



muralles salut

CAP MURALLES


c/Escultor Verderol, s/n - 43002 Tgna
Tel. 977249404 - Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13

Pàgina 1 de 20

PLA ESTRATÈGIC

ELABORAT PER	REVISAT PER	APROVAT PER
Nom i cognoms: Xavier Bria, Ramon Monegal, Gemma Rivera, Rosa Rovira Data: 05/11/2013	Nom i cognoms: Xavier Bria, Ramon Monegal, Gemma Rivera, Rosa Rovira Data: 12/11/2013	Nom i cognoms: Ramon Monegal Signatura:  Data: 19/11/2013 Propera revisió: 11/2017

 <p>CAP MURALLES <small>muralles salut</small> c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h1>PLA ESTRATÈGIC</h1>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 3 de 20
---	-------------------------	---

ÍNDEX

	Pàg.
Seguiment de modificacions	2
1. Introducció	4
2. Missió, visió i valors	5
3. Situació actual i tendències	7
4. Anàlisi dels grups d'interès	8
5. DAFO	10
6. Línies estratègiques	19
7. Grups de treball i comunicació interna de les línies estratègiques.	20

 <p data-bbox="150 309 512 369">c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h2 data-bbox="699 241 1070 293">PLA ESTRATÈGIC</h2>	<p data-bbox="1206 181 1378 259">Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13</p> <p data-bbox="1206 282 1370 309">Pàgina 4 de 20</p>
---	--	--

1. Introducció

El present document del Pla estratègic de Muralles Salut SLP ha estat elaborat en la seva totalitat per l'equip directiu. En ell queden reflexats els objectius on l'organització pretén arribaren un futur, els quals es van acordar arrel dels resultats obtinguts de l'anàlisi DAFO que es va realitzar entre tots els professionals.

El Pla Estratègic requereix un seguiment actiu per part de l'equip directiu per tal d'anar avaluant el compliment de les diferents línies estratègiques. Es per aquest motiu que aquest document esdevé de vital importància per a la correcta gestió de Muralles Salut SLP, així com per a la direcció funcional de l'EAP Tarragona 8.

 <p>CAP MURALLES <small>muralles salut</small> c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h1>PLA ESTRATÈGIC</h1>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 5 de 20
---	-------------------------	---

2. Missió, visió i valors

2.1.- Missió.

Muralles Salut SLP té com a finalitat la provisió de serveis relacionats amb la Salut, així com la realització d'activitats de recerca en Atenció Primària, sempre prioritant la qualitat, equitat i eficiència de tots els serveis oferts.

2.2.- Visió.

Volem ser una empresa veritablement sostenible per tal d'oferir valor afegit als nostres usuaris, alhora que convertir-nos en referents per la qualitat de l'assistència que oferim.

2.3.- Valors.

1.- Treball en equip

Forma d'interaccionar d'un conjunt de persones per assolir uns objectius clarament coneguts.

Es caracteritza per:

- Capacitat de comunicació efectiva de cada membre amb els seus companys.
- Sinèrgia de treball.
- Participació activa.
- Creativitat.
- Responsabilitat individual i col·lectiva.
- Confiança entre els seus membres.

2.- Respecte

Valor que porta a una persona a considerar i acceptar la diversitat, les opinions, les particularitats personals i professionals, així com les creences i els costums de cadascuna de les persones.

3.- Estar presents

Valor que implica el preocupar-se per les necessitats dels companys i de la població en general.

 <p>CAP MURALLES c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@muralllessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 6 de 20
--	-------------------------	---

4.- Orientació al client

El nostre client és la nostra raó de ser. Ens esforcem en trobar la millor solució a la seva necessitat, fent-lo partícep i corresponsable de les decisions preses.

5.- Capacitat d'adaptació

Valor que impulsa a acceptar els canvis amb bona predisposició i actitud positiva.

