

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

Ruta:

Realitzat per:

Sra. Àrit Roig, cap de la Unitat d'Imatge i Comunicació

Referent actualització document Intranet:

Sra. Àrit Roig, cap de la Unitat d'Imatge i Comunicació

Aprovat per:

Comitè Executiu

Data creació: 05/2020

Data versió (V.) anterior:

Data aprovació V. actual: 05/2020

Data publicació Intranet: 07/2020

Data propera revisió: 05/2025

CANVIS:

-

OBJECTE i ABAST:

Descriure els grups d'interès de l'organització, els canals de comunicació amb cadascun d'ells, les seves preocupacions i la resposta que s'hi dona.

A tots els grups d'interès de la FHES.

	MEMÒRIA	CODI: ST. Acreditació: VERSIÓ: 1 DATA: 05/2020
RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES		

INTRODUCCIÓ

En les dinàmiques socials en què es mouen avui en dia les organitzacions resulta impensable que aquestes no comptin amb processos de diàleg amb les persones o grups de persones del seu entorn. La Fundació Hospital de l'Esperit Sant no és aliena a aquesta realitat i es relaciona i interactua amb multitud d'entitats i persones que, directament o indirecta, es veuen afectades pel desenvolupament de la seva activitat i que, al seu torn, amb les seves accions poden repercutir sobre la capacitat de l'organització de desenvolupar amb èxit les seves estratègies i assolir els seus objectius.

Aquestes parts interessades són els anomenats "grups d'interès" o *stakeholders*. La seva identificació i l'establiment de mecanismes de comunicació permanent i de transparència amb cadascun d'ells, permet a l'organització obtenir informació objectiva i clara sobre les seves necessitats i expectatives per tal de satisfer-les i donar-hi resposta. Es tracta d'una manera d'apropar aquests grups a la realitat de l'Hospital i fer-los participar.

Aquesta relació continuada amb les parts interessades suposa un compromís de transparència i promoció de la participació per part de la FHES, que s'emmarca en el seu Pla Estratègic 2017-2021, ja que un dels objectius a mig termini d'aquest full de ruta és incrementar el prestigi de l'organització i reforçar la seva identitat per mitjà de la cerca de rendibilitat social.

Aquest diàleg és un dels pilars de la responsabilitat social corporativa de la FHES. Però a més de ser necessària per a la sostenibilitat de l'Hospital, aquesta relació és un requisit de qualitat fixat per l'Acreditació de centres d'atenció hospitalària aguda a Catalunya.

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>MEMÒRIA</p>	<p>CODI: ST. Acreditació: VERSIÓ: 1 DATA: 05/2020</p>
<p>RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES</p>		

DEFINICIÓ DELS GRUPS D'INTERÈS I CANALS DE COMUNICACIÓ

La FHES disposa de mètodes per desenvolupar un diàleg adaptat a cadascun dels seus grups d'interès, que li permeten detectar quines són les seves necessitats i expectatives, establir actuacions per donar-hi resposta i analitzar-ne els resultats obtinguts. Un cop analitzades, aquestes accions són incorporades als objectius de les diferents unitats implicades.

A continuació s'aporta la descripció de cada grup:

- **Professionals**

Tots aquells professionals que desenvolupen la seva tasca, tant assistencial com no assistencial, a l'Hospital. S'inclouen també els professionals contractats per empreses externes.

- **Usuaris i familiars**

Totes aquelles persones que fan ús dels serveis de l'Hospital.

- **Ciudadania**

Tota la ciudadania, incloent usuaris, familiars, acompanyants, cuidadors i societat en general, que manté relació amb l'Hospital.

- **Proveïdors i partners amb vinculació econòmica**

Conjunt d'empreses i institucions que configuren un univers relacional amb contraprestació econòmica i voluntat de coresponsabilitat. Conformen l'oferta de productes, béns i serveis complementaris i indispensables per a l'execució de les activitats de l'Hospital.

- **Departament de Salut i CatSalut**

Entitats gestores i contractants del sistema sanitari.

