sigui un element estructurador de la nostra institució, de la seva gestió i de l'atenció que proporcionem. A través de les TIC, obrirem nous canals de relació amb els pacients per fer més accessible l'assistència sanitària i social, potenciarem la connectivitat amb els altres hospitals i entitats, i promourem la innovació per establir noves formes de treball i oferir nous serveis que aportin valor als nostres pacients.

Objectius estratègics

18

Incorporar la tecnologia disruptiva validada

19

Incorporar les TIC a la plataforma de serveis i com a eina per al desenvolupament de noves formes de treball