6.- Responsabilitat vers el sistema sanitari

Ens sentim part activa del sistema sanitari públic. Emprenem, doncs, una actitud proactiva envers la sostenibilitat del mateix.

 <p>CAP MURALLES c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 7 de 20
--	-------------------------	---

3. Situació actual i tendències

3.1.- Situació actual

Muralles Salut, SLP és una entitat de base associativa que gestiona el Centre d'Assistència Primària Muralles (en endavant CAP Muralles).

CAP Muralles és un centre assistencial que es troba localitzat al nucli urbà de la ciutat de Tarragona, població de 140.323 habitants segons dades del padró amb data 01/01/2009.

Ens trobem en una societat que està immersa en una profunda crisi, no només econòmica, sinó també de valors, referents, identitària... És previsible un augment de quadres psicossomàtics i una modificació en el perfil de la població atesa (fluxes migratoris, reestructuració de nuclis familiars..).

D'altra banda, els professionals es troben en una situació favorable al desencís i la desmotivació degut a la incertesa laboral per l'escenari econòmic precari amb possibles reajustaments de serveis, i les retallades salarials que tenen caire de mantenir-se.

3.2.- Tendències

S'apunta clarament a una optimització de recursos. Els altres proveïdors del territori estan apostant per una major qualitat i diversificació en la seva oferta de serveis, més destacable a nivell de la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla, en clar procés expansiu.

Per part dels usuaris i clients, cada cop se'ns demana més alts nivells de qualitat. Ja no n'hi ha prou en fer el que cal fer; cal fer-ho millor i més ràpid. Cal afegir valor afegit als nostres serveis.

De cara al Pla estratègic 2018-2021 farem una anàlisi dels resultats dels darrers 3-4 anys de les enquestes de satisfacció dels usuaris (PLAENSA, enquesta específica de visita, enquesta pròpia), i dels professionals (enquesta QVP), així com dels resultats obtinguts en les DPOs i part variable del contracte amb CatSalut.

 <p>CAP MURALLES <small>muralles salut</small> c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@muralllessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 8 de 20
--	-------------------------	---

4. Anàlisi dels grups d'interès

Existeixen molts col·lectius que poden exercir certa pressió sobre el CAP; hem identificat els següents:

- **Usuaris.** Demanden accessibilitat, qualitat del serveis (assistencials, socials, atenció a l'usuari), *continuum* assistencial. Demanen ser escoltats, que resolguem els seus dubtes i requeriments, que solucionem els seus problemes. Agilitat en la coordinació dels diferents recursos. Atenció i tracte personalitzat, percebent amabilitat per part del professional que els atén, dedicant-los el temps que consideren necessari. Volen ser atesos per personal qualificat.
- **Associacions de veïns.** Reclamen proximitat dels serveis, màxima accessibilitat, qualitat dels serveis. Informació de què oferim i com. Volen programes de promoció de la salut i educació sanitària. Que es compti amb ells en la presa de decisions i en la definició de les necessitats del territori; fer sentir els seus requeriments. Volen millorar els serveis del barri.
- **Hospitals i altres proveïdors (GiPSS, ICS Primària, Tecla, Sagessa, Pius de Valls, Mútues privades, Laboratori Tarraco, IDI, IPM).** Sol·liciten intercanvi d'informació, interconnexions en temes d'interès mutu, màxima accessibilitat, coordinació àgil i propera, història clínica compartida. Evitar al màxim l'ús del paper en les peticions i interconsultes. Reconeixement de lideratge, alhora que s'estableixin aliances.

Per tal de conèixer el nostre posicionament vers els altres proveïdors de salut, utilitzem processos de Benchmarking gràcies a les TIC.