- **Actors sanitaris i sociosanitaris del territori**

Tots aquells centres sanitaris i sociosanitaris del Barcelonès Nord i Baix Maresme, siguin o no aliats estratègics de la FHES.

- **Entitats docents i investigadores**

Institucions docents i investigadores que mantenen relació amb l'Hospital,

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

definida per mitjà de convenis de col·laboració i concert, per dur a terme activitats lligades a la seva pràctica assistencial, investigadora i formadora.

- **Estudiants**

Totes les persones que reben formació universitària, de cicles formatius i de formació ocupacional a l'Hospital.

- **Agents socials**

Totes aquelles ONG, associacions de veïns, de malalts i de moviments socials del territori que, d'una forma directa o indirecta, mantenen relació amb l'Hospital.

- **Institucions vinculades**

Totes aquelles entitats que mantenen amb l'Hospital una relació no contractual però sí institucionalitzada, i que són necessàries per dur a terme l'activitat habitual del centre. Entre d'altres: Ajuntaments, Mossos d'Esquadra, Policia Local, Jutjats, etc.

- **Societats científiques**

Societats científiques i col·legis professionals que desenvolupen la seva activitat dintre i fora de l'àmbit sanitari i que, de forma directa o indirecta, tenen relació amb l'Hospital i els seus professionals.

- **Mitjans de comunicació**

Tots aquells mitjans de comunicació del territori i del sector que tenen, o no, relació amb l'Hospital.

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

La FHES manté comunicació amb tots els grups per mitjà de diferents canals:

Grup d'interès	Canals de comunicació
Professionals	<p>Intranet: informació, notícies, gestions, publicacions periòdiques (Píndoles d'Infermeria, Bits d'Història Clínica, Partícules de Recerck, FhES Prevenció)</p> <p>Portal del professional: consulta d'informació laboral, sol·licitud de permisos, notícies de l'àmbit laboral</p> <p>Web: informació, notícies.</p> <p>Correu electrònic corporatiu</p> <p>Telèfon</p> <p>Departament de RH: atenció personalitzada, Pla d'acollida dels nous treballadors, accions de seguretat i salut laboral.</p> <p>Comandaments i Direcció: comunicació directa, reunions</p> <p>Comissions i Grups de Treball, reunions de treball, jornades científiques, simposis, tallers, accions formatives.</p> <p>Reunions informatives: sessions generals i sessions per col·lectius.</p> <p>Activitats Programa FhES Salut</p> <p>Focus groups</p> <p>Esdeveniments institucionals</p> <p>Enquestes d'opinió i satisfacció</p> <p>Documents informatius</p> <p>Carta i burofax</p> <p>Taulons informatius</p> <p>Fons escriptori PC</p> <p>Xarxes socials: Youtube, Flickr.</p> <p>Plataforma d'interconsultes</p> <p>Història Clínica</p> <p>Participació sindical: comissions conjuntes entre la Representació Legal dels Treballadors i la Direcció</p>
Usuaris i familiars	<p>Web: informació, notícies, suggeriments, gestions.</p> <p>Unitat d'Atenció a l'Usuari i Treball Social: atenció directa, informació, procediment de suggeriments, consultes, reclamacions i agraïments, agilització de tràmits administratius,</p> <p>Telèfon</p> <p>Servei de medicació intercultural</p> <p>Servei de voluntariat</p> <p>Unitat d'Informació Clínica: sol·licituds de còpia d'informació clínica.</p> <p>Professionals: Contacte directe</p> <p>Pla d'acollida a Hospitalització</p>

