



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2017**

**Atenció Primària  
Vallcarca  
Sant Gervasi**

*[www.respon.cat](http://www.respon.cat)*



Iniciativa empresarial per al  
desenvolupament de la responsabilitat  
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Empresa  
i Coneixement

# Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

**Nom de l'empresa** EBA Vallcarca SLP

**Sector d'activitat** Salut

**Activitat de l'empresa** Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut

**Plantilla** 65 persones

**Pàgina web** www.aprimariavsg.com

**Twitter** @aprimariavsg

**Adreça** Av. Vallcarca 169 – 205 Edificis Pedraforca i Montseny, 08023 Barcelona (Barcelonès)

**Contacte** T. 93 259 44 22 - 93 259 44 11 - contactar@aprimariavsg.com



## DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Atenció Primària Vallcarca – Sant Gervasi és una Entitat de Base Associativa (EBA). Les EBA són empreses autogestionades per professionals sanitaris, integrades en el Sistema Públic de Salut de Catalunya per prestar serveis d'Atenció Primària. Des de 2003, EBA Vallcarca dona assistència als barris de Vallcarca (Àrea Bàsica de Salut Barcelona 6D) i Sant Gervasi (ABS Barcelona 5E). La població assignada és de 54.868 persones assegurades. A l'enquesta PLAENSA del CatSalut publicada el 2016, els equips d'atenció primària (EAP) de Vallcarca i Sant Gervasi són els més ben valorats pels usuaris de Barcelona ciutat.

El model EBA permet un important marge d'autoorganització i autonomia de gestió, ja que els mateixos professionals assistencials prenen les decisions que donen resposta a les necessitats de la població. La implicació i motivació dels professionals, l'ús **eficient** dels recursos, la **innovació** i la **millora continuada** del servei són els trets característics del model.

## COMPROMÍS AMB L'ÈTICA I LA GOVERNANÇA SOCIALMENT RESPONSABLE

Els **valors** de l'EBA Vallcarca són els principals impulsors de les condicions dels seus professionals:

- **Respecte:** tractem les persones, tant els usuaris com els professionals, com éssers integrals, sent tolerants amb la diversitat personal, cultural i social.
- **Professionalitat:** posem al servei dels nostres usuaris els coneixements i l'experiència d'una manera rigorosa, creient en el que es fa i mantenint i actualitzant aquest coneixement, per a poder oferir una atenció de qualitat.
- **Innovació:** som un equip de professionals que treballem en equip, col·laborant tant entre els diferents professionals del centre, com amb d'altres institucions.

Aquests valors fonamenten la missió i visió de l'empresa:

### Missió

L'EBA Vallcarca és una institució sanitària amb uns objectius clars assistencials d'atenció a les necessitats de salut dels seus usuaris, a nivell individual, familiar i comunitari, integrant la promoció de la salut, la prevenció de la malaltia, la curació i la rehabilitació.

### Visió

Ser una organització dinàmica, eficient i integrada en la comunitat a la qual atén. Un centre d'atenció primària àgil i resolutiu, organitzat al voltant dels llocs professionals de salut. Ser un grup sanitari que ofereix



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



---

una amplia cartera de serveis d'atenció primària, amb unes prestacions i instal·lacions d'alta qualitat. Un centre dinàmic que participa activament en la integració territorial dels recursos sanitaris catalans.

El 2015 el grup de qualitat va revisar els objectius assolits i pendents del primer pla estratègic i a partir d'aquests resultats, i en sintonia amb la missió de l'EBA, es va elaborar un **nou pla estratègic** 2016-2020, tenint en compte els resultats clau en persones, clients i societat; detectant les necessitats i expectatives dels grups d'interès, així com les mesures internes necessàries per millorar el rendiment en tots els aspectes.

Aquests són els objectius estratègics pel període 2016 – 2020:

- Gestionar la demanda.
- Millorar la capacitat resolutiva.
- Fomentar l'autonomia dels professionals dins d'un treball en equip.
- Millorar la presència al territori.
- Augmentar i diversificar la comunicació.
- Fomentar la formació i la recerca.
- Fomentar la qualitat.
- Fomentar l'ús adequat i responsable dels serveis sanitaris.
- Fomentar la Responsabilitat Social Empresarial.
- Mantenir la sostenibilitat econòmica.

Els objectius específics en Responsabilitat Social (RSE) de l'EBA Vallcarca són:

- Major implicació en el territori mitjançant el projecte de salut comunitària. Aprofundir en la difusió del nostre projecte de salut comunitària i obrir la porta a la participació dels nostres usuaris per definir noves línies d'acció.
- Millora dels serveis: ampliació de la cartera de serveis per aconseguir un augment de la resolució al primer nivell assistencial
- Reducció de l'impacte ambiental.
- Millora de l'entorn laboral per als treballadors.
- Millora de la comunicació en l'àmbit de la transparència empresarial.