- **Mútua laboral.** Vetllar per la seguretat als llocs de treball, reduint riscos d'accidents i malalties professionals. Bona gestió dels residus generats pel centre.
- **ICAM.** Bona comunicació. Dades actualitzades i en temps real dels comunicats de IT i de confirmació. Formació dels professionals per a dur a terme una bona gestió de les IT. Sol·licitud d'informes mèdics.
- **CatSalut, ICASS.** Compra d'activitat sanitària i social i desenvolupament de la mateixa d'acord amb els seus objectius. Reclamen coordinació entre els diferents proveïdors i augmentar l'eficiència dels recursos, alhora que es vetlla per mantenir la continuïtat assistencial. Compliment dels compromisos adquirits i cobrir les necessitats de salut i socials del territori. Reduir el temps de llista d'espera i millorar la satisfacció dels usuaris incrementant la qualitat dels serveis. Manteniment actualitzat de les dades dels usuaris assignats.
- **INSS.** Elaboració d'informes de pacients (tramitació de prestacions).



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@muralllessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 9 de 20

- **Generalitat de Catalunya (Departament de Salut i Departament de Benestar Social).** Vetllar per l'acompliment pressupostari. Vetllar per l'adequació a la normativa vigent i que els serveis prestats s'avinguin al Pla de Salut i Pla Social en curs. Acreditació dels centres.
- **Jutjats.** Sol·licitud d'informació de pacients. Notificació urgent de fets sospitosos d'il·legalitat o que posin el perill la integritat d'altres.
- **Ajuntament.** Disposar d'una àmplia cartera de serveis amb bona accessibilitat als mateixos per part de la ciutadania. Bona coordinació entre els diferents proveïdors, amb convenis de col·laboració. Execució de programes de d'educació sanitària i social, i desenvolupament de programes de salut comunitaris.
- **Associacions de malalts i col·lectius diversos (Dones maltractades, CECAS, Aldeas Infantiles...)** Necessiten suport a les famílies, proximitat. Reclamen actualització dels coneixements dels nostres professionals, atendre les demandes de salut i socials dels seus socis o membres, incrementar la docència i la recerca, realització de jornades formatives tant a pacients com a professionals. Volen ser tinguts en compte en la presa de decisions sobre temes que els afectin, volen major quota de participació. Col·laboracions en actes organitzats per ells (publicitat...)
- **Residències de tercera edat.** Assistència mèdica i provisió de material. Facilitar els tràmits derivats dels actes assistencials. Suport en tècniques i visites.
- **Mitjans de comunicació.** Tenir informació de serveis i centres. Disponibilitat per part nostra, preparar i participar en articles i entrevistes. Credibilitat i bona comunicació.
- **Sindicats.** Vetllar per les condicions laborals dels treballadors i millorar-les. Satisfer les demandes dels treballadors. Defensar i millorar els convenis laborals en vigor. Vetllen perquè es compleixi la normativa i busquen la pau social.
- **URV i altres centres formatius.** col·laboració en docència (pràctiques de pre i post-grau) i recerca. Existència de professionals docents. Serveis d'acreditació i establiment de sinèrgies.
- **Treballadors.** Manteniment i millora de les condicions laborals. Reclamen molta més formació i docència. Volen estar informats i tenir bona accessibilitat als seus comandaments. Necessiten recursos adients per a poder dur a terme la seva feina, estabilitat professional i bon clima laboral, amb conciliació de vida familiar i laboral (horari flexible), i possibilitat de promoció.
- **Patronals.** Manteniment de les condicions del Conveni Col·lectiu, assegurant la viabilitat de les empreses. Compartir informació i experiències.

 <p>CAP MURALLES <small>muralles salut</small> c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 10 de 20
---	-------------------------	--

5. DAFO

5.1.-Anàlisi externa.

5.1.1.-Entorn general.

CAP Muralles és un dels 8 centres de salut de la ciutat de Tarragona que es mouen en l'àmbit públic (4 CAP a Tarragona ciutat i 4 més als barris), depenent del Servei Català de la Salut. En l'àmbit de l'assistència privada, a Tarragona hi ha uns 10 consultoris més, pertanyents a mútues i/o asseguradores, i 2 clíniques privades, a més de 5 residències per a la gent gran de titularitat diversa.

