



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2017**

**EAP Osona Sud
Alt Congost**

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

EAP Osona Sud-Alt Congost

Nom de l'empresa EAP Osona Sud-Alt Congost, SLP

Sector d'activitat Salut

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

Plantilla 46 persones

Pàgina web www.ebacentelles.cat

Twitter @EbaCentelles

Adreça Plaça Pla del Mestre, 8 - 08540 Centelles (Osona)

Contacte T. 938 81 04 85 – ebacentelles@ebacentelles.cat



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

L'EAP Osona Sud-Alt Congost és una empresa proveïdora de Serveis d'Atenció Primària del Sistema Sanitari Públic de Catalunya.

És una Entitat de Base Associativa (EBA) dedicada a la prestació de serveis d'atenció primària de salut constituïda sota la forma jurídica d'una societat limitada de professionals (SLP). Les EBA van néixer a Catalunya l'any 1998 amb l'objectiu que equips de metges i infermeres, amb àmplia experiència en l'atenció primària proporcionessin els serveis d'atenció primària reformada a un determinat nombre d'habitants del territori sota la supervisió del CatSalut.

Aquest model de gestió es basa en una societat de professionals de la salut que constitueixen una empresa autogestionada amb capacitat per a la detecció de necessitats i millores de forma continua i transversal a l'organització, amb la conseqüent immediatesa en l'aplicació de mesures per a la consecució d'aquestes. Així mateix, desenvolupen un espai on les persones que hi treballen poden créixer i desenvolupar la seva carrera, facilitant la seva capacitat d'innovació i desenvolupament de l'excel·lència, tot treballant en equip, coresponsabilitzant-se en la gestió, organització i resultats, participant en la governança per aconseguir incrementar l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats, millorar els resultats en salut i la satisfacció dels ciutadans i dels professionals.

L'ABS compren els municipis de Centelles, Balenyà i, des del 2007, la totalitat del municipi de Sant Martí de Centelles, per mitjà del CAP de Centelles (2001), el CAP de Balenyà (2006), i el Consultori Local de Sant Martí de Centelles (2007).

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

L'EAP Osona Sud-Alt Congost és un centre sanitari obert a la comunitat que ofereix serveis sanitaris i socials d'alta qualitat al pacient, cercant la millora continua, oferint un tracte acollidor i solidari, una atenció integral al ciutadà i desenvolupant projectes de recerca i innovació.

Missió

La missió de l'organització és:

- L'autogestió i professionalització com a instrument d'èxit per la sostenibilitat de l'empresa.
- Donar una atenció sanitària i social de qualitat a la població.
- Ser sensible a les necessitats individuals de cada professional, buscant l'equilibri entre la igualtat i la diferència, afavorint el treball en equip i la visió de millora contínua, i la gestió racional i eficient dels recursos assignats.



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

- Entendre que el benestar del professional de l'empresa és un element clau per poder donar un millor servei.
- Recolzar-se en el professionalisme i el talent, tot potenciant la satisfacció pròpia, promovent i incentivant les iniciatives relacionades amb les actuacions de millora assistencial, docent, recerca i innovació (R+D+I)
- Liderar i ser un referent d'atenció primària de salut, a més de constituir un model d'èxit en l'autogestió i la sostenibilitat del sistema sanitari de provisió pública.

Visió

Assolir el major nivell de salut possible en la població, posant al seu abast els pilars que caracteritzen l'atenció primària de salut i social: atenció integral, promoció de la salut, autocura, prevenció i salut comunitària, utilitzant les millors evidències científiques i centrada en el ciutadà. Ser un referent en la recerca i la innovació en projectes de l'Atenció Primària de Salut, tecnologies aplicades a la salut i salut comunitària.

Diferenciar-se per:

- Una atenció a les persones que:
 - Situï el ciutadà com a eix vertebrador del model i promoure que es faci responsable de la seva salut; posant al seu abast les eines necessàries perquè pugui fer-ho (noves tecnologies, participació comunitària, educació per la salut, etc.)
 - Treballi per afavorir la continuïtat i accessibilitat del servei, així com la coordinació òptima amb altres agents i proveïdors de l'entorn.
 - Vetlli per una integració i treball coordinat amb l'àmbit de l'atenció social i sanitària.
- Una inequívoca vocació docent, de recerca i innovació (R+D+I).
- Un model d'organització basat en l'autogestió dels professionals i els serveis que ofereixen. Generant més satisfacció dels professionals, afavorint la millora contínua de la qualitat assistencial i el treball en equip.
- Foment i utilització de les TICs en salut per agilitzar i optimitzar l'atenció als pacients, i oferir-los eines d'autocura tutelades pels professionals sanitaris i socials.
- Foment i treball continu per assolir aliances estratègiques amb altres agents i proveïdors, que afavoreixin el contínuum assistencial.
- Ús racional i eficient dels recursos assignats.

