

PLA D'HUMANITZACIÓ

de l'Hospital Universitari de Bellvitge

Juny 2025



Autors:

Cordomí Saborit, Silvia. Sotsgerent de l'Hospital Universitari de Bellvitge.

García Fortea, Cristina. Adjunta a la Direcció de l'Hospital.

Millat Servent, Silvia. Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació.

Manaut Dueñas, Rosa. Directora de Comunicació i Relacions Institucionals.

Romero Avilés, Germán. Director d'infraestructures i serveis generals.

Asensio Flores, Susana. Subdirectora Infermera

Aprovació:

Comitè de Direcció

1ra versió: Juny 2025

Codi HUB: GER-GER-PLA-1385

Índex

1. Introducció	4
2. Marc normatiu	5
2.1 Marc internacional i europeu	5
2.2. Normativa estatal (Espanya)	7
2.3. Normativa autonòmica (Catalunya)	8
3. Drets dels pacients	9
3.1 Drets relacionats amb la humanització	9
3.2. Deures relacionats amb la humanització	10
4. Objectius del pla	11
5. Pla d'acció: accions realitzades	12
6. Pla d'acció: propostes de futur	34
7 . Composició i funcionament del comitè d'humanització. Model de Governança.	37

1. Introducció

Humanitzar és millorar l'experiència assistencial des de totes les perspectives: pacients, famílies i professionals.

A l'Hospital Universitari de Bellvitge, hem fet nostra aquesta premissa sota el concepte de **HUBmanització**, una de les línies estratègiques clau de la institució. Aquesta aposta té com a finalitat promoure una atenció més personalitzada, empàtica, respectuosa i solidària. L'objectiu de fons és impulsar un canvi cultural dins de l'organització per millorar les vivències i experiències dels pacients al llarg de tot el seu procés assistencial.

El **Pla Estratègic 2016-2020** de l'hospital ja recollia aquesta orientació, definint la missió, visió i valors de la institució, així com 10 línies estratègiques corporatives i 22 objectius estratègics. Entre aquestes línies, la humanització ocupava un lloc destacat, amb el focus posat en millorar l'experiència assistencial des del punt de vista dels pacients, les famílies i també dels professionals. Aquesta línia estratègica es manté vigent i reforçada en el pla estratègic actual.

Des de l'inici del projecte s'han impulsat diverses iniciatives concretes. Ara, amb l'elaboració d'aquest pla, es vol donar continuïtat i coherència a aquesta tasca, recollint l'encàrrec institucional mitjançant:

- l'anàlisi del marc normatiu existent,
- la definició d'objectius específics,
- l'establiment d'un pla d'acció,
- la regulació del seu funcionament intern,
- i la recopilació de les iniciatives que ja s'estan duent a terme.

Aquest document vol esdevenir una eina útil per ordenar, visibilitzar i consolidar la HUBmanització com a eix vertebrador d'una atenció centrada en les persones.

2. Marc normatiu

2.1 Marc internacional i europeu

En l'àmbit internacional, cal destacar les recomanacions de l'**Organització Mundial de la Salut (OMS)**, que promou iniciatives de salut centrades en la persona i models d'atenció més humanitzats.

En la seva 69a Assemblea Mundial (28 de maig de 2016), l'OMS va establir l'**Agenda de Desenvolupament Sostenible**, on es fa una referència explícita a la necessitat de serveis de salut **integrats i centrats en les persones**.

En aquest context, l'OMS subratlla la importància d'impulsar accions concretes per avançar cap a una atenció més humana i respectuosa. Entre les principals línies d'actuació, destaquen:

- Reduir la despersonalització en l'atenció mèdica.
- Millorar l'entorn físic dels hospitals per fer-los més confortables.
- Assegurar una comunicació empàtica i comprensible entre professionals i pacients.
- Formar els professionals sanitaris en habilitats emocionals i comunicatives.

L'OMS ha publicat diverses recomanacions en aquesta línia, amb l'objectiu de fomentar una assistència sanitària basada en el **respecte a la dignitat de les persones** i la **millora de la seva experiència als centres sanitaris**. Aquestes directrius serveixen com a referent internacional per al desplegament de polítiques de **humanització en l'atenció sanitària**.

2.1.1. Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP)

L'OMS promou aquest model com a clau per millorar la qualitat assistencial. Els principis inclouen:

- Respecte a la dignitat i les preferències del pacient.
- Comunicació clara i participació activa en la presa de decisions.
- Coordinació i integració de serveis per garantir la continuïtat assistencial.
- Suport emocional i físic, incloent la gestió del dolor i el confort.

2.1.2. Qualitat de l'atenció i seguretat del pacient

L'OMS insisteix en la importància d'un sistema sanitari segur i de qualitat. En aquest sentit, recomana:

- Reduir les barreres en la comunicació sanitària.
- Implementar pràctiques que garanteixin el respecte a la dignitat i als drets dels pacients.
- Incorporar mecanismes de retroalimentació per millorar l'experiència del pacient

2.1.3. Atenció al final de la vida i cures pal·liatives

L'OMS posa èmfasi en la importància d'una atenció humanitzada en pacients en situacions crítiques o terminals, destacant:

- L'acompanyament emocional i psicològic tant per al pacient com per a la família.
- El dret a morir amb dignitat i en un entorn respectuós.
- La necessitat d'equips multidisciplinaris per garantir una atenció integral.

2.1.4. Condicions per al benestar del personal sanitari

L'OMS destaca que la humanització també passa per cuidar els professionals de la salut. Això inclou:

- Evitar la sobrecàrrega laboral.
- Fomentar el suport psicològic i emocional per als sanitaris.
- Proporcionar formació específica en empatia i comunicació.

2.1.5. Experiència del pacient com a indicador de qualitat

L'OMS assenyala que mesurar la satisfacció i el benestar del pacient és fonamental per avaluar la qualitat dels serveis de salut i establir millores contínues.

En l'àmbit europeu, la **Carta Europea dels Drets dels Pacients (2002)** recull drets fonamentals com el respecte a la dignitat, la intimitat, la informació i l'atenció personalitzada.

2.2. Normativa estatal (Espanya)

A nivell estatal, la humanització de l'atenció sanitària ha anat adquirint un pes creixent dins de les polítiques públiques de salut. Tot i que no existeix una llei específica sobre humanització, sí que es disposa d'un marc normatiu i estratègic que emmarca i impulsa iniciatives orientades a millorar l'experiència del pacient, el respecte a la seva dignitat i una atenció més empàtica, personalitzada i centrada en la persona.

Entre els documents i referents més destacats a nivell estatal hi trobem:

- La **Llei 14/1986**, General de Sanitat, que ja estableix com a principi fonamental el respecte als drets del pacient i una atenció sanitària orientada al benestar integral de la persona.
- La **Llei 41/2002**, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i dels drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, que reforça el dret a una informació clara, comprensible i al consentiment informat, aspectes clau en una atenció humanitzada.
- La **Llei 16/2003** de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, que promou una atenció sanitària de qualitat, equitativa i centrada en el ciutadà.
- **Estratègia de Humanización del Sistema Nacional de Salud (SNS)**: Tot i no ser una llei, algunes comunitats autònomes han desenvolupat plans específics basats en aquesta estratègia.

Diversos plans autonòmics específics sobre humanització, impulsats per comunitats com Madrid (Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria), Castella-La Manxa o Andalusia, han esdevingut referents i estan sent adoptats com a models a altres territoris.

Aquest conjunt normatiu i de plans estratègics configuren un marc comú per orientar les polítiques de salut cap a un model assistencial més proper, digne i centrat en les necessitats emocionals i socials de les persones.

2.3. Normativa autonòmica (Catalunya)

A Catalunya, la humanització de l'atenció sanitària s'ha anat consolidant com una línia estratègica clau dins del sistema públic de salut, integrada dins les polítiques sanitàries. Tot i que, com en l'àmbit estatal, no existeix una llei específica sobre humanització, diversos documents normatius i plans institucionals recullen aquest enfocament de manera transversal, amb l'objectiu de garantir una atenció més centrada en la persona, més empàtica i respectuosa amb la dignitat del pacient.

Els principals referents normatius i estratègics són:

- **Pla de salut de Catalunya** (diverses edicions, actualment 2021–2025): incorpora de manera explícita el concepte de salut centrada en les persones, posant èmfasi en la qualitat percebuda, la corresponsabilització, la presa de decisions compartida i la millora de l'experiència del pacient.
- **Pla estratègic del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya** (SISCAT): promou un model de salut basat en la persona i en valors com la proximitat, l'accessibilitat, la transparència i el respecte.
- **Plans de millora de l'atenció hospitalària i sociosanitària**, elaborats pel Departament de Salut i el CatSalut, que inclouen la humanització com un element transversal en àmbits com les cures pal·liatives, la salut mental, l'atenció a la cronicitat o l'atenció pediàtrica.
- **Marc de professionalisme mèdic de Catalunya (2015)**: impulsat pel Departament de Salut i els col·legis professionals, que defensa una pràctica mèdica ètica, empàtica i centrada en la persona.
- **Bones pràctiques en humanització**, impulsades per diversos centres del sistema sanitari públic (ICS i consorcis) i recollides pel Departament de Salut com a referents per a la resta del territori.
- **Guia Metodològica** del procés d'elaboració d'eines d'ajuda a la presa de decisions compartides". AQUAS, juny 2021.
- **Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària**: Protegeix la intimitat, el respecte i el tracte personalitzat.

