

IMPACTES, RISCOS I OPORTUNITATS

Els sistemes sanitaris actuals i la seva complexitat creixent fan que ens trobem en un sistema de salut que no està exempt de riscos. La importància del concepte de risc no només es refereix a la seguretat del pacient, sinó que s'estén a altres àmbits. És en aquest context que el CHV promou la gestió dels riscos mitjançant estratègies que permetin identificar-los i adoptar mesures per poder prevenir-los i controlar-los.

La detecció i seguiment de riscos es fa a través del seguiment del pla de gestió anual i l'avaluació continuada del sistema de gestió de qualitat que utilitza el model d'excel·lència EFQM i la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act). El màxim òrgan responsable és el Consell de govern del CHV i a nivell operatiu recau en el comitè de direcció i/o directors responsables de les diferents àrees. A nivell assistencial hi ha la Comissió Permanent Assistencial on es fa la identificació i seguiment dels riscos.

Impactes, riscos i oportunitats	Descripció	Accions
Sobre el ciutadà / client	L'activitat assistencial del CHV té un impacte directe en la salut dels ciutadans pacients els quals cada vegada són més conscients dels seus drets i tenen un nivell d'exigència major respecte dels serveis que reben. Això, obliga a prestar-los un servei de qualitat i a mantenir en tot moment el treball en xarxa, la innovació en tècniques i procediments i l'eficàcia en la gestió. Cal assegurar el dret a la protecció de la salut i a l'assistència sanitària, tenint en compte aspectes com la promoció de la salut, l'educació sanitària, la seguretat al pacient o l'accés als serveis (llistes d'espera). Una de les línies estratègiques del CHV és construir un hospital acollidor, situant l'experiència del pacient al centre de l'atenció. Ens guia el principi de "primer els pacients" per oferir	• Atenció al Ciutadà que incorpora com a objectius els aspectes més rellevants detectats fruit del diàleg amb pacients i ciutadans (enquestes de satisfacció, grups focals, etc.): la millora de l'accés als serveis (llistes d'espera), el confort, l'accessibilitat (disminució de barreres arquitectòniques), la comunicació amb els usuaris, el tracte i suport emocional o la no discriminació. • Sistema de gestió de les reclamacions i suggeriments i definició d'accions de millora. Seguiment en el Comitè de Direcció i quadre de comandament. • Sistema de gestió de la qualitat total que utilitza el model d'excel·lència EFQM i la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act). • Impuls d'iniciatives de la promoció de la salut a diferents nivells, p.ex. la participació en la Xarxa Catalana d'Hospitals Promotors de la Salut https://promociodelasaluthph.cat/es/. • Comunicació ciutadà client: Protocols d'elaboració dels fulls informatius; health literacy, adaptació de la pàgina web. • Cartera de serveis i Pla d'acollida. • Drets i deures dels pacients i sistema de protecció de la LOPD. • Incorporació de tecnologies per avançar en l'empoderament i l'autonomia

	una atenció i una acollida excepcionals durant tota la seva estada.	de la ciutadania. • Model de gestió de qualitat / seguretat del pacient. • Protocol d'actuació específic davant de cada possible risc relacionat amb la prestació del servei. • Prèviament a la implantació d'un nou servei es realitza un estudi (amb format establert) que inclou els riscos i problemes de seguretat que poden afectar al ciutadà/pacient. També elaborem el pla d'espais que té en compte la millora de les instal·lacions (senyalística i accessibilitat persones amb discapacitat). • Acords i circuits amb altres entitats assistencials per garantir qualitat del servei. • Comitè d'Ètica Assistencial (CEA). • Comitè d'Innovació del CHV. • Participació a la Xarxa d'Innovació en Salut per a Catalunya (XISCAT). • Compliment estàndards d'acreditació.
Sobre les persones professionals	La qualitat de l'atenció requereix de professionals ben formats i un entorn laboral que proporcioni els recursos i la seguretat adient per poder desenvolupar la seva feina en les millors condicions possibles. La prevenció de riscos laborals es modula per les exigències reguladores pel que fa a la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, que garanteix un nivell alt de control i transparència. En aquest context, un dels reptes més importants del CHV és la retenció de professionals per fer front al risc que suposa l'escassetat i la pèrdua de professionals especialment en l'àmbit mèdic i d'infermeria (fuga cap a altres centres)- Al CHV ens esforcem per crear el marc idoni perquè aflori el potencial dels nostres professionals i perquè puguin desenvolupar la seva tasca amb la màxima qualitat, d'acord amb	• Codi Ètic. • Comitè d'Ètica Assistencial (CEA). • Pla de formació anual i definició d'un sistema de creixement professional basat en trajectòries, coneixements i competències. • Model d'avaluació de directius i comandaments. • Model organitzatiu en l'àmbit de persones (definició de llocs claus), dimensionament i estabilitat de plantilla. • Projecte empresa saludable. • Gestió de conflictes laborals. • Lideratge participatiu i treball en equip i multidisciplinari, cercant sempre la implicació dels professionals, una bona organització del treball, la salut i seguretat en la feina, la formació i la no discriminació. • Introducció de noves dinàmiques de treball i assignació de nous rols en infermeria. • Actes i activitats per als professionals. • Des del 2005, sistema de gestió integrat de Prevenció de Riscos Laborals (certificat d'acord amb la norma internacional ISO45001:2018) i de Medi Ambient, que cobreix totes les activitats, llocs de treball i professionals dels nostres diferents centres.