Aquests propòsits s'alineen amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. Donades les característiques del servei prestat i del model EBA, els ODS més vinculats a la nostra acció són:

- **ODS 3** Garantir una vida sana i promoure el benestar per a totes les edats.
- **ODS 5** Aconseguir la igualtat de gènere i apoderar a totes les dones i nenes.
- **ODS 8** Promoure el creixement econòmic sostingut, inclusiu i sostenible, l'ocupació plena i productiva i el treball decent per a tothom.
- **ODS 16** Pau, justícia i institucions sòlides.
- **ODS 17** Aliança pels objectius.

L'EBA Vallcarca és membre de la iniciativa de Nacions Unides en RSE **Global Compact** des de 2011 i de **Respon.cat** des de 2015. L'EBA entén la política de compromís social com quelcom de transversal, una eina de millora constant que impregna tots els àmbits de l'empresa. A més, l'EBA subscriu el Codi de Bon Govern de les EBA, aprovat per l'associació ACEBA el 2016.

A continuació recollim les bones pràctiques de l'EBA Vallcarca ordenades per grups d'interès i la manera com l'empresa els hi aporta valor a nivell econòmic, ambiental, laboral, social i ètic.

### COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ: CONDICIONS LABORALS ÒPTIMES / PARTICIPACIÓ EN LA PRESA DE DECISIONS

**Econòmic:** Les necessitats detectades són una bona remuneració i la subvenció de la formació. Això s'ha traduït en la millora de la remuneració marcada per conveni, segons els resultats econòmics i un programa de formació.

**Ambiental:** El compromís d'una gestió correcta dels recursos ambientals implica col·laborar amb l'equip per definir millores destinades a promoure la sostenibilitat: com una bicicleta elèctrica per les atencions a domicili o l'ús de paper reciclat i impressores que imprimeixen a doble cara. Es preveu millorar la separació de residus i fer una campanya interna fomentant el reciclatge.

**Laboral:** A la necessitat d'estabilitat i bon clima laboral es respon mitjançant mesures de conciliació laboral (adaptació dels horaris, permisos i excedències) i l'optimització dels espais (zones de descans incloses). El 90% dels contractes de l'EBA Vallcarca són indefinits i l'absentisme laboral és molt baix (2,23%). En 2016 es va posar en marxa el Pla d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes pel període 2016 -2019. Són dones més de la meitat dels càrrecs intermedis (56%) i directius (57%). La comunicació és una eina estratègica de l'EBA Vallcarca i l'equip humà disposa d'una informació fluida mitjançant la intranet, el web, els butlletins interns i les sessions d'equip.

L'EBA Vallcarca té acords amb universitats com la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), la Universitat Ramon Llull i d'altres centres formatius, perquè els seus alumnes facin pràctiques a l'empresa. Així mateix, també col·labora amb centres de recerca, com en el projecte europeu SIT-LESS amb la Fundació Salut i Envel·liment de la UAB.

**Social:** El reconeixement dels professionals és important per a l'EBA Vallcarca. Per això es crea una cultura de participació, on l'equip pot incidir en la definició de les polítiques de l'empresa. Això es consolida mitjançant les comissions de treball temàtiques (la major part dels treballadors pertanyen almenys a una), les jornades de planificació estratègica per a tot l'equip i els concursos d'idees en RSE. Així mateix, l'EBA difon les fites professionals de l'equip com premis, participació a congressos, etc.

**Ètica i governança:** Els treballadors esperen de l'EBA una gestió transparent basada en els mèrits i capacitats professionals. L'empresa dona resposta establint un diàleg sobre les decisions estratègiques, mitjançant la presa de decisions conjunta en les jornades de planificació transversals o en les comissions de treball multidisciplinars. Com a acció futura s'està treballant obrir la possibilitat de ser socis de l'empresa tots els treballadors que ho desitgin per seguir avançant en la millora de la governança democràtica de l'empresa.

### COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT: EFICIÈNCIA / IMPULSOR DE LA SALUT COMUNITÀRIA

**Econòmic:** La societat espera de l'empresa un ús responsable i transparent dels recursos. El fet de què sigui una empresa privada que ofereix un servei públic, fa que aquesta necessitat sigui tinguda molt en compte per l'EBA,



Durant el 2017, després d'haver estat seleccionada, l'empresa ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, amb el suport del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE en els propers mesos.

que hi dona resposta implementant polítiques d'optimització de recursos i fent una comunicació transparent sobre aquest aspecte. L'assignació per persona/any mitjana a Catalunya el 2016 va ser de 146,88 euros mentre que a l'ABS Sant Gervasi va ser de 120,79 euros i a Vallcarca de 133,80 euros. El 2017 s'ha ampliat la informació en el web corporatiu amb les dades econòmiques i condicions de contracte amb el CatSalut de l'empresa.