Aquest marc estratègic reflecteix la voluntat institucional de situar la persona com a eix central del sistema de salut, amb iniciatives orientades a la millora de l'entorn assistencial, la comunicació, el respecte a la voluntat del pacient i l'acompanyament emocional.

3. Drets dels pacients

La **Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària** recull prop de cent drets i deures estructurats en deu grans àmbits: equitat i no-discriminació de les persones; protecció i promoció de la salut i prevenció de la malaltia; accés al sistema sanitari; intimitat i confidencialitat; autonomia i presa de decisions; informació sanitària, documentació clínica i tecnologies de la informació i la comunicació; qualitat i seguretat del sistema; constitució genètica de la persona; investigació i experimentació i participació

Més informació:

<https://catsalut.gencat.cat/ca/coneix-catsalut/presentacio/drets-i-deures-de-la-ciutadania/>

3.1 Drets relacionats amb la humanització

1. Dret a un tracte digne i respectuós

- a. Rebre una atenció basada en el respecte, la consideració i la no discriminació.
- b. Ser tractat amb empatia i sensibilitat per part dels professionals sanitaris.

2. Dret a la intimitat i a la confidencialitat

- a. Protecció de la informació mèdica i personal.
- b. Garantia d'espais i condicions que respectin la intimitat en l'atenció sanitària.

3. Dret a la informació comprensible i adaptada

- a. Recepció d'explicacions clares sobre el diagnòstic, tractament i alternatives terapèutiques.
- b. Informació accessible i adaptada a les necessitats individuals (idioma, discapacitat, etc.).

4. Dret a la presa de decisions i al consentiment informat

- a. Participació activa en la presa de decisions sobre la pròpia salut.
- b. Rebre tota la informació necessària abans d'acceptar qualsevol tractament o prova mèdica.

5. Dret a l'acompanyament i suport emocional

- a. Possibilitat d'estar acompanyat per familiars o persones de confiança, especialment en situacions crítiques.
- b. Accés a suport psicològic i emocional en moments difícils (malalties greus, finals de vida, etc.).

6. Dret a una atenció personalitzada i continuada

- a. Adaptació de l'atenció a les necessitats particulars de cada pacient.
- b. Coordinació entre diferents serveis sanitaris per evitar una atenció fragmentada.

3.2. Deures relacionats amb la humanització

1. Respectar els professionals i altres pacients

- a. Mantenir una actitud de respecte i col·laboració amb el personal sanitari.
- b. Facilitar una convivència harmònica als espais comuns de l'hospital o centre de salut.

2. Utilitzar adequadament els serveis sanitaris

- a. Fer un ús responsable dels recursos sanitaris per garantir una atenció de qualitat per a tothom.
- b. Respectar les normes i indicacions dels centres de salut per millorar l'experiència assistencial.

4. Objectius del pla

Aquest pla d'humanització té com a finalitat donar resposta als objectius següents:

1. **Millorar l'experiència del pacient i de les seves famílies:**
Oferir una atenció sanitària que tingui en compte les dimensions emocionals, socials i personals del pacient, tot garantint un entorn acollidor, digne i respectuós.
2. **Fomentar la participació activa del pacient en el seu procés assistencial:**
Empoderar els pacients perquè puguin prendre decisions informades sobre la seva salut, promovent-ne l'autonomia i implicació activa en el tractament.
3. **Potenciar una comunicació efectiva i empàtica:**
Impulsar una comunicació clara, accessible i bidireccional entre pacients, famílies i professionals, com a eina clau per a la comprensió mútua i la presa de decisions compartida.
4. **Crear un entorn hospitalari que afavoreixi la recuperació i el benestar:**
Adaptar els espais físics i els protocols de treball per minimitzar l'estrès i fomentar un ambient segur, confortable i propici per a la recuperació, tant per a pacients com per als professionals.
5. **Promoure la formació i sensibilització dels professionals en matèria d'humanització:**
Proporcionar als equips sanitaris eines i competències en empatia, comunicació i gestió emocional per tal d'oferir una atenció més pròxima, personalitzada i humanitzada.
6. **Implantar mecanismes d'avaluació i millora contínua:**
Establir sistemes de recollida de dades i de retroalimentació per mesurar l'impacte de les accions d'humanització, i introduir millores contínues basades en l'experiència i la percepció dels pacients.

5. Pla d'acció: accions realitzades

5.1. Millorar l'experiència del pacient i els familiars

Oferir una atenció sanitària que tingui en compte les dimensions emocionals, socials i personals del pacient, tot garantint un entorn acollidor, digne i respectuós.

5.1.1. Crear i implementar programes d'acompanyament per a pacients en situacions vulnerables

A l'Hospital treballem amb la targeta CUIDA'm, una targeta sanitària que permet identificar les persones que, pel seu estat de salut o per les característiques clíniques específiques, necessiten una atenció diferenciada en la seva relació amb els professionals i els serveis sanitaris.

En aquest context s'inclouen les persones amb diagnòstic de demència (amb un nivell d'afectació cognitiva moderat), dany cerebral amb trastorns de conducta, discapacitat intel·lectual greu o profunda, discapacitat intel·lectual lleu o moderada amb trastorns de conducta, trastorns de l'espectre autista i/o malalties minoritàries cognitivoconductuals de base genètica en l'edat pediàtrica amb trastorns de conducta.

L'objectiu és proporcionar una atenció més adequada i personalitzada, facilitar l'acompanyament per part de familiars o persones de referència en visites, atenció urgent, proves diagnòstiques i trasllats en ambulància —sempre que la situació clínica ho permeti— i afavorir la relació amb els professionals.

5.1.2. Integrar recursos de salut mental i psicologia en el procés d'atenció hospitalària per donar suport als pacients i les seves famílies en moments de malaltia o crisi

El Servei de Psicologia Clínica de l'Hospital Universitari de Bellvitge es va posar en marxa l'agost de 2023 amb el doble objectiu de consolidar la tasca assistencial, docent i de recerca dels/de les psicòlegs/òlogues clíniques i respondre a la demanda creixent d'intervencions en salut mental i benestar emocional, tant per a pacients com per a professionals del centre.

Actualment, donen suport a totes les àrees de l'hospital, a demanda dels equips assistencials, quan es determina que un pacient o una família requereix aquest servei. A més, lideren projectes específics com el projecte **Psico-DAI**, una iniciativa pionera d'acompanyament emocional —més enllà de les cures mèdiques i infermeres— que, per primera vegada, es duu a terme a l'Estat.

Psico-DAI respon a les necessitats emocionals dels pacients portadors de desfibril·ladors cardíacs, derivades de la naturalesa imprevisible de les descàrregues i dels canvis que comporta en la seva vida quotidiana.

També existeixen programes específics a **Reumatologia** i per tractar l'**Insomni** dels pacients que es visiten a la Unitat del Son.

5.1.3. Facilitar l'estada dels acompanyants amb horaris flexibles i zones de descans adequades

Amb l'objectiu de millorar l'experiència dels pacients ingressats i reforçar el suport emocional durant la seva estada, el centre aposta per un model d'acompanyament flexible, que facilita la presència de familiars o persones de confiança al costat del pacient. Es promou un horari d'acompanyament ampli i adaptat a les necessitats de cada situació clínica, garantint que, sempre que l'estat del pacient ho permeti, hi pugui haver almenys una persona acompanyant present de manera continuada.

A més, en determinats moments del dia, especialment en franges establertes segons el funcionament assistencial del servei, es permet la presència simultània de fins a dues persones a l'habitació, mantenint sempre un entorn tranquil, segur i respectuós amb la resta de pacients. Aquesta mesura busca humanitzar l'assistència hospitalària, afavorint el vincle entre pacient i entorn familiar, i contribuint al seu benestar emocional i psicològic durant el procés d'hospitalització.

5.1.4. Potenciar l'ús de la telemedicina per fer seguiments a distància i evitar desplaçaments innecessaris

A l'Hospital de Bellvitge hem posat en marxa els projectes **DAIPO** (Noves capacitats i transformació digital en l'atenció integrada a pacients amb patologies complexes), una iniciativa que té com a objectiu transformar l'atenció als pacients amb malalties complexes.

En total, s'està treballant amb 16 patologies per a les quals s'ha dut a terme una reenginyeria de processos que incorpora l'experiència del pacient, nous equipaments per a la millora del diagnòstic i el tractament, aplicacions mòbils de telemonitorització remota i materials audiovisuals per fomentar l'activitat física i l'apoderament del pacient.

Cada patologia disposa d'una aplicació mòbil, desenvolupada dins el marc del projecte, que impulsa la telemonitorització i reforça l'educació sanitària. **eSalutMetrosud** és l'aplicació comuna per totes elles, que inclou continguts i eines específiques per a cada patologia, estructurades en dos grans eixos: el seguiment clínic per part dels professionals (backoffice) i l'apoderament de les

persones afectades, que poden accedir a consells, exercicis, qüestionaris i altres recursos a través d'una WebApp personalitzada.