Com a principals proveïdors de serveis de salut, a Tarragona destaquen l'Institut Català de la Salut (ICS), que gestiona 6 CAP i el principal hospital de la ciutat, i la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla, que a la ciutat gestiona 1 CAP, 1 hospital, 2 centres socio-sanitaris, 2 residències, 1 centre tutelar i 1 llar d'Infants. A destacar que cada proveïdor té el seu propi sistema informàtic, no estant interconnectats entre ells: ICS disposa de l'e-CAP, Sta. Tecla i GiPSS tenen el GoWin (tot i que no estan interconnectats), i CAP Muralles també té l'e-CAP.

A l'igual que la resta d'empreses i de la societat en general, el CAP es veu afectat per l'actual context de crisi econòmica, havent-se patit fortes retallades en el pressupost que es mantenen i que condicionen les partides pressupostàries i, per tant, el dia a dia en el funcionament dels centres. A més a més de la reducció pressupostària, s'ha allargat el temps de pagament per part del CatSalut, passant dels 90 dies a 120 i fins i tot 150 dies, segons la relació econòmica amb el govern central.

5.1.2.- Entorn específic.

Els usuaris del CAP Muralles són les persones de l'àmbit Tarragona 8, que vénen al centre per a ser ateses o per rebre consells de salut. Correspon a 17.541 persones.

L'hospital de referència del CAP Muralles és per contracte amb el Catsalut, l'Hospital de Sant Pau i Santa Tecla, tot i que els usuaris que tenen Història clínica a l'Hospital Universitari Joan XXIII, pertanyent a l'ICS, o bé que hi volen ser atesos en aquest hospital, se'ls hi respecta. Així doncs, existeixen convenis de col·laboració amb els dos principals proveïdors.

Cal remarcar, d'altra banda, l'especial vinculació amb l'Hospital Socio-sanitari Francolí, pertanyent a GiPSS, empresa pública encarregada fins ara de la gestió del CAP Muralles, amb el qual mantenim un programa de col·laboració directa tant amb el Servei d'Atenció Continuada (SAC) i el Servei d'Urgències i Emergències (SUE).

D'altra banda, també s'han establert convenis de col·laboració amb les següents entitats:



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 11 de 20

Entitat aliada	Contingut de l'aliança
Ambulàncies EGARA	Suport a la base 24 h.
Escola Universitària d'Infermeria (URV)	Conveni de pràctiques
Escola Universitària de Treball Social de Tarragona	Conveni de pràctiques
IES Cal.lípolis (FP Sanitària)	Conveni de pràctiques
IES Pont del Diable (FP Sanitària)	Conveni de pràctiques
Residència les Alzines	Col·laboració assistencial
Centre Paràlisi Cerebral "La Muntanyeta"	Col·laboració assistencial
Casa de dones maltractades	Col·laboració assistencial
Casa Sant Josep "nens acollida"	Col·laboració assistencial
CECAS "centre drogodependències"	Col·laboració assistencial
CNL	Programes per a la normalització lingüística



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 12 de 20

Altres aliances (projectes i programes):