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

	<p>Bústies de suggeriments i reclamacions Taulells d'atenció als usuaris Enquestes d'opinió i satisfacció Focus grups Esdeveniments Programa FhES Salut: activitats de promoció de la salut, enquestes de satisfacció Documents informatius i divulgatius i Guies d'acollida (Hospitalització i Urgències) Senyalització Cartelleria Web Correu electrònic Butlletí electrònic Info FhES La meva salut (Història clínica compartida) Memòria corporativa Pantalles informatives TV corporativa: canals gratuïts als espais comuns i a les habitacions. Panells informatius Xarxes socials: Youtube, Flickr. SMS Mitjans de comunicació: premsa, ràdio, televisió, internet. Difusió de notícies i promoció de la salut.</p>
Ciutadania	<p>Focus grups Esdeveniments Programa FhES Salut Nucli promotor de la participació Documents informatius i divulgatius Memòria corporativa Web: informació, notícies, suggeriments. Email Butlletí electrònic Info FHES Xarxes socials: Youtube, Flickr. Programa FhES Salut: activitats de promoció de la salut, enquestes de satisfacció. Publicitat Mitjans de comunicació: premsa, ràdio, televisió, internet. Difusió de notícies i promoció de la salut.</p>
Proveïdors i partners amb	<p>Telèfon Reunions</p>

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

<p>vinculació econòmica</p>	<p>Comissions i comitès (p. ex.: amb ICO, BST, Arcada o Ndavant) Email Carta i fax Contractes i concursos Memòria corporativa Web: informació, notícies Butlletí electrònic Info FhES Plataformes informàtiques (p.ex.: Espoq, E-Coordina)</p>
<p>Departament de Salut i CatSalut</p>	<p>Documentació estratègica: Pla de Salut, Plans d'acció, normatives, programes, etc. . Telèfon Email Reunions Participació de líders i professionals en definició de plans i estratègies Informes periòdics Indicadors mensuals Web Memòria corporativa Plataformes informàtiques (p. ex.: GRE reclamacions)</p>
<p>Actors sanitaris i socio-sanitaris del territori</p>	<p>Telèfon Reunions Comissions assistencials Taules de sector Jornades científiques Esdeveniments Acords i convenis Email Web Intranet (en casos determinats) Butlletí electrònic Info FhES Memòria corporativa Història Clínica Compartida Aplicacions en telemedicina Plataformes informàtiques (p. ex.: sol·licituds de socio-sanitari, IS3)</p>
<p>Entitats docents i investigadores</p>	<p>Comissions de valoració i seguiment Reunions Jornades científiques Esdeveniments Email</p>

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

	<p>Carta Acords i convenis Web Memòria corporativa Butlletí electrònic Info FhES Xarxes socials</p>
Estudiants	<p>Contacte directe amb professionals i tutors Programes de formació Recursos Humans - Formació Jornades científiques Enquestes de satisfacció Email Web Xarxes socials</p>
Agents socials	<p>Reunions Esdeveniments Programa de difusió d'hàbits saludables Acords i convenis Informes Email Web Correu postal Memòria corporativa Butlletí electrònic Info FhES Xarxes socials</p>
Institucions vinculades	<p>Telèfon Reunions Taules de sector Activitats conjuntes Programa de difusió d'hàbits saludables Esdeveniments Memòria corporativa Web Butlletí electrònic Info FhES Xarxes socials</p>
Societats científiques	<p>Telèfon Reunions Jornades Contacte directe amb els professionals</p>

 <p>FUNDACIÓ HOSPITAL DE l'Esperit Sant</p>	<p>MEMÒRIA</p>	<p>CODI: ST. Acreditació: VERSIÓ: 1 DATA: 05/2020</p>
<p>RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES</p>		

	<p>Convenis o acords Web Butlletí electrònic Info FhES Xarxes socials</p>
<p>Mitjans de comunicació</p>	<p>Notes de premsa i convocatòries Unitat d'Imatge i Comunicació: contacte directe amb periodistes Telèfon Entrevistes Esdeveniments institucionals Dossiers de premsa Web Xarxes socials: Youtube, Flickr Butlletí electrònic Info FhES Memòria corporativa</p>

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

PREOCUPACIONS DELS GRUPS D'INTERÈS I RESPOSTA DE LA FHES

A continuació s'aporta la relació de principals preocupacions detectades en cadascun dels grups d'interès al 2018 i les accions que s'han realitzat durant aquest període per tal de donar-hi resposta.