**Ambiental:** Complir amb la legislació en matèria ambiental és un requisit per a les empreses. Per assegurar-ho, l'EBA va realitzar una auditoria ambiental el 2011 i va implementar les millores proposades. Donat que ja s'han superat les possibilitats dibuixades per aquesta auditoria i en la línia de fer de l'EBA un espai saludable, es valora fer una nova revisió de bones pràctiques ambientals.

**Laboral:** En aquest entorn també és bàsic complir amb la legislació corresponent, de manera que l'EBA aplica el conveni laboral que s'escau al sector. També és sensible a les recomanacions que es fan en aquest sentit des de la Taula del Tercer Sector Social de promoció de l'estabilitat laboral (vegeu apartat laboral del punt Equip humà).

**Social:** La comunitat espera que l'EBA Vallcarca sigui un actor decisiu en la definició i implementació de polítiques de salut comunitària al territori. L'EBA Vallcarca és un dels centres pioners en el programa COMSalut del CatSalut de dinamització de la salut comunitària. Per tal d'ajustar el projecte a les necessitats percebudes per la ciutadania, des de 2015 l'EBA treballa en xarxa amb d'altres entitats mitjançant els grups de salut comunitària de Vallcarca i Sant Gervasi. A part, l'empresa continua amb el seu programa gratuït de tallers i xerrades d'educació sanitària. En el futur, l'EBA Vallcarca vol ser un referent de participació comunitària tant pel COMSalut com per a les sinèrgies i la col·laboració amb les entitats socials del seu entorn.

**Ètica i governança:** La societat espera de l'empresa una gestió ètica. Per aprofundir en aquest aspecte, l'EBA Vallcarca ha establert aliances amb actors rellevants en RSE, com les iniciatives Global Compact, Respon.cat i el consell tècnic assessor en RSE de La Unió. Així mateix, fa una comunicació transparent de la seva gestió mitjançant el seu web i les memòries anuals.

### COMPROMÍS AMB ELS PACIENTS: ACCESSIBILITAT / ATENCIÓ DE QUALITAT

**Econòmic:** Els usuaris demanen accessibilitat i una atenció sanitària de qualitat. Per optimitzar el servei, l'empresa ha ampliat la cartera de proveïdors de proves complementàries, per facilitar-ne l'accés i la cartera de serveis per tal de reduir desplaçaments i poder oferir més tècniques de diagnòstic al propi centre.

**Ambiental:** Per tal de fer una gestió correcta dels residus, s'ofereix als pacients un punt de reciclatge de radiografies.

**Laboral:** Els usuaris esperen un bon ambient laboral per rebre així un tracte i atenció òptims. Per tal de possibilitar-ho, l'empresa ha adaptat les agendes perquè siguin més flexibles i permetin dedicar a cada pacient el temps necessari. Així mateix, s'ha dut a terme la integració dels serveis de salut i missatgeria online Canal Pacient i La Meva Salut per tal de facilitar l'accés a demanar hora o fer consultes als professionals sanitaris de forma segura per internet.

**Social:** Els pacients sol·liciten activitats comunitàries adaptades a les seves necessitats. Els professionals han elaborat una cartera de tallers de salut comunitària, que es revisa i amplia cada curs. Així mateix, per tal de donar resposta a les necessitats globals del territori, l'EBA participa en



els grups de salut comunitària de Vallcarca i Sant Gervasi. Totes les activitats de comunitària del centre són comunicades als usuaris per diversos canals. En un futur es preveu la promoció de iniciatives de pacient expert per promoure l'apoderament dels pacients i els espais d'ajuda mútua.

**Ètica i governança:** El bon ús dels recursos és una exigència de la societat vers les empreses que donen un servei públic. L'empresa dona resposta mitjançant una comunicació transparent sobre la seva gestió. En un futur es valora la creació d'un consell de pacients. Fomentar la responsabilitat social des de l'òptica de la salut mitjançant sessions estratègiques amb els usuaris com a grup d'interès, també és una de les accions previstes.

### COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS: COMPLIMENT DELS ACORDS CONTRACTUALS

**Econòmic:** El compliment dels acords contractuals és un requeriment bàsic dels proveïdors, que es respecta amb l'aplicació dels contractes vigents i el pagament al venciment (30-60 dies).

**Ambiental:** Per tal de complir amb la legislació corresponent, l'EBA contracta proveïdors de gestió ambiental i de tractament de residus sanitaris.