Valors

Per assolir la missió i la visió, es requereixen valors com:

- Professionalitat
- Vocació de servei
- Responsabilitat
- Multidisciplinarietat
- Eficiència
- Flexibles i participatius
- Compromís ètic
- Sinceritat i respecte
- Comunicació i motivació
- Disponibilitat i capacitat
- Saber establir límits

L'EAP Osona Sud-Alt Congost forma part d'ACEBA, que és l'Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa, que integra tots els centres autogestionats en Atenció Primària de Catalunya. En aquest sentit, s'ha adherit al seu codi de bon govern tot i que ha estat personalitzat per les seves característiques particulars mitjançant el document: *Pla funcional i normativa de l'equip: codi de bon govern i reglament de règim intern*.

Durant l'últim any, després d'haver estat seleccionada, l'EAP Osona Sud-Alt Congost ha participat en el **Programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. 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 elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social. A continuació es fa un recull de les bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

És el factor més rellevant del projecte i en què es fonamenta la raó de ser del model EBA, ja que té com a missió que els professionals sanitaris puguin gestionar un servei amb la màxima autonomia de gestió, que els ciutadans tinguin un millor servei i l'equip unes millors expectatives professionals en tots els aspectes.

Un dels compromisos amb l'equip humà de l'entitat és l'estabilitat laboral. Per això, hi ha un 41,3 % de l'equip amb més de 10 anys d'antiguitat a empresa i un 27% que fa entre 5 i 10 anys que hi està contractat. Del total de l'equip, un 82,6% són dones i un 17,4% són homes.

L'EAP Osona Sud-Alt Congost treballa per assegurar el seu compromís amb els professionals del centre i poder posar en pràctica els valors de l'entitat com els de donar una atenció sanitària de qualitat, professional, responsable, eficient, respectuosa i ètica, amb personal competent i amb un equip multidisciplinar, propera a la comunitat, compromesa amb les persones, amb les institucions i amb el desenvolupament professional i científic.

Per això, l'EAP disposa d'un pla d'acollida, amb l'objectiu de proporcionar la informació i la formació sobre aspectes generals (normes generals de funcionament) i sobre aspectes d'organització i funcionament específics de l'àrea o el lloc de treball, facilitant la integració dels nous professionals a l'organització. L'acolliment incideix directament en la pertinença, però també reforça els compromisos, la seguretat, es pot llegir com cert reconeixement i acceptació i impulsa l'autorealització o l'augment de potencialitats i competències.

Per estimular el desenvolupament personal i professional, l'EAP disposa d'un pla de formació on es fixen temes formatius a mida en funció de les necessitats manifestades pels treballadors, realitzant una anàlisi inicial i dissenyant la proposta d'intervenció i el pla d'acció formatiu més adient en cada cas, amb solucions sempre pràctiques i específiques, afavorint programes de formació. I amb totes les garanties, treballant utilitzant diferents metodologies i recursos que garanteixin la consecució dels resultats esperats.

Cal destacar també la tasca de conciliació familiar que es duu a terme a l'EAP. En aquest sentit s'ha implantat:

1. **Horaris flexibles.** Mitjançant aquesta pràctica les persones treballadores assumeixen el control del seu horari de feina, introduint varia-



cions en la dedicació diària d'acord amb les necessitats que els marqui la seva agenda, d'aquesta manera es redueix el retard i l'absentisme laboral, i així augmenta la motivació i constitueix un interessant incentiu a l'hora de la contractació i retenció.

2. **Setmanes laborals comprimides.** Aquesta pràctica permet al personal treballar més hores durant uns dies a la setmana a canvi de la reducció de dies laborals. Si bé no és la millor mesura per a la conciliació permet a la persona assalariada gaudir de caps de setmana més llargs o períodes de vacances extra.
3. **Reducció de jornada.** En el naixement d'un infant, tant el pare com la mare poden optar per reduir un terç o la meitat de la jornada amb la consegüent reducció de salari.
4. **Treball a temps parcial.**

Un altre valor destacat és la participació. Existeixen diversos grups de treball i les decisions que es prenen tenen un caire transversal. L'equip directiu està conformat per la direcció, la directora assistencial, el cap dels metges, el cap de pediatria i el cap de l'UAU, i es troben un cop al mes. Aquest equip realitza reunions tècniques de presa de decisions. Després cada cap fa les trobades amb el seu equip. Aquestes reunions, on participa la direcció i es realitza seguiment del desenvolupament del centre, permeten abordar de forma immediata les necessitats detectades.