Projecte / Programa	Departament Impulsor	Profesional referent
PAFES		Salvador Montserrat (MF) Erika Ruiz (DUI)
Beveumenys		Eva López (MF) Marta Fernández (DUI)
Qualitat Assistencial i Seguretat del Pacient en AP	Dpt. de Salut	Ramon Monegal (MF)
Salut i Escola		Rosa Margarit (DUI)
Estudi sobre l'Obesitat	URV	(PED) Àngela Sancho (MF)
Grup de treball del Tabaquisme	GTS Tarragonès	Josep Cuesta (DUI)
Grup de treball de l'Alcohol	GTS Tarragonès	Marta Fernández (DUI)
Grup de treball d'Alimentació, Obesitat i Activitat Física	GTS Tarragonès	Erika Ruiz (DUI)
Grup de treball de Determinants de Salut i Desigualtats	GTS Tarragonès	Gemma Illa (TS)
Comissió de Violència de Gènere	GTS Tarragonès	Josep Cuesta (DUI) Gemma Illa (TS)
Plenària de Treball Social de Salut de les Comarques de Tarragona	GTS Tarragonès	Gemma Illa (TS)
Comissió de Coordinació i Derivació de Treballadores Socials Sanitàries de la Regió de Tarragona	GTS Tarragonès	Gemma Illa (TS)
Comissió de Seguiment del Protocol d'Actuació i Circuit d'Intervenció en Situacions de Violència Masclista de la Ciutat de Tarragona	Ajuntament	Gemma Illa (TS)
Centre sense fum	Dpt. de Salut	Gemma Rivera (DUI) Josep Cuesta (DUI)
	ICAM	Eva López (MF)
Grup de Benchmarking en AP	UCH	Ramon Monegal (MF)
Comissió de Primària	CSSC	Ramon Monegal (MF)
PIPA	Ajuntament	Gemma Illa (TS)
Comissió Territorial Interdepartamental de Coordinació (CTIC)	Dpt. de Benestar	Gemma Illa (TS)



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 13 de 20

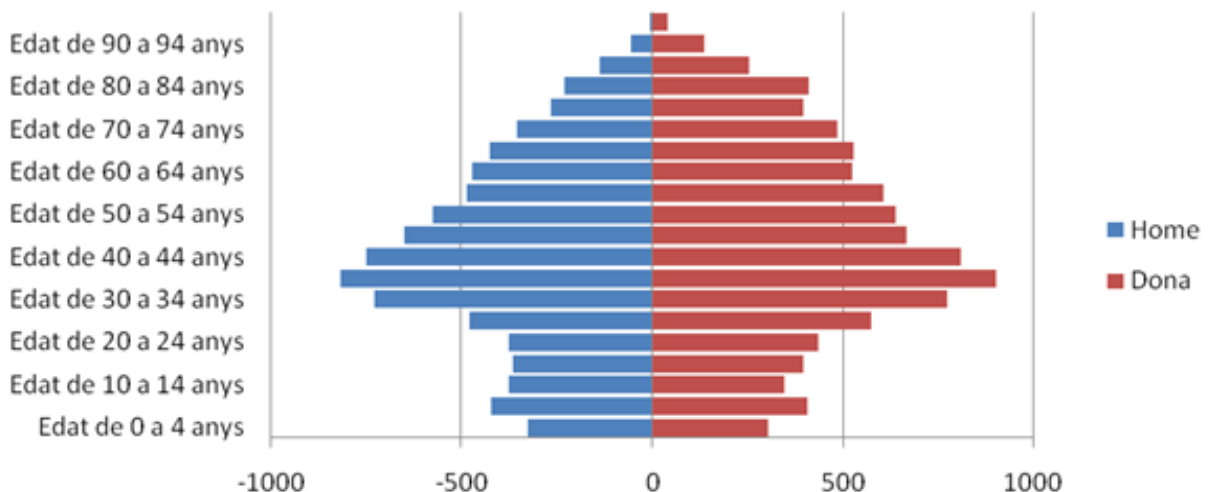
5.2.- Anàlisi interna.

El CAP Muralles s'ubica en un únic edifici de 1.386,12 m², distribuïts en planta baixa i pis, situat a Tarragona ciutat, carrer Escultor Verderol, s/n, construït l'any 2003 i dissenyat per a la prestació dels serveis d'atenció primària al barri o zona de la ciutat on està situat. Es tracta d'un edifici que va guanyar un premi arquitectònic, fet que en limita possibles ampliacions i/o reformes estructurals.

Disposa també d'una base fixa d'ambulància, fruit d'acords establerts amb l'empresa Ambuibérica (adjudicatària de l'execució del servei de transport sanitari del servei urgent).