**Laboral:** La relació amb els proveïdors està basada en el benefici mutu. Els nostres professionals tenen les eines i les competències per mantenir una relació fluïda i resolutiva amb els proveïdors.

**Social:** Pel que fa a l'aspecte social, el reconeixement que pot oferir l'empresa als seus proveïdors és compartir la informació sobre els seus serveis amb d'altres EBAs.

**Ètica i governança:** Per respondre als estàndards de transparència en la gestió, l'empresa informa els proveïdors sobre la política d'RSE. Així mateix, ha elaborat una política de proveïdors per fer més transparents els criteris de selecció. Aquests es basen en l'eficiència: proximitat, qualitat, temps de realització, tipologia de proves, servei, possibilitat d'incorporar directament els resultats al sistema informàtic, per tal de facilitar l'accessibilitat. En un futur està previst elaborar uns indicadors de compromís social per avaluar els proveïdors.

### COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ: EFICIÈNCIA I TRANSPARÈNCIA

**Econòmic:** El compliment del contracte i una gestió basada en l'eficiència i la innovació és el que espera el CatSalut de l'empresa. Així mateix, el desembre de 2017 l'EBA Vallcarca ha obtingut la certificació de bronze de l'índex de qualitat EFQM.

Resultats 5E i 6D	Ponderació econòmica									
	CatSalut	Assolit	CatSalut	Assolit	CatSalut	Assolit	CatSalut	Assolit	CatSalut	Assolit
	2013	2013	2014	2014	2015	2015	2016	2016/5E	2016/6D	
Annex 1: Requisits de l'assegurança pública	19	20	SI	-						
Annex 2: Objectius transversals comuns (40%)			35	26,5	50	44,6				
Annex 3: Objectius transversals específics (20%)			20	19,6						
Annex 4: Objectius de línia comuns (30%)			30	28						
Annex 5: Objectius de línia específics (10%)			10	8						
Objectius de línia assistencial					40	36	50	50	42	
Objectius segons característiques d'UP							0	0	0	
Objectius EAP COMSALUT							5	5	5	
Objectius específics de Regió	60	46,5			10	6,9	5	3	5	
Objectius específics transversals							12	12	12	
Objectius comuns per a tot Catalunya	51	37,5								
Pacte territorial	20	20								
<b>Total ponderació</b>	<b>100%</b>	<b>86,50%</b>	<b>100%</b>	<b>88,85%</b>	<b>100%</b>	<b>87,39%</b>	<b>100%</b>	<b>95%</b>	<b>89%</b>	



---

**Ambiental:** L'empresa compleix la legislació ambiental i introdueix millores en el centre per reduir el consum energètic (canviar les bombetes per leds, posar cortines dobles per tenir un major aïllament tèrmic). Com a acció futura, a petició de l'empresa s'està elaborant una política de bones pràctiques ambientals en atenció primària per part de La Unió, ja que s'ha detectat la necessitat de reduir l'impacte ambiental més enllà del que requereix la legislació.

**Laboral:** L'empresa compleix amb la legislació laboral i aplica el conveni laboral corresponent, amb millores socials (conciliació, formació, pla d'igualtat, etc.). El 2017 l'EBA s'ha incorporat al grup impulsor d'empresa saludable de Respon.cat. A partir del 2018 preveu elaborar una política d'empresa saludable, fruit del treball conjunt de la comissió de prevenció de riscos laborables i d'RSE.

**Social:** L'EBA Vallcarca és una empresa plenament alineada amb l'economia social com ha reconegut recentment el conseller Antoni Comín a l'editorial de la revista Fer Salut núm. 84 de novembre de 2017, lleials proveïdors del CatSalut i totalment compromesos amb l'Estratègia Nacional Atenció Primària i Salut Comunitària (ENAPISC), l'EBA Vallcarca creu que la seva actuació pot esdevenir palanca de canvi al sector salut. L'adhesió al codi del bon govern d'ACEBA dona bona prova d'aquest compromís i alineament amb l'economia social.

**Ètica i governança:** L'administració espera de l'empresa una gestió ètica i transparent. L'EBA Vallcarca ha dut a terme diverses reunions amb l'administració local i autonòmica per tal d'explicar el funcionament del model EBA. Així mateix, lliura al CatSalut les auditories comptables. L'objectiu de l'EBA Vallcarca és esdevenir un referent d'empresa social i transformadora en el sector salut.

---

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener de 2018 per José Antonio Lavado a partir de les entrevistes realitzades a Toni Iruela, responsable Innovació, TICs i RSE d'EBA Vallcarca.

La fitxa reflecteix informacions aporta es per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Palau Macaya de l'Obra social de la Caixa.