Altres projectes destacats:

- **Strack**: fa un seguiment intensiu del pacient pluripatològic durant la fase crònica post-ictus mitjançant monitorització remota i treball en xarxa entre l'hospital i l'Atenció Primària. L'ús de dispositius i eines TIC millora el control clínic, redueix reingressos i visites, augmenta l'adherència al tractament i afavoreix la rehabilitació física i cognitiva.
- **Ritmocore**: transforma la gestió de la cura dels pacients amb bradicàrdia i arrítmies, amb o sense marcapassos implantat. Ofereix una teràpia personalitzada i permet la monitorització remota mitjançant sensors, aplicacions mòbils i altres dispositius digitals.
- **Aiinane**: automatitza processos quirúrgics i minimitza cancel·lacions de darrera hora, reduint l'impacte emocional en pacients i famílies. Optimitza l'ús de les sales d'operacions, disminueix proves repetides i desplaçaments innecessaris, millora les llistes d'espera i permet una millor gestió dels recursos humans, com l'assignació dels anestesiòlegs.

Eines com l'aplicació **ElMeuHUB** o l'espai web **Tràmits en línia** de l'Hospital de Bellvitge també són aplicatius dissenyats per oferir recursos que possibilitin reduir els desplaçaments innecessaris dels nostres pacients i familiars a l'hospital.

5.1.5. Incorporar protocols per garantir que la diversitat cultural, lingüística i social dels pacients sigui respectada en tot moment, i adaptar els serveis a les necessitats específiques de diferents col·lectius.

La sala d'actes de l'Hospital disposa d'un espai accessible per a **persones amb discapacitat auditiva**. Es tracta de 4 fileres de cadires, situades davant de la cabina tècnica i que estan clarament identificades amb una icona. Així que les persones amb pèrdua auditiva i que utilitzen audiòfons o implants, instal·lant equips que faciliten la recepció de la informació directament als aparells dels usuaris a través d'un sistema magnètic i eliminant qualsevol interferència.

Aquesta nova tecnologia auditiva s'anomena **bucle magnètic** o d'inducció i és un sistema de so que converteix el senyal d'àudio en un camp magnètic captat pels audiòfons i que el transformen en so dins de l'orella de l'usuari o usuària, aïllant-lo del soroll ambient. El resultat és la recepció d'un so net, nítid, perfectament intel·ligible i amb un volum adient davant d'una projecció audiovisual o d'una conferència.

A més, en accessibilitat, des de l'Hospital s'ha treballat amb diferents iniciatives:

- 1) La web ha estat acreditada com a web accessible després d'una adaptació dels seu contingut i estructura

- 2) Els documents pdf que es generen amb informació per la ciutadania es fan seguint els criteris d'accessibilitat
- 3) Els ascensors de l'Hospital incorporen anuncis sonors per a persones amb discapacitat visual
- 4) Totes les produccions audiovisuals que es realitzen es subtitulen per fer-les accessibles a persones amb discapacitat auditiva.

L'Hospital de Bellvitge ha incorporat a maig de 2025 el primer **bany per a persones ostomitzades** situat a l'entrada principal de l'hospital. Disposar d'aquest bany és un pas important per a l'accessibilitat i inclusió ja que encara són pocs els centres sanitaris que en disposen i, segons la Federació d'Associacions de Persones Ostomitzades d'Espanya, hi ha unes 200.000 persones ostomitzades, amb uns 16.000 casos nous cada any a tot el país. En canvi, sols hi ha 300 banys adaptats a tot el territori nacional.

5.2 Fomentar la participació activa del pacient en el seu procés assistencial

Empoderar els pacients perquè puguin prendre decisions informades sobre la seva salut, promovent-ne l'autonomia i implicació activa en el tractament.

5.2.1 Implementar sistemes de presa de decisions compartida en les consultes mèdiques

Amb el diagnòstic d'una malaltia s'inicia un procés que obliga a valorar informació i a prendre decisions sobre com gestionar la malaltia. Pacients i professionals de la salut han de dialogar, valorar i decidir la manera de fer front a la malaltia i tot el que implica: tipus de tractament i canvis en l'estil de vida, tenint en compte el diagnòstic i les preferències informades del pacient. És el que es coneix com a **decisiones compartides**.

El Departament de Salut promou un canvi de model en l'atenció sanitària, en què el pacient passa a tenir un paper proactiu, és a dir, es responsabilitza de la seva salut i participa durant tot el procés de decisió.

La iniciativa de Decisiones compartides va començar l'any 2016 per elaborar eines **d'ajuda a la presa de decisions compartides**. Aquestes eines informen sobre els diferents tractaments, els riscos i els beneficis per ajudar a prendre una decisió informada, responsable i compartida amb els i les professionals de la salut. Els professionals sanitaris de l'Hospital de Bellvitge han participat 7 dels 16 grups de treball que generen el contingut dels protocols de decisions compartides existents per patologia.

Les eines participades per l'HUB són:

- Artritis reumatoide
- Càncer de pròstata
- ELA
- Esclerosi Múltiple
- Malaltia de Huntington
- Malaltia renal avançada
- Vaginoplàstia

Més informació: <https://decision compartides.gencat.cat/ca/decidir-sobre/>

5.2.2. Aplicar protocols per respectar les decisions de final de vida i els valors de cada pacient

Els grans avenços de la medicina permeten retardar la mort com mai no s'havia pogut fer. El Sistema de Salut de Catalunya, vetlla per a que durant l'etapa del final de la vida, la voluntat de la persona sigui respectada i es promogui i faciliti la seva participació en la presa de decisions. Amb aquest objectiu, el Departament de Salut ha desenvolupat diferents projectes que són d'aplicació a tots els centres sanitaris:

- La declaració de **voluntats anticipades** per decidir per endavant quin tractament es vol rebre en cas de patir una malaltia incurable i incapacitant. La declaració de voluntats anticipades és un document en el qual el pacient pot explicar per endavant quin tractament mèdic vol rebre. Es tracta d'unes instruccions que una persona major d'edat, amb capacitat suficient i de manera lliure, adreça al seu metge o metgessa responsable, per tal que les tingui en compte quan la persona es trobi en una situació en què les circumstàncies que concorrin no li permetin d'expressar personalment la seva voluntat.
- El projecte de **Decisions compartides**, amb informació que permet conèixer millor la malaltia, les preguntes clau que s'han de fer i les diferents opcions de tractament.
- Les **cures pal·liatives**, amb les actuacions que es duen a terme per mitigar el patiment físic i emocional, tant de la persona malalta com del seu entorn.
- Un espai informatiu sobre l'**eutanàsia**, amb continguts específics tant per a la ciutadania com per als professionals de la salut.
- El **web de l'Observatori de la mort**, que promou la comunicació i l'intercanvi entre els operadors i els organismes i institucions implicats en aquesta matèria.

5.2.3. Oferir formacions i tallers d'autogestió de la salut per a pacients amb malalties cròniques

L'Hospital Universitari de Bellvitge, amb la col·laboració de societats científiques i associacions de pacients, organitza al llarg de l'any diverses **activitats obertes a la ciutadania**.

L'objectiu és conscienciar a la població i fer **educació sanitària en relació amb malalties cròniques** com la diabetis mellitus tipus 2, la insuficiència cardíaca, la malaltia pulmonar obstructiva crònica (MPOC) o la insuficiència renal. L'oferta, en els darrers anys, també ha inclòs el càncer de pulmó, els pacients portadors de dispositius d'assistència ventricular, els pacients d'ELA i els seus cuidadors, entre d'altres.

L'oferta inclou **taller educatiu, jornades de conscienciació social, activitats dirigides i fòrums de pacients**. Aquestes activitats fomenten un millor coneixement de la malaltia i afavoreixen una millor autogestió de la mateixa pels pacients i familiars.

Un projecte singular és la **Coral Bellvitge Respira**, un programa de cant coral realitzat en col·laboració amb el Palau de la Música Catalana que pretén demostrar el valor de l'art com a alternativa terapèutica no farmacològica, que contribueix a millorar la qualitat de vida i els símptomes en pacients amb patologia respiratòria crònica.

Aquest projecte és el primer fruit del conveni de col·laboració signat entre l'ICS i el Palau de la Música Catalana per dur a terme iniciatives integrades en l'estratègia d'Arts en Salut, a partir de les contribucions de les arts en el tractament de les malalties i en les intervencions de prevenció i promoció de la salut.

Un total de 12 pacients de l'Hospital Universitari de Bellvitge amb diferents patologies respiratòries cròniques en fase estable participen en aquest programa que té per objectiu avaluar l'impacte del cant coral en la millora de la qualitat de vida, l'estat psicoemocional i la simptomatologia dels pacients per primer cop a tot l'Estat, seguint els estàndards de recerca mèdica de l'ICS i el model d'impacte de millora de competències personals, socials i emocionals de Palau Vincles, el projecte social del Palau de la Música Catalana. L'any 2025 s'està realitzant la II Edició del programa.

5.2.4. Crear comitès de pacients i familiars per donar veu a les seves necessitats en la presa de decisions de l'hospital.

L'any 2021 l'Hospital Universitari de Bellvitge va donar un pas endavant per incorporar l'**experiència del pacient (XPA)** amb la posada en marxa a l'HUB del nou Projecte PET-RM al Servei de Medicina Nuclear. L'XPA es fa mitjançant la metodologia Design Thinking (creació de mapes persona; Patient Journey Map;

identificació dels punts de dolor-pain points- cocreació; i definició i l'estratègica d'implantació). La durada és d'aproximadament 2-3 mesos i s'obté un llistat de projectes de millora identificats i elaborats a partir de l'experiència dels pacients, i cocreats amb els professionals.