Grup d'interès	Principals preocupacions	Actuacions de l'Hospital
Professionals	Selecció, contractació i estabilitat	Borsa de treball actualitzada Pla de jubilacions parcials i contractació de nous professionals Contractació més estable Guàrdies localitzables infermeria Noves comissions d'experts: Solapament i Pla d'Igualtat
	Retribucions	Beneficis i facilitats socials
	Conciliació de la vida personal i familiar	Permisos laborals
	Informació i comunicació	Disseny, desenvolupament i migració de la nova intranet
	Desenvolupament professional	Pla de formació individualitzada IPDP
	Salut i seguretat a la feina	Programa "Treballem amb salut" Formació en PRL Campanya "La Seguretat és cosa de tots" Formació a Infermeria en manipulació de medicaments perillosos

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

		<p>Implantació de mesures de bioseguretat</p> <p>Més plats aptes per a vegetarians</p> <p>Campanya de vacunació triple vírica i varicel·la</p> <p>Campanya de vacunació antigripal</p>
	Participació	<p>Foment i promoció de la participació dels professionals a l'Hospital</p> <p>II Jornada Compartim</p> <p>II Trobada d'Infermeria FHES-BSA</p>
	Reconeixement	<p>Acreditació d'infermeria</p> <p>Memòries d'activitat</p> <p>Notícies (web i intranet)</p> <p>II Jornada Compartim</p> <p>Homenatge als treballadors jubilats i de 25 anys (festa de Nadal)</p> <p>Publicació dels agraïments a la intranet</p>
Usuaris i familiars	Accessibilitat als serveis sanitaris	<p>Gestió de les llistes espera i anàlisi del temps d'espera</p> <p>Nova consulta de diagnòstic preferent</p> <p>Consultes virtuals en més especialitats</p> <p>Projecte derivacions a l'Atenció Primària per IS3</p> <p>Segona opinió mèdica</p> <p>Lliurament dels fulls informatius sobre drets i deures dels pacients</p> <p>Optimització d'operacions</p>
	Cartera de serveis adequada	Incorporació d'un

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

		<p>audiòleg</p> <p>Suport de fisioteràpia i dietètica als pacients fràgils</p>
	Tracte dels professionals i satisfacció pel servei rebut	<p>Política d'atenció al client</p> <p>Protocol de Gestió de reclamacions de tracte (resposta a totes)</p> <p>Atenció personalitzada a la Unitat d'Atenció a l'Usuari</p> <p>Nou sistema d'enquestes de satisfacció a Hospitalització, Bloc Quirúrgic i Diagnòstic per la Imatge</p> <p>Enquestes Plaensa: seguiment i accions de millora</p> <p>Reunions personalitzades amb la Gerència</p>
	Equipament i confort	<p>Accions per millorar el descans dels pacients ingressats</p> <p>Revisió del protocol del dolor agut postoperatori creació d'un formulari de registre i avaluació de l'estat d'abordatge del dolor oncològic</p> <p>Substitució de la porta d'accés des de la terrassa (ascensor carrer)</p> <p>Servei de pícnic als pacients hospitalitzats que es realitzen proves fora del centre</p> <p>Servei de ressopó als pacients hospitalitzats</p> <p>Consolidació del servei de menjar a la carta als</p>

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

		<p>pacients hospitalitzats.</p> <p>Més plats vegetarians a la Cafeteria</p> <p>Armari solidari a Urgències</p>
	Informació incoherent, contradictòria o poc comprensible	<p>Sessions d'acollida per a les dones gestants</p> <p>Vídeo informatiu sobre l'ingrés a l'Hospital</p> <p>Enviament d'SMS als acompanyants dels pacients del bloc quirúrgic</p> <p>Projecte de revisió i adequació dels consentiments informats</p> <p>Actualització constant dels documents informatius</p>
	Seguretat	<p>Pla de Seguretat del Pacient</p> <p>Campanya "La Seguretat és cosa de tots"</p>
	Continuïtat assistencial	<p>Nou curs clínic CCEE</p> <p>Ampliació de la publicació de proves a HC3</p> <p>Ampliació de les consultes virtuals</p>
	Barreres idiomàtiques	<p>Traducció de documents informatius al xinès, l'àrab i l'anglès</p> <p>Servei de Mediació Intercultural</p> <p>En l'Àrea Obstètrica / Neonatologia, lliurament de documentació de recurs social en àrab, xinès, i urdú</p>
Ciudadania	Accessibilitat als serveis	Gestió de les llistes espera

