



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2017**

**EAP Sarrià
i Vallplasa
Atenció Primària**

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 Sarrià i Vallplasa Atenció Primària

Nom de l'empresa EAP Sarrià SLP® i Vallplasa Atenció Primària SLP®

Sector d'activitat Salut

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

Plantilla 62 persones

Pàgina web www.capsarria.com

Twitter @CapSarria

Adreça Via Augusta, 366 - 08017 Barcelona (Barcelonès)

Contacte T. 932042288 - info@capsarria.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

EAP Sarrià i Vallplasa Atenció Primària són dues Entitats de Base Associativa (EBA) que gestionen els serveis sanitaris d'Atenció Primària de les àrees de salut de Sarrià, Vallvidrera i Les Planes, a la ciutat de Barcelona.

Aquestes societats es van crear i establir com EBA l'any 2002 i el 14 de febrer de 2003 es van adjudicar la contractació mitjançant procediment de licitació oberta del CatSalut, sota la supervisió del qual actuen.

La Llei 15/1990, d'Ordenació Sanitària de Catalunya (LOSC) separa clarament les funcions d'assegurador públic (finançament, compra i planificació) de les de proveïdor de serveis sanitaris. Amb la modificació parcial de la LOSC (Llei 11/1995) es permet tirar endavant el model conegut com a "Autogestió". L'objectiu d'aquesta llei era permetre que professionals sanitaris amb àmplia experiència en Atenció Primària fossin els que prestessin aquests serveis al territori corresponent, tot organitzant-se funcionalment de manera autònoma, i amb el compromís d'assolir uns objectius pactats anualment amb el Departament de Salut.

El que adjudica el CatSalut és el contracte de la gestió de serveis d'Atenció Primària de salut en els àmbits de l'ABS 5C (Sarrià) i 5D (Vallplasa) de Barcelona. La cartera de serveis és la comuna de tot el sistema nacional de salut. El 24 de març de 2003 les dues empreses van començar la seva activitat professional, que s'ha mantingut fins a dia d'avui, havent fet ja una renovació formal del contracte l'1 de juliol de 2009, actualment prorrogat.

El model es basa en la participació i implicació de tots els professionals, sanitaris i no sanitaris, amb l'objectiu de prestar el millor servei a la Comunitat. En data 21 d'octubre de 2015 el Departament de Salut de Catalunya, segons la normativa vigent (Decret 86/2014 de 10 de Juny), resol l'acreditació com Equip d'Atenció Primària.

Durant el 2017, després d'haver estat seleccionades, EAP Sarrià SLP® i Vallplasa Atenció Primària SLP® han participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Mitjançant el procés de capacitació i consultoria, l'entitat 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 per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

A continuació es fa un recull de les seves bones pràctiques ordenades segons els seus grups d'interès i els compromisos assumits amb cadascun d'ells.



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

COMPROMÍS AMB L'ÈTICA I LA GOVERNANÇA SOCIALMENT RESPONSABLE

El model d'autogestió dels EAP Sarrià SLP® i Vallplasa Atenció Primària SLP® es reflecteix en l'ideari del seu Pla Estratègic:

Missió

Resoldre les necessitats sanitàries existents en els pacients atesos a Sarrià, Vallvidrera i Les Planes, respectant la seva intimitat, autonomia, dret a la informació i responsabilitat.

Visió

Ser una empresa del sector sanitari fermament assentada, amb projecció de futur, referent en resultats sanitaris, de gestió, organitzatius i tecnològics, valorada excel·lentment pels pacients i molt atractiva pels professionals.

Valors

- Professionalitat: Responsabilitat i compromís en la feina, treballant en equip i amb orgull de pertinença a l'organització.
- Orientació a resultats: Capacitat de cercar el màxim benefici dels pacients amb l'ús eficient dels recursos disponibles.
- Innovació i voluntat de millora.
- Respects als drets dels pacients.

Les EBA promouen una direcció participativa on les persones que integren l'equip humà, siguin sòcies o no, puguin influir en la governança de l'entitat encara que no formin part de la direcció executiva o de l'òrgan de govern. Fruit d'això, EAP Sarrià i Vallplasa Atenció Primària estan adherides al *Codi de Bon Govern d'ACEBA* (Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa), que es va aprovar en Junta directiva el 16 de juny de 2016, posant de relleu les bases ètiques de l'autogestió. El Codi de Bon Govern es centra en els treballadors (promoció professional, coresponsabilització de la gestió), l'organització (facilitació de la capacitat d'innovació, consecució de l'excel·lència, treball en equip, coresponsabilització de l'organització, participació en la governança per aconseguir incrementar l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats) i la ciutadania (millora dels resultats en salut, satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà) tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic. Seguint amb la implantació del Codi de Bon Govern d'ACEBA, EAP Sarrià i Vallplasa Atenció Primària estan participant en el grup d'avaluació de compliment del Codi.