Des de llavors hem incorporat a la cultura de l'organització l'experiència del pacient perquè ens digui allò que necessita i el que li agradaria rebre durant la seva estada a l'hospital. La percepció sobre la qualitat, sobre el valor, la defineix qui rep el servei i per tant cal innovar i pensar els serveis a partir de les necessitats i expectatives dels pacients.

L'Hospital promou també la participació dels usuaris en diferents àmbits de la gestió i l'atenció. Han participat en el pla estratègic i en **grups focals** per a la millora de circuits i àrees concretes. També es vol que tinguin un paper protagonista en la **gestió per processos**, un model que busca millorar l'eficiència i adaptar-se a les necessitats reals.

5.2.5. Oferir espais de divulgació i participació amb la ciutadania

Els professionals de l'Hospital col·laboren de manera puntual en xerrades i fòrums per apropar el seu coneixement en salut a la ciutadania. Tanmateix, a partir de l'any 2022 i coincidint amb la celebració del 50è aniversari de l'Hospital, es va impulsar una línia estable de **xerrades divulgatives al territori**, que des d'aleshores es manté de manera **programada i regular**.

L'objectiu d'aquestes activitats és **acostar el coneixement sobre salut a la població de la nostra àrea de referència**, mitjançant la participació en cicles divulgatius i xerrades centrades en diferents patologies o àmbits d'interès sanitari.

Des de 2022, **col·laborem amb l'Aula de Salut de l'Ajuntament del Prat de Llobregat**, on professionals de l'Hospital ofereixen sessions informatives sobre malalties concretes i resolen els dubtes de les persones assistents.

A principis de 2024, vam posar en marxa el cicle "**Tinc un dubte**", coorganitzat amb la **Biblioteca de Bellvitge**. Aquest projecte té com a objectiu **resoldre de manera propera i accessible preguntes habituals sobre malalties comunes** –com les de tipus respiratori, neurològic, cardiovascular o de salut mental–, en un format amè i participatiu que afavoreixi la connexió amb el teixit social del barri.

A més, des de fa anys mantenim una col·laboració continuada amb **ETV, la televisió local d'Esplugues de Llobregat** on, amb caràcter mensual, un professional del centre participa en una entrevista d'uns 40 minuts per fer divulgació sobre temes de salut. Aquest contingut és posteriorment emès per

diverses televisions locals del territori, ampliant així l'abast i la vocació pedagògica d'aquesta iniciativa.

Coincidint amb dates assenyalades com el **Dia Mundial de l'Asma, de l'EPOC, de l'Ictus**, entre d'altres, els professionals de l'Hospital organitzen **taules informatives al centre** amb l'objectiu de **sensibilitzar la ciutadania** sobre aquestes malalties i promoure **accions preventives** que contribueixin a la cura i promoció de la salut.

A més, l'Hospital de Bellvitge participa activament cada any en diverses **iniciatives de divulgació i educació sanitària** obertes a la comunitat, com ara **Sinergia**, organitzada per l'IDIBELL, o la **Fira de la Salut Mental de l'Hospitalet**, entre altres accions de caràcter puntual. Aquestes activitats reforcen el compromís del centre amb la **prevenció, la salut comunitària i l'educació en hàbits saludables**.

Aquest any 2025 l'Hospital de Bellvitge ha celebrat **la I Jornada de Transparència per a la ciutadania**, amb l'objectiu de compartir amb la ciutadania alguns dels seus projectes més rellevants sota un lema ben descriptiu: La teva salut, el nostre compromís. Es tracta d'una iniciativa pionera que reforça encara més la incorporació de la veu del pacient en les unitats i serveis de l'hospital.

El principal objectiu de la jornada ha estat portar a terme un exercici de transparència i diàleg amb els usuaris i usuàries de l'HUB, tot presentant-los en veu dels seus responsables les iniciatives més destacades que el centre ha posat en marxa en els darrers mesos i les que s'activaran en un futur pròxim per millorar i assegurar la millor atenció sanitària.

La resposta ciutadana a la convocatòria d'aquesta I Jornada de Transparència, amb prop de 150 assistents, ha estat valorada de forma molt positiva pels assistents i l'equip de direcció de l'HUB, que ja s'ha emplaçat a donar continuïtat a la iniciativa.

5.3 Potenciar una comunicació efectiva i empàtica

Impulsar una comunicació clara, accessible i bidireccional entre pacients, famílies i professionals, com a eina clau per a la comprensió mútua i la presa de decisions compartida.

5.3.1. Definir un procediment de comunicació institucional i fer-ne difusió

Actualment s'està elaborant un **procediment de comunicació per als professionals** de l'Hospital, amb l'objectiu d'oferir pautes clares i útils sobre com comunicar-se en diferents situacions assistencials i professionals. Aquesta eina vol contribuir a millorar la qualitat de la relació amb pacients, famílies i entre els propis equips, promovent una comunicació efectiva, empàtica i adaptada al context de cada interacció.

Paral·lelament, s'està treballant en un **nou manual d'acollida per als professionals** que s'incorporen al centre, amb la voluntat d'unificar i cohesionar tota la informació de caràcter transversal que es proporciona actualment. Aquest manual inclourà, entre d'altres, aquest document de **bones pràctiques en comunicació**, orientacions sobre l'ús adequat de les xarxes socials en un entorn professional i aspectes clau per garantir una integració fluïda i alineada amb els valors i la cultura de l'organització.

5.3.2. Formar el personal sanitari en tècniques de comunicació empàtica i escolta activa

El Servei de Formació Continuada de l'Hospital posa a disposició dels professionals un ampli **catàleg de formació transversal**, dissenyat per reforçar competències clau en l'àmbit sanitari. Dins aquest catàleg, s'ofereixen formacions específiques en comunicació empàtica i escolta activa, amb l'objectiu de millorar la qualitat de la interacció amb pacients, famílies i equips de treball.

Aquestes activitats formatives són obertes a tots els professionals del centre i es plantegen de manera flexible i adaptada als diferents horaris i jornades laborals, per tal de facilitar-ne l'accés i la participació.

5.3.3. Implementar sistemes de consentiment informat més clars i accessibles

La gestió dels consentiments informats ha estat tradicionalment un procés complex, tant per la diversitat de formats com per les diferències entre centres. Amb l'objectiu de millorar-ne la claredat, la coherència i l'accessibilitat, l'Institut Català de la Salut (ICS) està impulsant la **creació d'un banc únic de consentiments informats**, mitjançant la recopilació, revisió i unificació dels documents existents als diferents centres del sistema.

Aquesta iniciativa busca garantir que els consentiments siguin més clars, **homogenis i comprensibles**, independentment del centre on sigui atès el pacient. Així, es reforça la seguretat jurídica, es facilita la tasca dels professionals i s'afavoreix una millor experiència per a la ciutadania, que accedirà a la mateixa

informació, amb el mateix llenguatge i estructura, sigui quin sigui el punt d'atenció.

5.3.4 Introduir guies visuals i materials en diferents formats per facilitar la comprensió dels pacients

L'Hospital disposa d'un complet espai web, l'**Aula de Salut**, que inclou més de 200 continguts amb **informació d'interès sobre malalties, proves mèdiques i consells de salut** en diverses àrees elaborades pels professionals de l'Hospital de Bellvitge que segueix creixent dia a dia en continguts i aplicacions. Inclou descripcions, infografies i vídeos, a més d'entrevistes a experts i altres notícies d'interès. Està dissenyat perquè sigui **accessible a tothom** sense necessitats de tenir coneixements mèdics, amb l'objectiu de facilitar eines per tenir una millor cura de la salut. Més informació: <https://bellvitgehospital.cat/ca/aules-de-salut>

Mensualment també s'emet **Veus de Bellvitge**, un videopòdcast de producció pròpia especialitzat en salut i benestar. Aquest nou format de divulgació neix amb l'objectiu d'esdevenir un **recurs educatiu en salut** a partir d'informació rigorosa, seguint el principi de prevenció i promoció de la salut de l'Institut Català de la Salut. Cada episodi de "Veus de Bellvitge" és una **immersió profunda en un tema específic de salut a través d'entrevistes amb professionals de l'HUB**, conduïdes per Pau Vancells Luján, farmacèutic del Servei de Farmàcia de l'HUB. Amb una producció íntegrament a càrrec del Gabinet de Comunicació i Relacions Institucionals de l'HUB, el videopòdcast inclou elements visuals que enriqueixen la comprensió del contingut. <https://bellvitgehospital.cat/ca/podcast>

Disposem també de **El Meu Quiròfan**, una eina digital pionera per millorar l'acompanyament dels pacients quirúrgics i difondre el coneixement sobre les últimes innovacions en l'àmbit de la cirurgia. A través de "El Meu Quiròfan" es pot consultar el tipus d'abordatge de cada cirurgia, les proves preoperatòries essencials i consells per una ràpida i òptima recuperació postoperatòria. Aquesta iniciativa ofereix **informació valuosa i continguts audiovisuals cocreats per professionals experts** de tots els serveis quirúrgics del centre. Més informació: <https://elmeuquiroman.bellvitgehospital.cat/>

Desmuntamites: projecte digital que neix de la proposta dels equips mèdics i d'infermeria de l'Hospital de Bellvitge per a **desmuntar errònies creences populars sobre malalties i trastorns**. Tota la informació ha estat revisada pels professionals sanitaris de l'hospital per assegurar la seva veracitat i utilitat. Per ara, s'han desmuntat mites sobre l'ictus, el Parkinson, l'addicció al joc, la cefalea, l'epilèpsia, la insuficiència renal, l'asma, els marcapassos, la malaltia de tiroides, el suport cardiorespiratori extracorpori, la teràpia electroconvulsiva, el limfedema en el tractament per càncer de mama, el melanoma, el neuroma de Morton,

l'esquizofrènia, la demència, els Trastorns de la Conducta Alimentària, la farmacoteràpia i l'obesitat.