En el moment de la seva creació, la població assignada era de 6.128 persones. Actualment la població assignada és de 17.541 persones, amb la distribució per grups d'edat que s'indica al gràfic (centre amb grau de Privació 2, captació d'informació segons Khalix i MSIQ):

Població assignada a Tarragona-8 (RCA 2015)



La plantilla actual del CAP és de 44 treballadors/es:

- 10 metges/ses de família
- 2 pediatres
- 2 odontòlegs
- 1 treballadora social
- 12DUIs

 <p>CAP MURALLES <small>muralles salut</small> c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 14 de 20
---	-------------------------	--

- 2 auxiliars d'infermeria
- 12 professionals administratius i d'atenció a l'usuari
- 1 professional de manteniment
- 2 professionals de neteja

L'equip humà és jove, amb una mitjana d'edat de 39,8 anys i predomini de professionals femenins (81,1%) i amb una alta motivació (8,7/10 segons resultats de l'última enquesta de Qualitat de Vida Professional passada l'any 2015).

El 97,4% de la plantilla té contracte fixe indefinit, i el 97,4% es troba contractat a jornada completa.

Cal ressaltar que 36 persones tenen contractes laborals fixes i 1 són estatutaris (pertanyen a l'ICS) i treballa 15 hores setmanals.

Considerem trets característics del CAP l'interès de l'equip directiu amb l'ajut de tots els professionals assistencials en educar sanitàriament a la seva població de referència, així com el model assistencial inspirat en les anomenades UBA (conjunt metge-infermera), amb el suport de la treballadora social. Exemple d'aquesta manera de treballar és el fet d'encarar el quart any consecutiu amb una llista d'espera mitja per a ser visitat en qualsevol consulta del CAP inferior a un dos dies, xifra que es pot considerar única al territori.

Es tracta d'un conjunt de professionals amb una molt bona preparació formativa, en la qual destaquen l'alt nombre de personal amb algun curs de post grau, a més de gran quantitat d'altres cursos.

La principal eina de treball informàtica és el programa e-CAP de gestió de la història clínica. És un programari compartit amb tots els centres d'Atenció Primària de l'ICS, i amb bastants altres centres de titularitat concertada. Per tant, a excepció de la connectivitat amb la Xarxa Sanitària i Social de Santa Tecla, tenim resoltes totes les necessitats sol·licitades pel Servei Català de la Salut i el Departament de Salut. Tot i així, hem començat les accions oportunes per tal d'aconseguir la connectivitat amb l'Hospital de Santa Tecla.

 <p>CAP MURALLES <small>muralles salut</small> c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 15 de 20
---	-------------------------	--

5.3.- DAFO

Fruit de l'anàlisi anterior i d'un treball intern amb tot l'equip, es va realitzar un anàlisi DAFO de Muralles Salut SLP, el qual va estar dirigit pel Responsable de l'EAP, amb els següents resultats:

FORTALESES

- Autonomia de gestió
- Agilitat gestora / directiva
- Bona relació personal amb els gerents de les EBA's més potents.
- Disposar de treballadora social i ODN
- Tenir 2 hospitals de referència
- Rapidesa en la implementació de mesures per l'autogestió.
- Sentiment d'empresa
- Cultura de Qualitat
- canvi sistema informàtic (millora recollida-explotació dades, estalvi temps...)
- Accessibilitat (llistat d'espera + oferta horaris)
- Serveis complementaris (facturació a tercers a preus socials)
- Nombre elevat de professionals com a socis de l'empresa.
- Rapidesa en la presa de decisions (consell d'administració = equip directiu)
- Bona ubicació del CAP
- Accessibilitat al SCS
- Serveis complementaris (facturació a tercers a preus socials)
- Nombre elevat de professionals com a socis de l'empresa.
- Rapidesa en la presa de decisions (consell d'administració = equip directiu)
- Bona ubicació del CAP
- Accessibilitat al SCS
- Ser un equip de referència
- Les instal·lacions.
- S'intenta potenciar al màxim el que tenim
- Habilitats comunicatives
- Flexibilitat