Finalment, cal destacar el model de transparència existent a l'EAP. Un punt important en aquest aspecte és la intranet de l'EBA Centelles, on s'incorpora tota la documentació referent a la gestió del centre, dividits en els diferents àmbits de l'organització (direcció, atenció als ciutadans, gestió de les persones, etc.).

COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA

La missió de l'EAP Osona Sud-Alt Congost és la d'oferir serveis sanitaris i socials d'alta qualitat al pacient, cercant la millora continua, oferint un tracte acollidor i solidari, una atenció integral al ciutadà i desenvolupant projectes de recerca i innovació. Des de sempre, l'EAP, ha tingut molta implicació i relació amb la comunitat i ha promogut i participat de moltes activitats.

- **Seguiment del programa Territorial d'atenció a la Complexitat, liderat des del PPAC i sota la tutela del CatSalut,** tot col·laborant conjuntament amb d'altres nivells assistencials, per tal de donar una atenció de qualitat als nostres pacients amb necessitats especials, amb una Atenció Integrada de Salut.
- **Participació en les Rutes Assistencials** prioritzades pel Departament de Salut, per a atenció a 4 malalties cròniques (Diabetis, MPOC, I. Cardíaca, Depressió).
- **CatSalut:** assolir els objectius plantejats pel nostre contractador, col·laborar a les iniciatives plantejades (codi IAM, codi ictus, pacient complex, pacient amb malaltia crònica avançada amb necessitats atenció pal·liativa (MACA), Rutes assistencials (dm2, mpoc, insuficiència cardíaca, depressió)
- Continuar en la línia de **qualitat de la nostra prescripció farmacèutica (bench)** amb importants repercussions dins del sistema sanitari i contribuint a la sostenibilitat i equilibri dels balanços de la nostra empresa.
- Lideratge i participació en el grup assistencial **OMI-AP Catalunya** tot contribuint en l'estandardització i el treball en equip per a la millora dels nostres protocols i del suport informàtic associat a l'atenció clínica.

- Continuar desenvolupant línies d'**investigació**, implantació i seguiment de canvis estructurals i organitzatius que permetin la sostenibilitat i el màxim aprofitament d'aquestes i també la compatibilitat amb la nostra activitat assistencial fonamental. Seguir superant les diferents auditories de qualitat de metodologia investigadora en assajos clínics.
- **Docència:** col·laboració amb l'escola d'infermeria, programa de formació de llevadores, dietètica i nutrició, formació professional branca administrativa i consolidació de l'acreditació com a unitat docent de medicina familiar rural i la incorporació a l'ABS de residents en medicina familiar i comunitària en rotació rural a Balenyà i Sant Martí de Centelles.

ACTIVITATS PROMOGEDES I DESENVOLUPADES PER L'EAP

- **Radio Pista-Balenyà.** Programa "Tots a una" a la radio local (radio pista 107.4FM) amb l'objectiu de difondre diverses activitats que es fan a l'EAP Centelles i totes aquelles relacionades amb la salut de la població mitjançant la col·laboració presencial un cop al mes de personal de l'EAP.
- **Taller salut.** Grup de suport per a persones amb problemàtica personal, amb l'objectiu d'ajudar a fer un bon control de les emocions per poder gestionar millor la problemàtica personal. L'EAP posa a disposició del Taller Salut una terapeuta que fa activitats d'ajuda i suport per la millora de la problemàtica personal dels membres del grup.
- **Revista fer salut.** Revista gratuïta d'edició bimensual on es poden trobar articles relacionats amb la nostra Salut.
- **Alimentació saludable.** Beneficis d'una alimentació saludable a l'escola. Xerrades durant el curs escolar adreçades a les poblacions de l'ABS, mestres, educadors i pares de les escoles bressol de Centelles, Balenyà i Sant Martí i les escoles Xoriguer, Sagrat Cors, Ildefons Cerdà, Joan XXIII i Valldeneu on es dona informació.
- **Cicle de xerrades de cervell actiu i ben alimentat.** Valorar la importància d'una bona alimentació per el desenvolupament de les tasques a realitzar durant el dia i la capacitat per aconseguir un millor resultat.