L'Hospital de Bellvitge disposa d'un ampli conjunt de **materials impresos** — guies, recomanacions, infografies i altres documents informatius— que es revisen periòdicament per garantir-ne la qualitat, l'actualització i l'accessibilitat. Tant el contingut com el format d'aquests materials són objecte de revisió per fer-los més entenedors, visualment atractius i accessibles, especialment per a persones amb discapacitat o dificultats de lectura.

Paral·lelament, s'està treballant perquè tota aquesta documentació estigui també **disponible en format digital**, amb una doble finalitat: reduir el consum de paper i facilitar l'accés a la informació sanitària a tota la ciutadania, en qualsevol moment i des de qualsevol dispositiu. Aquesta línia d'actuació respon al compromís del centre amb la sostenibilitat i la comunicació inclusiva.

Des de juny de 2024 disposem d'un butlletí electrònic, **Fes Salut**, adreçat a pacients, famílies i ciutadania en general amb l'objectiu de combatre la desinformació, un problema greu que pot portar a decisions errònies sobre la salut. Amb aquest nou butlletí, amb el títol "Fes Salut", l'Hospital Universitari de Bellvitge pretén proporcionar informació fiable i útil per a pacients i famílies, tot ajudant-los a prendre decisions informades i a seguir els tractaments correctament. Inclou l'entrevista en format podcast "Veus de Bellvitge", destacats de l'Aula de Salut i del Desmuntamites, informació de l'Hospital, una entrevista que anomenem "pacients que inspiren", entre d'altre contingut.

"Fes Salut" també dona protagonisme a la participació i col·laboració de la ciutadania en les iniciatives de l'Hospital de Bellvitge. Un d'aquests és el projecte Relat-hos, d'humanització a través de l'escriptura creativa, amb relats escrits per pacients del centre durant el seu ingrés hospitalari. Cada mes es destacarà un autor i el seu relat. A més, es fa difusió de l'agenda d'activitats per a pacients que organitza l'HUB i altres notícies d'interès. Es publica en català i en castellà.

Veure els butlletins: <https://bellvitgehospital.cat/ca/actualitat/butlletins/fes-salut>

5.4.5. Promoure la col·laboració entre metges, infermeres, psicòlegs, treballadors socials i altres especialistes per garantir una atenció integral al pacient.

L'Hospital de Bellvitge promou la **col·laboració activa i coordinada** entre metges, infermeres, psicòlegs, treballadors socials i altres professionals especialitzats, amb l'objectiu de garantir una atenció integral i centrada en la persona. Aquest enfocament multidisciplinari permet abordar les necessitats del pacient des de totes les dimensions —física, emocional, social i funcional—, assegurant una resposta assistencial més completa, coherent i ajustada a cada situació clínica.

La cooperació entre perfils professionals afavoreix la continuïtat de les cures, millora la presa de decisions i contribueix al benestar global del pacient i del seu entorn.

L'Hospital disposa de diferents **Unitats Funcionals** que garanteixen aquesta multidisciplinarietat. Una unitat funcional és una estructura organitzativa assistencial que agrupa professionals de diferents disciplines i serveis amb l'objectiu de proporcionar una atenció integrada, coordinada i centrada en el pacient. Aquesta organització transversal es defineix per la col·laboració activa entre especialitats clíniques, serveis tècnics i professionals sanitaris que intervenen en el procés diagnòstic, terapèutic i de seguiment d'un determinat grup de pacients. Això permet:

- **Treball multidisciplinari:** La unitat funcional està integrada per professionals de diverses àrees (metges, personal d'infermeria, treball social, psicologia, rehabilitació, entre d'altres) que treballen conjuntament per garantir una visió global i coherent de les necessitats del pacient.
- **Objectius compartits:** L'equip treballa amb metes assistencials comunes i consensuades, habitualment centrades en una patologia concreta o un perfil específic de pacient (per exemple, unitat de mama o unitats de peu diabètic).
- **Coordinació i continuïtat assistencial:** Es defineixen circuits d'atenció i protocols consensuats per optimitzar el flux assistencial, evitar duplicitats i garantir la continuïtat del tractament entre diferents nivells i dispositius sanitaris.
- **Atenció personalitzada:** El pacient és atès de manera integral i es dissenya un pla de cures o tractament individualitzat, que incorpora la perspectiva de tots els professionals implicats.

Les unitats funcionals proporcionen diversos beneficis:

- Millora de la **qualitat assistencial** i dels resultats clínics.
- Reducció de la **fragmentació de l'atenció** i dels temps d'espera.
- Increment de la **satisfacció dels pacients i de les famílies**.
- Impuls del **treball col·laboratiu** i la **formació contínua** dels equips.
- Major **eficiència en l'ús dels recursos sanitaris**.

Les unitats funcionals són un model d'organització orientat a la innovació assistencial i a l'abordatge efectiu de les necessitats complexes de salut, especialment rellevants en el context actual d'envelliment de la població i d'increment de la cronicitat.

5.4. Crear un entorn hospitalari que afavoreixi la recuperació i el benestar

Adaptar els espais físics i els protocols de treball per minimitzar l'estrès i fomentar un ambient segur, confortable i propici per a la recuperació, tant per a pacients com per als professionals.

5.4.1 Reduir el soroll ambiental mitjançant mesures acústiques i protocols de silenci

L'Hospital de Bellvitge disposa de **sonòmetres** a totes les àrees assistencials. Un sonòmetre és un dispositiu utilitzat per mesurar el nivell de pressió sonora en un entorn determinat, expressat en decibels (dB). El seu funcionament es basa en un micròfon que capta les ones sonores de l'ambient i les converteix en senyals elèctrics, els quals són processats per un circuit electrònic que calcula el nivell de soroll segons diferents paràmetres (com el pesatge A, que imita la sensibilitat de l'oïda humana). S'han instal·lat per controlar la contaminació acústica, especialment en àrees on el soroll pot tenir un impacte negatiu sobre la salut de les persones ingressades.

Es disposa també d'una **campanya gràfica** distribuïda per tot l'hospital on, mitjançant imatges dels mateixos professionals de l'hospital, es demana silenci a les àrees comuns (sales, halls, etc).

5.4.2 Implementar un programa de descans nocturn pels pacients

L'Hospital de Bellvitge té implantat el projecte "**L'Hospital ja dorm**", un projecte que vetlla pel son nocturn dels pacients ingressats a Bellvitge. Un bon descans nocturn incideix directament en la salut, segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS). De fet, existeixen estudis que confirmen que entre els factors que alteren el son dels pacients ingressats en un hospital estan les interrupcions nocturnes com a conseqüència de les cures requerides pels pacients, el soroll de dispositius mèdics, la temperatura i l'excessiva il·luminació de l'habitació, el soroll d'altres pacients o causes externes que concerneixen personal hospitalari.

Amb l'objectiu de millorar aquests aspectes que dificulten la recuperació de les persones ingressades a l'hospital, la Direcció Infermera de l'HUB va treballar el projecte amb una perspectiva d'experiència del pacient mitjançant grups focal i va fer un estudi exhaustiu entre el maig i juliol de 2019. Arran dels resultats de l'estudi i els suggeriments dels pacients participants en el grup focal, es van dur a terme les primeres intervencions a l'hospital. Entre aquestes figuren canvis en els horaris de neteja, canvis d'horaris d'alguns tractaments farmacològics per

evitar interrupcions nocturnes, substitució de rodes dels carros i dels aparells, i la instal·lació de reguladors de llum, entre altres.

A més, l'HUB s'ha adherit a la iniciativa **SueñOn** de l'Institut de Salut Carlos III (ISCIII), que pretén aconseguir que els pacients hospitalitzats gaudeixin d'un descans reparador basant-se en evidència científica i literatura sobre cures. 5.4.3 Millorar les condicions de les habitacions i espais comuns, oferint més intimitat als pacients.

5.4.3 Millorar les condicions de les habitacions i espais comuns, oferint més intimitat als pacients.

Els espais hospitalaris tenen un impacte directe en l'experiència del pacient, en el desenvolupament de l'activitat assistencial i en la qualitat percebuda de l'atenció. Un entorn físic ben dissenyat pot:

- Reduir l'estrès i l'ansietat.
- Millorar la comunicació entre pacients, famílies i professionals.
- Fomentar la participació activa del pacient en el seu procés assistencial.
- Afavorir el treball col·laboratiu i el benestar dels equips professionals.

La incorporació d'espais diferenciats per a activitats socials, familiars i professionals també contribueix a una convivència més harmoniosa i a una cultura organitzativa més saludable, eficient i cohesionada.