	els requeriments de cada lloc de treball i alineats amb l'estratègia corporativa. És també un objectiu l'afavorir un clima d'entesa i cooperació amb els òrgans de representació legal dels treballadors i aconseguir un nivell òptim de satisfacció i implicació dels professionals.	• Comitè de seguretat i salut. • Pla d'igualtat d'oportunitats. • Pacte sobre la retribució de la jornada complementària d'Atenció Continuada', que millora les condicions establertes al conveni del Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT) per al col·lectiu mèdic. • Reunions periòdiques amb representants legals dels treballadors. • Compliment estàndards d'acreditació.
Sobre la propietat	Sobre la propietat recauen aspectes relacionats amb la sostenibilitat de l'estructura i equipaments i la capacitat econòmica pel desenvolupament dels professionals essent punts claus la reputació i una correcta gestió considerant: la transparència en la informació proporcionada a tercers, garantint la seva fiabilitat i rigor, l'eficiència i el control pressupostari en un context on hi ha la limitació dels recursos econòmics disponibles, l'excel·lència en la gestió per garantir la qualitat del servei i la seva prestació, el compliment de la normativa legal aplicable, l'actuació davant de situacions d'emergència (p.ex. incendis i explosions) o la seguretat i privacitat de la informació.	• Responsabilitat pública en la gestió: Portal de transparència. • Codi de Bon Govern. • Codi Ètic. • Comitè d'Ètica Assistencial (CEA). • Relació amb grups d'interès. • Establiment d'acords i aliances estratègiques. • Realització d'auditories de comptes (mínim una i màxim de dues anuals). • Revisions internes periòdiques dels requisits legals. • Pla de gestió anual, amb seguiment específic i acurat en el compliment del pressupost en tots els capítols. • Seguiment periòdic de l'estat econòmic i financer a través del quadre de comandament de gestió amb els indicadors d'activitat i econòmics. • Política d'inversions per disposar de la tecnologia, infraestructures i equipaments necessaris per dur a terme l'activitat amb les millors garanties, prioritzant inversions que aportin valor al ciutadà amb el retorn de la inversió realitzada. • Sistema de gestió de la qualitat total basat en el model d'excel·lència EFQM i la metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act). • Implicació directa de la direcció i els professionals en la millora contínua de el model de gestió d'excel·lència. • Pla d'autoprotecció davant de situacions d'emergència (incendis, explosions, pandèmies, etc.). • Gestió de la seguretat informàtica a través de tecnologies i solucions de seguretat • Sistema per garantir el compliment de la LOPD. • Compliment d'estàndards d'acreditació.