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

	sanitaris	Tramitació de l'accés a La Meva Salut
	Transparència i proximitat	<p>Actualització constant de la informació del web</p> <p>Portal de la Transparència complet i actualitzat</p> <p>Butlletí informatiu mensual Info FhES</p> <p>Anunci mensual en la premsa local</p> <p>Enviament personalitzat de la informació de les activitats d'educació sanitària</p> <p>Xerrada sobre els drets i deures dels pacients (Santa Coloma de Gramenet)</p> <p>Memòria corporativa</p> <p>Balanç social</p> <p>Enquestes satisfacció FhES Salut</p>
	Informació fiable en salut	<p>FhES Salut</p> <p>Participació de professionals en xerrades i conferències divulgatives organitzades per tercers</p> <p>Promoció de fonts d'informació fiables</p>
	Sostenibilitat ambiental	<p>Elaboració del Manual de bones pràctiques</p> <p>Eliminació dels envasos de plàstic a la Cafeteria</p>
Proveïdors i partners amb vinculació econòmica	Transparència	<p>Portal de la Transparència complet i actualitzat</p> <p>Memòria corporativa</p>

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

		Balanc social
	Participació en assajos clínics	Establiment d'aliances Participació en els assajos clínics dels proveïdors
Departament de Salut i CatSalut	Transparència, coherència amb les línies estratègiques i translació de valors i objectius	Pla Estratègic de la FHES, amb inclusió dels objectius de l Pla de Salut Suport a les campanyes comunicatives
	Accessibilitat de la ciutadania al sistema sanitari	Indicadors de seguiment de les llistes d'espera
	Eficiència del sistema	Creació de la Unitat de Gestió de registres assistencials Control de gestió Establiment d'aliances estratègiques Nou curs clínic CCEE
Entitats docents i investigadores	Fixació d'objectius conjunts	Establiment i seguiment de convenis i acords de col·laboració Desenvolupament d'activitats conjuntes
Estudiants	Manca d'informació sobre l'organització	Creació de la nova Àrea del Coneixement, que inclou Docència Acollida personalitzada (personal infermeria)
Agents socials	Incrementar la col·laboració amb l'Hospital	Participació i col·laboració amb ONG i associacions de pacients Donacions de material a ONG Seu de l'Associació Espanyola d'Hemocromatosi

**RESPOSTA A LES NECESSITATS I EXPECTATIVES
DELS GRUPS D'INTERÈS DE LA FHES**

	Comunicació	Reunions i visites
Institucions vinculades	Incrementar la coordinació amb l'Hospital	Establiment d'acords (escrits o no) de suport i col·laboració Elaboració de protocols conjunts Col·laboració en la formació de metges d'AP
Actors sanitaris i socio-sanitaris del territori	Garantir la continuïtat assistencial	Projecte derivacions a l'Atenció Primària per IS3 Grups de treball conjunts Coordinació territorial Establiment d'aliances estratègiques
Societats científiques	Fomentar col·laboracions puntuals	Col·laboracions en activitat científiques i de formació
Mitjans de comunicació	Accessibilitat, transparència i agilitat de la informació	Enviament de totes les notícies rellevants, a banda de les notes de premsa Garantir un contacte fluid amb els mitjans de comunicació

REVISIÓ I SEGUIMENT

La relació de grups d'interès, la seva descripció i les seves preocupacions es revisen de forma periòdica amb la participació de tots els comandaments implicats.