Tot plegat representa un **repte important** que ja s'ha començat a abordar en les reformes dels espais realitzades fins ara, però sobre el qual encara queda molt camí per recórrer.

Un projecte singular realitzat és el de la **Unitat de Cures Intensives**. Segons la literatura científica, entre el 30 i el 50% dels pacients ingressats a una Unitat de Cures Intensives desenvolupa síndrome post-UCI: es tracta del conjunt de símptomes físics, cognitius i emocionals provocats per l'ingrés i que comporten un deteriorament significatiu de la qualitat de vida després de l'alta.

Per tal de pal·liar-ho, l'Hospital Universitari de Bellvitge (HUB) ha transformat els 64 boxs de la Unitat de Cures Intensives (UCI) amb la incorporació d'elements sensorials –llums, projeccions, sons, vibracions que té com a objectiu aconseguir tant la rehabilitació funcional com cognitiva del pacient. Gràcies a la recreació de diferents escenes, qualsevol dels 64 boxs de l'UCI es poden convertir en un bosc, el mar, una nau, un tranquil ambient nocturn, o fins i tot visualitzar fotografies pròpies de viatges i de records, per generar experiències immersives adaptades a les necessitats del pacient ingressat.

Aquest entorn amb estimulació sensorial visual, auditiva i tàctil permet iniciar de forma precoç el tractament de rehabilitació dirigit a recuperar, en la mesura del possible, l'estat del pacient abans de l'ingrés. Es treballa, entre altres, la prevenció del delírium i la modulació dels estímuls dolorosos tant en pacient sedat com despert. L'ambient creat als boxs de l'UCI fomenta l'estimulació dels sentits, la realització d'accions de la vida diària, com ara menjar i beure o la cura personal, la interacció, la comunicació i la consciència del pacient crític amb ell o ella mateixa i l'entorn.

També s'utilitza la tecnologia per implementar tècniques protocol·litzades d'estimulació cognitiva per treballar diferents funcions com la percepció, l'orientació, el raonament, la memòria i l'orientació espacial i temporal, que són fonamentals.

5.4.4 Introduir elements de disseny amigable com il·luminació natural, colors suaus i mobiliari còmode.

Estem immersos en un procés de millora continua de l'entorn hospitalari i d'actualització del **pla de senyalètica** global de l'hospital. El procés de preparació ha inclòs l'organització de grups focals amb la participació de professionals, visitants i pacients per tal d'ajudar a identificar totes les necessitats de millora.

El nou projecte de senyalística i adequació dels espais incorpora la integració en el disseny d'elements que evoquen edificacions emblemàtiques, fauna, flora i paisatges del parc natural del Delta del Llobregat. L'objectiu del projecte és millorar l'entorn assistencial i l'experiència del pacient incorporant diferents elements que, per colors i temàtiques, ajuden a la mobilitat dins del centre a més d'oferir dades curioses i informació sobre els elements del nostre entorn geogràfic proper, fent una funció alhora de millora del disseny de l'espai i una funció divulgativa.

A més, totes les àrees que anem reformant incorporen **elements d'humanització**, colors suaus, mobiliari adaptat i espais d'estar. Cal fer que el disseny arquitectònic doni resposta a un pla funcional basat en l'anàlisi exhaustiu dels processos assistencials, incloent el pacient com element clau de la equació, amb espais més còmodes, privats i adaptats a les seves necessitats emocionals i socials.

5.4.5 Promoure activitats terapèutiques com la música, l'art, l'escriptura o la presència de voluntaris per millorar l'ambient.

L'Hospital de Bellvitge va posar en marxa fa anys el **Programa de voluntariat social** que agrupa els voluntaris que desenvolupen tasques socials i d'atenció als pacients ingressats i als seus familiars (suport, companyia, ajuda, etc.) i que

gestionem el servei de biblioteca per als pacients. Aquest Programa de voluntariat està coordinat per la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació.

Gràcies a l'acord de col·laboració entre l'Hospital de Bellvitge i la Biblioteca Bellvitge, integrada a la xarxa de biblioteques de la Diputació de Barcelona i de les Biblioteques de l'Hospitalet, una vegada al mes es fa el programa “**De Viva Veu**” una lectura en veu alta de fragments literaris en diferents espais assistencials de l'Hospital de Bellvitge. La iniciativa De viva veu es recolza en els beneficis emocionals i cognitius que pot generar la lectura en veu alta als pacients.

Els beneficis emocionals i cognitius de la lectura en veu alta han estat estudiats des de fa segles des de múltiples aproximacions lligades a les neurociències o l'antropologia, entre d'altres. De fet, tal com recull l'assagista nord-americana Meghan Cox Gurdon en el seu llibre "La màgia de llegir en veu alta" en el segle II, un metge grec anomenat Antyllus prescrivia als seus pacients la recitació diària com un tractament saludable, insistint en les bondats terapèutiques dels versos èpics".

L'any 2017 vam posar en marxa el projecte **RELAT-Hos** com a part del nostre pla global d'humanització adreçat a pacients, familiars i professionals. Impulsat des de la Direcció d'Infermeria, la proposta convida el pacient hospitalitzat a expressar les seves emocions, sentiments o inquietuds a través d'un relat. En posar-se a escriure, el pacient adquireix una nova identitat, la de relathador, amb la qual se sent partícip d'un projecte diferent, que no s'esperava i que passa a formar part de la seva recuperació.

Tots els relats formen part d'un llibre que es regala a altres pacients interessats a llegir-lo durant el seu ingrés, els quals, al seu torn, troben una distracció, un entreteniment o una font d'inspiració. Ja s'han editat 4 volums en paper i des de l'any 2023 es disposa d'un espai web específic pel projecte que recull àudios dels relats, entrevistes als relathadors i alguns dels relats, entre d'altre material del projecte. Més informació: <https://bellvitgehospital.cat/ca/relathos>

Un dels projectes destacats per a la humanització de l'atenció hospitalària és el projecte musical. La iniciativa “**Música en Vena**” es va iniciar a l'Hospital Universitari de Bellvitge l'any 2018 amb la participació de la cantautora **Marina Rossell**, en col·laboració amb l'associació sense ànim de lucre **Música en Vena**. Aquesta entitat té com a propòsit transformar el patiment de les persones ingressades als hospitals mitjançant la bellesa de la música i l'art, creant moments d'harmonia a través d'intervencions musicals que combinen **excel·lència artística i rigor científic**, amb un impacte positiu en l'estat emocional dels pacients.

A partir del gener de 2025, el grup musical **Ressona**, format per professionals de l'Hospital Universitari de Bellvitge, ha pres el relleu d'aquesta iniciativa. Ressona ofereix **microconcerts mensuals** destinats tant a pacients com a

professionals, a diferents àrees del centre. Aquests concerts de petit format, que es realitzen de manera **altruista i desinteressada**, tenen lloc el **tercer dijous de cada mes** i han estat **molt ben acollits**, esdevenint una proposta consolidada que contribueix al **benestar emocional** i a **la millora de l'experiència hospitalària**.

El projecte **Carpets Terapèutiques** neix amb l'objectiu de fer més entretinguda l'estada hospitalària gràcies a l'entrega d'aquestes carpetes que inclouen elements de lectura, jocs, mots encreuats, mandales per acolorir i altres documents d'entreteniment.

Les carpetes les elabora i proporciona la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació, a petició dels professionals, quan detecten que a una persona ingressada li pot ser d'utilitat per millorar la seva estada a l'hospital.

L'Hospital disposa també d'un **espai d'intercanvi de llibres**. El projecte va néixer amb l'objectiu de millorar l'estada a l'hospital dels pacients ambulatoris i els seus familiars o acompanyants, posant al seu abast llibres i revistes que poden llegir durant la seva estada. A més de la lectura a les sales d'espera, els usuaris poden emportar-se els llibres a casa i tornar-los en la seva següent visita en unes safates que es troben també als nous espais de lectura.

D'altra banda, els usuaris també poden portar llibres de casa seva i incorporar-los als punts de lectura perquè d'altres persones puguin llegir-los.

5.5. Promoure la formació i sensibilització en humanització per als professionals

Proporcionar als equips sanitaris eines i competències en empatia, comunicació i gestió emocional per tal d'oferir una atenció més pròxima, personalitzada i humanitzada.

5.5.1 Impulsar formacions en humanització i atenció centrada en la persona

Disposem de formació en l'àmbit de la humanització per tal de:

- **Millorar l'experiència del pacient:** Formar els professionals en competències relacionades amb l'empatia, l'escolta activa i la comunicació efectiva permet oferir una atenció més respectuosa, comprensiva i personalitzada, aspectes clau per a una experiència assistencial positiva.
- **Fomentar la confiança i la relació terapèutica:** Quan els pacients se senten escoltats i tractats com a persones, no només com a casos clínics,

es genera un vincle de confiança que afavoreix l'adherència al tractament i la satisfacció amb l'atenció rebuda.