Sobre la societat	Els centres sanitaris son un actor social important del territori on està present. La definició de guies d'actuació perquè les activitats que desenvolupa el CHV i els seus professionals responguin al compromís de servei envers la comunitat i les necessitats socials i de salut de la ciutadania sense cap mena de discriminació son elements claus. Aquesta implicació i col·laboració s'estén als àmbits de la docència, la recerca, la innovació, la cooperació i la promoció de la salut. Generar confiança entre els ciutadans i assegurar el coneixement al servei de la salut.	• L'Hospital Universitari de Vic com a centre docent per a la formació de nous professionals i la millora en els coneixements sanitaris i pràctiques de treball. • Pla de qualitat docent. • Pla d' innovació. • Pla de recerca (publicacions i projectes de recerca). • Acords de col·laboració amb empreses (tecnològiques). • Acords de col·laboració amb entitats sanitàries i socials. • Acords de col·laboració amb associacions de malalts i entitats socials. • Impuls d'iniciatives de cooperació a través de convenis de col·laboració amb ONG de dos perfils: les dedicades a donar suport a nivell local a persones en situació de vulnerabilitat i les que duen a terme projectes de cooperació internacional en l'àmbit de l'atenció sanitària. • Programa de voluntariat. • Activitats socials. • Des del 2012, participació a la Xarxa de centres i Hospitals promotores de la salut (HPH Catalunya). • Participació i suport en campanyes de conscienciació en coordinació amb la Comissió de Salut Pública d'Osona i amb la Comissió Territorial de Promoció de la Salut i Prevenció de la Malaltia. • Pla de comunicació (premsa i xarxes). • Compliment d'estàndards d'acreditació. • Participació en el Comitè d'ètica.
Sobre les aliances i proveïdors	Aconseguir la implicació i establir aliances, cooperar o participar en altres institucions assistencials, universitats i associacions són elements indispensables per assolir la missió i, conseqüentment, els objectius i els resultats del CHV. La col·laboració recíproca ajuda a millorar la qualitat de l'atenció i la satisfacció dels pacients, a potenciar la docència i la recerca, o a garantir la sostenibilitat de l'organització.	• L'Hospital Universitari de Vic com a centre docent per a la formació de nous professionals i la millora en els coneixements sanitaris i pràctiques de treball. • Acords de col·laboració amb centres docents. • Participació del CHV, juntament amb altres entitats de l'àmbit de la salut, en l'agrupació d'interès econòmic Serveis Auxiliars a la Sanitat, una empresa que dona cobertura a necessitats relacionades amb la gestió de recursos humans, finances, manteniment, informàtica, neteja, logística i suport administratiu. • Aliances estratègiques amb proveïdors tecnològics.

	És bàsic el compliment de la legislació vigent en matèria de contractació pública, Llei Orgànica de Protecció de Dades i Llei de Prevenció de Riscos Laborals. Convenis establerts, Llei de Propietat Intel·lectual i Llei de la Ciència, Tecnologia i Innovació. Els proveïdors són un actor indispensable per garantir la presentació del servei i la seva qualitat. La inadequada definició de criteris tècnics, financers i de compliment per a la selecció de proveïdors pot suposar un risc per a l'organització.	• aliances estratègiques en l'àmbit sanitari i social per tal de millorar el treball en xarxa i aportar valor final al ciutadà quant a salut i capacitat funcional. • Acords estables promovent la utilització de procediments i recursos d'efectivitat demostrada, per cercar la col·laboració fidelització. • La política de compres ve regulada per la Llei de contractes del sector públic, que garanteix la pública concurrència i la transparència en les contractacions, i està marcada per la tendència de fer compres agregades entre diferents proveïdors del sector sanitari català.
Sobre el medi ambient	Com a organització responsable el CHV ha d'enfocar la seva activitat a potenciar els impactes ambientals positius i eliminar o mitigar els negatius considerant aspectes com l'eficiència en el consum de materials, energia i aigua, la disminució dels gasos d'efecte d'hivernacle (GEH) i la correcta gestió dels residus i prioritització de la seva valorització.	• Des de l'any 2005, Sistema de Gestió Ambiental, integrat amb el de Prevenció de Riscos Laborals, totalment adaptat a la norma ISO 14001:2015 i al nou reglament EMAS. • Plans d'actuació anuals on s'estableixen els objectius de millora. • Comissió de Medi Ambient per fer el seguiment de la gestió ambiental. • Monitorització i seguiment dels consums i dels residus sanitaris i no sanitaris. • Clàusules ambientals en els seus processos de contractació i compres. • Política d'ús eficient dels recursos. • Inversió en noves tecnologies més eficients i ambientalment més sostenibles. • Sensibilització en bones pràctiques ambientals als professionals, personal extern i ciutadà pacient. • Pla estratègic de medi ambient 2020-2025.