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 16 de 20

- Coneixem la població
- Coneguts a Tarragona
- Els procediments i circuits que jatenim
- Les reunions d'equips per categories
- Usuaris contents amb el nostre servei
- Bona comunicació
- Major celeritat en proveir d'imatge que altres proveïdors
- Major interacció amb Treball Social que altres proveïdors
- Interacció continuada multidisciplinària entre diferents categories de l'equip
- Empresa petita i no dependrà d'altres
- Característiques de l'equip humà de l'empresa

DEBILITATS

- Poca (o nul·la) formació reglada per part de l'empresa/ investigació
- Manca d'informació / comunicació entre col·lectius i entre direcció i professionals
- Previsió de reformes per instal·lacions velles
- Climatització del centre
- Dinàmica relacional entre els membres de l'equip
- Estat ànimo de l'equip
- Aspectes de la direcció de l'equip
- Ítems assistencial / organitzatius a millorar
- Novells i discrepàncies en temes referents a l'empresa
- Falta de treball en equip
- Dependència econòmica externa
- Dependència més de nosaltres
- No disposar d'Atenció Continuada
- Falta d'espai per aparcar



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 17 de 20

- Sistema informàtic (falla molt, no disposem de web ni Intranet pròpia)
- Baixaremuneració / absència d'incentius.
- Empresa petita.
- Aïllament en quant al desenvolupament de procediments i protocols amb altres proveïdors.

AMENACES

- Dificultats de finançament, dèficit econòmic i retallades.
- Aliança dels 3 proveïdors grans de Tarragona amb voluntat política d'incloure a Muralles Salut
- Desig de la Xarxa Santa Tecla de gestionar el CAP Muralles
- Els altres proveïdors
- Polítics (Regió Sanitària de Tarragona)
- Limitació de les proves i tractaments gratuïts
- Limitació de les despeses farmacèutiques
- Augment de població
- Ganes de l'entorn al nostre fracàs.
- Obertura del CAP Jaume I a la Rambla (a nivell de pediatria ens pot afectar).
- Major exigències del CatSalut i possibilitat d'incompliment del contracte.
- Resistència dels usuaris a seguir els nostres protocols o procediments.
- Seguretat / agressions dels usuaris
- Augment de demanda per part dels usuaris
- Manca d'acords amb els proveïdors per a treballar de forma conjunta

OPORTUNITATS

- Ciutat amb molta doble cobertura
- Voluntat del CatSalut de treball coordinat entre els diferents proveïdors de Salut del territori
- Possibilitat de tracte pròxim i directe de l'equip directiu amb la resta de professionals
- Possibilitat d'augmentar ingressos per facturació a tercers i assaigs clínics
- Incorporació de millores en sistemes d'informació



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@murallessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 18 de 20

- Implantació de noves tecnologies de la informació
- Saturació consultes altresCAPs
- Millorar la valoració dels usuaris
- Empresa joves en selligamsexterns
- Millorar els salaris
- Expandir l'empresa
- Oferta de multiserveis de qualitat
- Ampliació de la cartera de serveis
- Implicació de la comunitat en activitats per millorar els coneixements de salut i de la seva conservació
- Tocar diversos camps professionals
- Obertura a altres centres
- Nous clients
- Nous professionals orientats a les necessitats comunitàries
- Autogestió com a fet de no dependre de tercers
- Podem canviar el que no va bé
- Creació d'aliances amb Mútues per incrementar la facturació a tercers
- Establir convenis amb les EBAs per tal de ser més forts davant les asseguradores moroses
- Possibilitat de desenvolupar tasques diferents a les assistencials
- Ser un centre capdavanter en Qualitat.
- La crisi de l'entorn pot aprofitar-se per generar canvi



muralles salut

CAP MURALLES

c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna
Tel. 977249404 – Fax. 977249497
c/e. eaptarragona8@muralllessalut.cat