- **Reduir el risc de deshumanització en contextos de pressió:** En entorns hospitalaris amb alta càrrega emocional i assistencial, aquestes formacions ajuden a prevenir actituds mecàniques o despersonalitzades, promovent una pràctica professional més conscient i ètica.
- **Millorar el clima laboral i el benestar dels equips:** Treballar amb una mirada centrada en la persona també beneficia els professionals: fomenta la cohesió, el respecte mutu i redueix el risc de desgast emocional i *burnout*.
- **Enfortir la cultura de qualitat i cura integral:** L'atenció centrada en la persona és un pilar dels models assistencials més avançats. Formar-hi els equips permet consolidar una cultura centrada no només en la tècnica, sinó també en la dignitat, la participació i l'autonomia del pacient.
- **Alinear-nos amb les polítiques de salut actuals i les expectatives socials:** La societat reclama una sanitat més humana i participativa. Aquest tipus de formació respon a aquestes demandes i contribueix a millorar la percepció i la reputació de les institucions sanitàries.

5.5.2 Desenvolupar programes de suport emocional per al personal sanitari per prevenir el desgast professional

L'hospital disposa del programa **No estàs sol (NES)**, un programa d'ajuda al professional per reduir l'impacte emocional i laboral que provoca un esdeveniment advers, és a dir, tota aquella circumstància que ha provocat (o podria haver provocat) un dany no intencionat i no esperat a un pacient com a resultat de l'assistència sanitària.

Tant pacients com familiars són les principals víctimes d'un esdeveniment advers. No obstant això, no són les úniques persones que pateixen en aquesta situació. Els professionals involucrats també queden afectats emocionalment per l'experiència, esdevenint segones víctimes de l'incident relacionat amb la pràctica assistencial. El **programa NES** s'estructura en tres nivells d'intervenció, segons el grau d'afectació de la segona víctima, sota la premissa que no hi ha emocions bones o dolentes. És positiu compartir-les per poder rebre l'ajuda necessària.

El programa, impulsat des de les Direccions Assistencials de l'HUB, ha estat dissenyat amb la participació d'un nombrós grup de professionals de l'hospital (Unitat Bàsica de Prevenció, Servei de Psiquiatria i Unitat de Qualitat i Seguretat Clínica).

L'Hospital disposa de mecanismes de **suport i seguiment per a la prevenció de l'assetjament sexual**, per raó de sexe, orientació sexual o identitat de gènere, en el marc d'un compromís ferm amb la prevenció i l'abordatge de qualsevol forma de violència dins de l'entorn laboral.

A través de la **Unitat de Salut Professional**, es proporciona **acompanyament emocional** i suport especialitzat a qualsevol professional que ho necessiti.

5.5.3 Fomentar el reconeixement i bones pràctiques en humanització mitjançant premis o incentius

El **Manual de Bones Pràctiques** de l'Hospital Universitari de Bellvitge (HUB) recull una dotzena de valors i principis d'actuació dels professionals del centre orientats a continuar millorant l'excel·lència professional i l'experiència dels pacients amb els serveis de l'HUB. Per a la representació visual de cadascuna de les pràctiques, es va comptar amb una il·lustració de professionals del centre.

L'anàlisi de les dades de l'enquesta PLAENSA, elaborada pel CatSalut, que recull l'opinió dels pacients atesos a l'HUB, va permetre identificar àmbits de millora, i alhora posar en marxa diferents grups de treball, formats per pacients i professionals, que van desenvolupar accions destinades a assolir aquestes millores. D'aquests grups, el de Maneres de fer/Habilitats socials i comunicatives va donar com a resultat la redacció del Manual de Bones Pràctiques, que s'encabeix en el marc del projecte d'HUBmanització de l'hospital i del seu Pla Estratègic.

El manual està format per **12 fonaments** en els quals l'HUB basa la seva activitat diària. La sensibilitat davant la diversitat de pacients; l'empatia; el respecte; la coordinació i el treball en equip; la capacitat de generar confiança; la discreció o l'èmfasi en la comunicació a tots els nivells són alguns dels principis d'actuació que s'han il·lustrat amb les obres originals de cinc professionals de l'HUB. Els documents estan disponibles a la Intranet.

A més, es disposa de dues eines de suport vinculades al **Manual de Bones Pràctiques**: la **publicació en format paper** i unes **xapes identificatives** amb la seva imatge corporativa. Ambdues tenen una funció comunicativa i simbòlica, i s'utilitzen en dues situacions diferenciades:

1. **Xapa identificativa**: es lliura als professionals que han rebut un agraïment formal per part d'un pacient o d'un company, com a reconeixement i reforç del seu compromís amb els valors i els principis d'actuació recollits al manual.
2. **Manual en format paper**: es facilita als professionals que han estat objecte d'una queixa de tracte fonamentada, amb l'objectiu de recordar-los els valors institucionals i les pautes de comportament esperades.

En ambdós casos, el lliurament es realitza en el marc d'una **reunió individualitzada amb el professional**, ja sigui per felicitar-lo o per abordar l'incident, sempre des d'una perspectiva constructiva i orientada a la millora contínua.

Més informació:

<https://view.genially.com/60c84eba4ec2280dbd667de4>

<https://view.genially.com/619363cfdeff4a0dd4beebd1/presentation-manual-bones-practiques-de-hub>

A més, l'Hospital de Bellvitge impulsa **campanyes de sensibilització** adreçades al personal sanitari amb l'objectiu de promoure les bones pràctiques en l'atenció als pacients. Aquestes iniciatives són fonamentals per garantir una assistència de qualitat, segura i respectuosa, que situï sempre la dignitat i les necessitats de la persona al centre de la cura.

Les accions de sensibilització es duen a terme mitjançant diversos suports — com ara **salvapantalles i materials gràfics**— i tenen per finalitat reforçar valors com l'empatia, el rigor i el compromís ètic. Així mateix, aquestes campanyes contribueixen a consolidar una cultura organitzativa basada en la responsabilitat professional i la millora contínua, essencial per fer front als reptes presents i futurs del sistema sanitari.

5.6. Implementar mecanismes d'avaluació i millora contínua

Establir sistemes de recollida de dades i de retroalimentació per mesurar l'impacte de les accions d'humanització, i introduir millores contínues basades en l'experiència i la percepció dels pacients.

5.6.1 Realitzar enquestes de satisfacció a pacients i familiars per recollir la seva experiència

Des de desembre de 2023 hem implantat un sistema per conèixer el grau de satisfacció dels usuaris dels nostres serveis conegut com a **NPS (Net Promoter Score)**. Aquest sistema es basa en aquesta única pregunta que s'envia a tots els pacients que s'han visitat a Consultes Externes o Urgències, o bé han estat ingressats. Se'ls pregunta "En cas de necessitat, fins a quin punt recomanaria l'HUB als seus familiars o amics?" i es demana als usuaris que quantifiquin la seva resposta en una escala de 0 a 10, on 0 és «Molt improbable» i 10 és «Definitivament el recomanaria». Un cop contestada aquesta pregunta, se'ls demana el motiu de la seva resposta.

Les respostes faciliten que la gestió de l'organització estigui més enfocada al pacient, així com poder prendre decisions estratègiques basades en la seva experiència. A més, a diferència d'altres indicadors, el volum de respostes és molt elevat i ofereix informació de caràcter més global. A més, l'indicador permet obtenir dades sobre la valoració també per serveis específics. Aquest indicador es complementa amb altres mètodes d'escolta activa, com són les **reclamacions**, els **suggeriments**, els **agraïments** i les enquestes PLAENSA.

Les enquestes **PLAENSA** (Pla d'Enquestes de Satisfacció) són una eina impulsada pel CatSalut per mesurar de manera sistemàtica i periòdica la satisfacció dels usuaris amb els serveis sanitaris públics de Catalunya. Aquestes enquestes permeten conèixer la percepció dels pacients sobre la qualitat rebuda, identificar punts forts i àrees de millora, i orientar la presa de decisions cap a una atenció més centrada en la persona. Amb metodologies validades i formats diversos (paper, web o SMS), els resultats es recullen i analitzen per generar informes públics i facilitar la millora contínua del sistema sanitari, tot promovent una cultura de transparència, responsabilitat i compromís amb l'experiència del pacient.

5.6.2 Establir indicadors de qualitat relacionats amb la humanització per fer un seguiment de les millores

Tota la informació recollida a través de reclamacions, queixes, agraïments i dades procedents d'enquestes com el NPS i el PLAENSA s'analitza amb l'objectiu d'impulsar accions de millora contínua en la qualitat assistencial. A més, l'Hospital disposa d'una Comissió de Tracte encarregada d'avaluar específicament totes les queixes relacionades amb el tracte rebut, per garantir-ne el seguiment i evitar la repetició de situacions similars.

La Direcció rep informació detallada d'aquests casos, i tot el Comitè de Direcció revisa mensualment els indicadors vinculats al tracte i a l'evolució del NPS, com a part del seu compromís amb una atenció centrada en la persona.

L'indicador global de seguiment del NPS està a disposició de tots els professionals a través de la Intranet i, a través de l'aplicatiu de resultats, es pot accedir a la informació per mesos i serveis.

5.6.3 Crear un comitè d'humanització que revisi i proposi accions de millora de manera periòdica

El comitè estarà format per membres proposats per les diverses direccions de l'hospital que han liderat les iniciatives vinculades als objectius establerts dins del pla d'acció.

Per reforçar la governança i garantir una implementació més efectiva, el **Comitè d'Humanització** estarà emmarcat dins del Comitè de Responsabilitat Social

Corporativa i integrat per professionals de diferents àmbits no directius. Aquesta comissió tindrà com a funció principal fer un seguiment regular de les accions incloses en el pla d'acció, així com impulsar noves propostes orientades a millorar l'atenció centrada en la persona.