PROJECTES EN XARXA DE L'EAP AMB L'AJUNTAMENT I REGIDORIES

- **T'apuntes a caminar – ei tornem-hi?** Acció per crear un hàbit saludable, aconseguir millor qualitat de vida i que es camini tot l'any.
 - Centelles: aquest any 2017 s'ha seguit amb la iniciativa de crear dos circuits diferents un de nivell 0-1 per dins la població i un de descoberta de l'entorn de nivell 1-2.
 - Balenyà: circuits variants per dins la població de nivell 0-1.
 - Sant Martí: circuit mixt per dins i fora del casc urbà de nivell 0-1.
- **Programa de cultura de pau i no violència:** Des del Consell de Cooperació i Solidaritat de Centelles, òrgan consultiu de l'Ajuntament, es vol treballar la Cultura de la Pau i la No-violència a nivell de municipi. Es vol que a través d'accions d'educació s'impulsi una reflexió de com treballar per la Pau.
- **Programa Arrel.** Programa plenament consolidat i integrat en la programació educativa municipal i dels centres docents que hi col·laboren, amb l'objectiu que els alumnes que hi participen puguin obtenir el graduat en educació secundària. Es tracta d'un projecte desenvolupat conjuntament amb l'IES Pere Barnils de Centelles i l'escola Sagrats Cors, en el qual participen empreses del municipi. El projecte, emparat a través d'un conveni



amb el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (però no finançat), promou la realització d'activitats de coneixement del món laboral a alumnes de 4t d'ESO amb dificultats en el procés d'escolarització.

- **Cursa solidària a favor del poble sahrauí:** Centelles amb el Sàhara, aquest 2017 és ja el setè col·laborant activament amb la Cursa solidària.
- **Projecte Valora'T i Emociona'T:** que va començar fa dos anys. Un projecte que neix a partir d'estadístiques, articles i notícies on es parla d'uns nivells massa elevats en el consum d'antidepressius i tòxics entre els joves. Està pensat per aconseguir crear un entorn afavoridor de la salut, treballant i aprenent els valors, aprenent a gestionar les emocions perquè ens ajudin a créixer amb salut integral: cos - ànima - ment. Ajudant als infants i els joves a créixer, aconseguint adquirir una base més sòlida per assolir un creixement integral, estimant-se i acceptant-se primer, amb els seus punts forts i els que no ho són tant. Ensenyant-los mètodes perquè obtinguin els recursos necessaris per viure estabilitzats. Perquè cadascú es **Valori i s'Emocioni!!**, educant i facilitant les condicions perquè els nens i nenes, els i les joves puguin ser qui ja son. En col·laboració amb els ajuntaments i regidories de Salut de Balenyà, Centelles, Aiguafreda i Sant Martí de Centelles.
- Programa de salut: "**natació terapèutica**" i "**salut artrosis**". Programa de Salut per la mobilitat de les persones que no practiquen cap activitat física desenvolupat a la piscina municipal de Centelles.

PROJECTES ANUALS DE L'EAP, L'AJUNTAMENT I REGIDORIES, CONSELL COMARCAL, CHVIC, GENERALITAT, DIPUTACIÓ I SALUT PÚBLICA

- **Salut i Escola.** Infermera diplomada i formada pel programa de Salut i Escola, acut a l'escola un cop per setmana 1,5h durant el curs escolar. Dirigit alumnes de 3r i 4t ESO.
- **Programa de Salut Bucodental.** Xerrades de prevenció i tallers a totes les escoles de l'ABS per alumnes de 2n i 5è de Primària i de 1r i 3r d'ESO.
- **Programa de Vacunació a l'escola.** Alumnes de 6è de Primària: varicel·la + hepatitis A+B + papil·loma (noies). Alumnes de 2n d'ESO la TD.
- **Programa Pacient Expert** dins dels programes de Diabetis/Sintron.
- **Programa Pla d'activitat física Esports i Salut.** Amb dos circuits marcats a Centelles i dos a Balenyà, amb material gràfic.
- Protocol i desplegament del document de Desenvolupament per a la **Detecció i seguiment** de situacions de **dificultat en l'alimentació d'infants i adolescents**.
- Amb ASSIR preparació del **Pre i Post Part**.
- **Colors, Sabors i molta marxa a Osona.** Programa conjunt amb el Consell Comarcal:
 - Anima't i menja,
 - L'aigua es la millor opció,
 - Mou-te i juga i sobretot procura no estar més d'una hora al dia davant la tele, amb l'ordinador o amb la consola!
 - Avui toca esport! Que cal menjar i quan?
- **Sessions de formació Pediàtriques a HUVIC**, cada dimecres durant tot l'any.