PLA ESTRATÈGIC

Cod.:
Ed. 01
Data: 19/11/13
Pàgina 19 de 20

6. LÍNIES ESTRATÈGIQUES I OBJECTIUS

L'equip directiu ha decidit establir les següents línies estratègiques arrel dels resultats de l'anàlisi DAFO que es va dur a terme entre tots els professionals. Aquestes línies no només donen resposta a les necessitats de Muralles Salut SLP, si no que molts dels objectius estan alineats amb línies estratègiques del Pla de Salut 2011-2015.

Per altra banda l'EAP esdevé vinculat al compliment del contracte amb el Catsalut, motiu pel qual estableix unes DPOs orientades a satisfer la part variable del mateix.

Les línies estratègiques i objectius específics

1. Aconseguir l'equivalent a un 22% dels ingressos del CatSalut mitjançant altres vies de finançament complementari. ([Assoliment de la línia al tancament de l'exercici comptable del 2017](#))
 1. Endegar i consolidar una línia de serveis complementaris al CAP. ([objectiu a assolir al desembre de 2016](#))
2. Implantar nous serveis de salut que per a la seva viabilitat econòmica no hagin d'estar vinculats ni a l'espai físic del CAP Muralles ni al contracte amb el CatSalut.
 1. Assolir la sostenibilitat dels serveis complementaris per si mateixos. ([Objectiu a assolir al tancament de l'exercici 2017](#))
3. Implantar l'ús de noves TIC per a millorar l'assistència sanitària dels nostres clients.
 1. Posta en marxa de noves TIC per a millorar l'atenció a la cronicitat. (L2 del Pla de Salut) ([objectiu a assolir al desembre de 2017](#))
 2. Posta en marxa de noves TIC per a millorar l'accessibilitat i seguretat dels usuaris. ([objectiu a assolir al desembre de 2017](#))
 3. Consolidar HCC3 i millores a l'e-CAP (Línia 9 del Pla de Salut). ([Objectiu a assolir al desembre de 2016](#))
 4. Implantar un Sistema de gestió de la qualitat (Línia 5 i 9 del Pla de Salut). ([objectiu a assolir octubre de 2016](#)).
4. Implantar un Pla de Formació d'empresa orientat a millorar les competències del dia a dia dels nostres professionals. ([objectiu a assolir abans del setembre 2016](#))
5. Realitzar activitats orientades a millorar els coneixements i conservació de la salut de la comunitat.
 1. Realitzar un programa de sessions formatives per a la comunitat (Línia 3 i 5 del Pla de Salut) ([objectiu a assolir abans de finalitzar novembre de 2016](#))
6. Recuperar el treball en equip al CAP Muralles.

 <p>CAP MURALLES c/Escultor Verderol, s/n – 43002 Tgna Tel. 977249404 – Fax. 977249497 c/e. eaptarragona8@muralllessalut.cat</p>	<h2>PLA ESTRATÈGIC</h2>	Cod.: Ed. 01 Data: 19/11/13 Pàgina 20 de 20
--	-------------------------	--

1. Assegurar la participació dels professionals, millorant la comunicació interna (Línia 7 del Pla de Salut) (objectiu a assolir abans de setembre 2016)

7. GRUPS DE TREBALL I COMUNICACIÓ INTERNA DE LES LÍNIES ESTRATÈGIQUES

Per a concretar les accions a realitzar de les línies del Pla Estratègic, s'establiran grups de treball per a cada línia específica. Aquests grups es reuniran per convocatòria via gmail i google calendar a iniciativa del responsable de l'EAP.

El Pla estratègic en general, així com els resultats d'aquests grups de treball, es difondran mitjançant reunions de junta de socis i reunions d'equip segons estableixi la Direcció en el calendari de sessions de l'equip.