6. Pla d'acció: propostes de futur

6.1. Millorar l'experiència del pacient i els familiars

6.1.3. Facilitar l'estada dels acompanyants amb horaris flexibles i zones de descans adequades

Cal valorar disposar de seients prou confortables per tal que l'acompanyant pugui passar-hi la nit, si fos necessari i que els horaris facilitin la comunicació del pacient amb els seus familiars.

Cal disposar de sales d'estar que siguin espais socials dins o propers a les unitats d'hospitalització, amb mobiliari còmode, racons infantils amb llibres i joguines, i ambient càlid per a trobades familiars. Un concepte polivalent que pugui acollir diferents activitats segons la necessitat.

6.1.5. Incorporar protocols per garantir que la diversitat cultural, lingüística i social dels pacients sigui respectada en tot moment, i adaptar els serveis a les necessitats específiques de diferents col·lectius.

Actualment treballem en una societat molt plural i multicultural i això comporta que, en algunes situacions, ens trobem amb una barrera idiomàtica que pot ser difícil de gestionar i pot repercutir en la salut i tractament dels pacients. Tot i que CatSalut té un servei telefònic de traducció a més de 90 llengües, es poden donar situacions que requereixen una atenció més personalitzada que no un telèfon.

En un centre com el nostre, amb més de 5000 treballadors, de ben segur que trobem professionals que parlen diferents llengües. La proposta de futur seria crear el projecte “**Bossa de Llengües**” fent una crida als professionals, creant un catàleg de “traductors” disponibles i elaborant un circuit d'implantació assumible per a situacions on l'atenció personalitzada és important.

6.2 Fomentar la participació activa del pacient en el seu procés assistencial

6.2.2. Aplicar protocols per respectar les decisions de final de vida i els valors de cada pacient

A l'Hospital de Bellvitge, en els darrers dos o tres anys, hem rebut sol·licituds d'acompanyament de mascotes a pacients ingressats. Fins ara, s'han gestionat

dos casos de final de vida on ha pogut entrar a l'hospital el gos per acomiadar-se. S'està treballant un procediment que reculli en quines situacions estaria permesa l'entrada de la mascota (final de vida, llargues estades, suport emocional, ...) i com s'ha de gestionar, en consonància amb el que ja estan desenvolupant a altres centres.

6.3 Potenciar una comunicació efectiva i empàtica

6.3.3. Implementar sistemes de consentiment informat més clars i accessibles

S'està treballant en la digitalització dels consentiments informats a tot l'àmbit hospitalari públic, un pas decisiu per optimitzar la gestió documental, eliminar l'ús de paper i facilitar tant la signatura com la consulta posterior a través de la història clínica electrònica. Aquesta transformació contribuirà a una assistència més eficient, sostenible i alineada amb el model de salut digital de Catalunya.

6.4. Crear un entorn hospitalari que afavoreixi la recuperació i el benestar

6.4.3 Millorar les condicions de les habitacions i espais comuns, oferint més intimitat als pacients.

Cal dissenyar i crear espais físics que afavoreixin el confort, la comunicació, la convivència i el benestar emocional de pacients, famílies i professionals, mitjançant un disseny funcional, acollidor i adaptat a les necessitats.

Els espais hospitalaris tenen un impacte directe en l'experiència del pacient, el desenvolupament de la activitat assistencial i en la qualitat percebuda de l'atenció. La presència d'espais diferenciats per a activitats socials, familiars i professionals contribueix a una millor convivència i a una cultura organitzativa més saludable, rica i eficient.

S'ha d'anar reformant les àrees més antigues per poder adequar-les i aconseguir instal·lacions més adequades a les necessitats assistencials i del pacient. Les habitacions han de tenir totes lavabo, han de desaparèixer els lavabos compartits entre habitacions, establir eines per garantir la confidencialitat de la informació i millorar l'equipament per fer les estades dels pacients més agradables.

6.5. Promoure la formació i sensibilització en humanització per als professionals

6.5.1 Impulsar formacions en humanització i atenció centrada en la persona

Tot i que l'hospital ja ofereix formació relacionada amb aquests aspectes i que aquest contingut forma part dels procediments d'acollida de nous professionals, es considera necessari **incorporar-lo de manera estructurada al catàleg formatiu existent**. Aquesta inclusió permetrà garantir-ne **l'accessibilitat continuada**, reforçar-ne la **difusió transversal** i assegurar que tots els professionals puguin **actualitzar i consolidar** els coneixements relacionats amb la humanització i l'atenció centrada en la persona al llarg del temps.

6.5.2 Desenvolupar programes de suport emocional per al personal sanitari per prevenir el desgast professional

En un futur, s'ha de seguir treballant en el desenvolupament de nous programes i iniciatives orientats a reduir el desgast professional i a promoure el benestar emocional dels equips, com a part d'una estratègia integral de cura i sostenibilitat del capital humà de l'organització.

6.6. Implementar mecanismes d'avaluació i millora contínua

6.6.2 Establir indicadors de qualitat relacionats amb la humanització per fer un seguiment de les millores

Tot i que es disposa dels indicadors de NPS i PLAENSA, la futura Comissió Operativa d'Humanització haurà d'establir si cal instaurar altres indicadors de seguiment.

6.6.3 Crear un comitè d'humanització que revisi i proposi accions de millora de manera periòdica

La comissió farà un seguiment regular de les accions incloses en el pla d'acció però també haurà d'impulsar noves propostes orientades a millorar l'atenció centrada en la persona.

7 . Composició i funcionament del comitè d'humanització. Model de Governança.

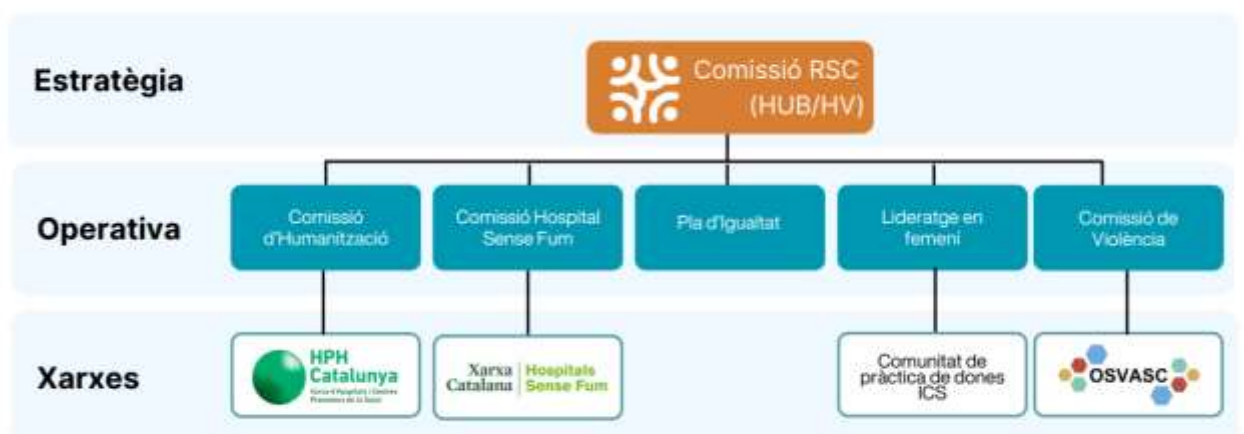
El grup impulsor de la Comissió d'Humanització està integrat per membres de les diferents direccions que han d'impulsar les iniciatives relacionades amb els objectius definits, dintre del pla d'acció.

Integrants:

- Sra. Sílvia Cordoní Saborit. Sotsgerent de l'Hospital Universitari de Bellvitge.
- Dra. Cristina García Fortea. Adjunta a la Direcció de l'Hospital.
- Sra. Sílvia Millat Servent. Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació.
- Sra. Rosa Manaut Dueñas. Directora de Comunicació i Relacions Institucionals.
- Sr. Germán Romero Avilés. Director d'infraestructures i serveis generals.
- Sra. Susana Asensio Flores. Subdirectora Infermera

Model de Governança.

Es crea una Comissió d'humanització operativa que en depèn de la Comissió de Responsabilitat Social Corporativa.



La Comissió d'humanització estarà formada per membres designats per les Direccions de l'HUB:

President:

- Direcció Infermera.

Vocals:

- Direcció Mèdica.
- Direcció d'infraestructures i Serveis Generals
- Direcció de Comunicació i relacions institucionals.
- Unitat d'atenció a la ciutadania i participació.
- Àrea de Qualitat.

La Comissió es reuneix periòdicament, de forma trimestral, per avaluar el desenvolupament i implementació del Pla, analitzar les noves propostes d'humanització i presentar les accions de millora a la Comissió de Responsabilitat Social Corporativa.

Participació

El Pla d'HUBmanització estarà disponible a la **intranet** a la pàgina d'HUBmanització.

Els professionals de l'HUB tenen obert un canal de comunicació mitjançant la **Bústia d'HUBmanització**, on es poden presentar projectes i suggeriments relacionats amb l'àmbit de la humanització, mitjançant un formulari preconfigurat.

Els ciutadans poden expressar la seva experiència i nivell de satisfacció mitjançant:

- Participació en els grups d'experiència de pacient dels diferents processos assistencials.
- La resposta a l'enquesta NPS.
- Fulls de reclamació i suggeriments.