PROJECTES ANUALS DE L'EAP AMB ENTITATS DEL TERCER SECTOR

- Conveni de col·laboració amb IES Vic (alumnes en pràctiques)
- Conveni de col·laboració amb UVIC (alumnes en pràctiques d'Infermeria i dietètica i nutrició)
- UDACEBA, Residents amb pràctiques
- Conveni amb Càritas
- Conveni amb Banc de Sang i Teixits, on col·laboren amb les diferents campanyes de recollida de Sang dels tres pobles de l'EAP, formació feta als diferents professionals; conjuntament amb l'associació de donants del poble, Banc de Sang, Ajuntament, organitzem la Marató de Sang, un dia de Gran Solidaritat, participació ciutadana, d'alegria, goig i per tant un dia de Salut i Benestar.
- Som referents de Banc de Llet Materna (Catalunya té tres punts de Banc de Llet: Barcelona, Hospital de Palamós i EAP Centelles)
- Campanya d'aliments novembre/desembre amb Càritas i Banc d'aliments.
- Oxfam Trailwalker.

COMPROMÍS AMB LA QUALITAT, EL MEDI AMBIENT

L'EAP Osona Sud-Alt Congost disposa d'un pla de qualitat i seguretat, una eina de gestió vàlida per a proporcionar serveis de qualitat obtenint un grau elevat de satisfacció dels ciutadans. Aquest pla contempla l'execució d'un conjunt d'actuacions per a la millora qualitativa de forma estructurada i progressiva. El Pla de Qualitat i Seguretat del Pacient inclou tota l'organització i tots els serveis i activitats relacionades amb la seguretat del pacient. El model metodològic en el qual s'han inspirat és l'EFQM d'excel·lència. Aquest model es fonamenta en l'afirmació que una organització excel·lent és aquella capaç d'assolir resultats excel·lents, entenent per resultats no només els econòmics i els de realització de producte o servei sinó també els resultats en els clients, en les persones que treballen en l'organització i en la societat (ciutadania, medi ambient, comunitat científica, etc). Aquests resultats excel·lents s'assoleixen mitjançant un lideratge potent que estableixi i desplegui una estratègia que permeti una òptima gestió de les persones, de les aliances i dels recursos, per facilitar una gestió eficaç i eficient dels processos, productes i serveis.

En la vessant ambiental, l'EAP realitza un control exhaustiu dels consums d'aigua i electricitat de les seves instal·lacions, planificant-se objectius per tal de disminuir-los any rere any. Durant els últims anys s'han realitzat diferents actuacions de millora com: instal·lació de plaques solars, sistematització del control de consums, canvis de les lluminàries per leds, amb una reducció del numero de bombetes i ja s'han iniciat els canvis d'algunes de les aixetes per models amb activació mitjançant sensors de moviment. Durant els últims 6 anys hi ha hagut una reducció del consum d'electricitat d'aproximadament 9.000kWh/any, fet que comporta una reducció de les emissions de 3,5 tCO₂. El consum d'aigua també ha patit una reducció, passant de 493 m³ l'any 2011 a 402 el 2016, una reducció del 18,46%.

Pel que fa als residus, periòdicament des del mancomunitat realitzen formació respecte al reciclatge tant de residus clínics com urbans. Als centres, es realitza reciclatge selectiu i els residus clínics es dipositen en uns contenidors específics cada consulta i s'ho enduu un gestor autoritzat.



CONCLUSIONS

L'EAP Osona Sud-Alt Congost està compromesa amb una gestió ètica i socialment responsable. Per això disposa d'un codi ètic propi i d'un codi de bon govern des de l'any 2015. El col·lectiu de treballadors de L'EAP són reconeguts per part dels usuaris, de la comunitat a la qual donen servei i de les administracions més pròximes per la tasca professional i social que realitzen.

La intenció del centre és la de seguir en aquest camí, mitjançant la col·laboració amb el teixit associatiu de la comunitat i amb les administracions més properes, procurant una millora continua en la salut i benestar dels usuaris així com de la dels seus treballadors

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener de 2018 per Josep Sanabra a partir de les entrevistes realitzades a Lourdes Tuneu, secretària de direcció i responsable d'Atenció al Ciutadà i Salut Comunitària d'EAP Osona Sud- Alt Congost.

La fitxa reflecteix informacions aportades 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.