Des del 2016, són membres de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de l'RSE a Catalunya.

COMPROMÍS AMB ELS TREBALLADORS: IMPLICACIÓ I PARTICIPACIÓ

En els 14 anys de funcionament de les entitats, s'han fet dues ampliacions de socis, de manera que a dia d'avui les societats tenen 12 socis: 8 metges de família, 2 pediatres, 2 infermeres. El 33% són dones. En un futur no gaire tardà es realitzarà una nova ampliació, que possiblement permetrà un major equilibri entre gèneres. No obstant tenir vigent un pla d'igualtat, per la seva naturalesa d'EBA és més important la capacitació professional i humana que no pas ser home o dona.

Mentre ha estat possible, a resultes de la gestió eficient dels recursos atorgats pel CatSalut i en cas de que s'hagi generat estalvi, aquest s'ha invertit en innovació, ampliació i millora dels serveis i s'ha repartit en forma d'*incentius*

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.

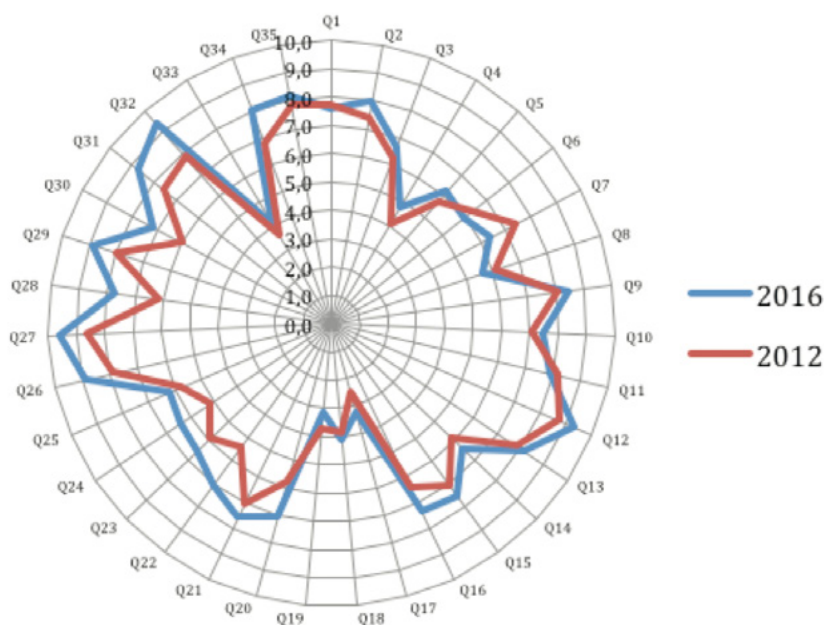
a tots els treballadors, els quals per altra banda tenen majoritàriament **contractes indefinits a temps complet** (superior al 94% a 2015). Se satisfà el compromís de les EBA, adquirit amb el seu Codi de Bon Govern, que els sous mínims fossin 1.5 vegades el salari mínim interprofessional.

La **formació** es considera necessària per a mantenir la competència dels professionals, i se cerca que tothom hi tingui accés, sigui de l'estament que sigui. Cada any un grup de professionals disposa d'una activitat formativa via FORCEM. Hi ha una activitat formativa interna molt important en forma de sessions per part dels professionals, promocionada i estimulada per les entitats. A més, com a acció concreta del Pla d'Accions Operatives 2017 del Pla estratègic 2014-2017, han activat la cerca i promoció de participació en congressos. Això els va permetre presentar el documental "*Desayunos Saludables*" al IV Festival Internacional de cortos y fotografía en Salud Comunitaria, organitzat per **polimedicado.org**, que fou considerat mereixedor del primer premi. Val a dir que la intenció manifesta i explícita de les entitats és que la formació no provingui en exclusiva de la indústria farmacèutica, en una clara aposta per l'adquisició d'un coneixement "sense conflictes d'interessos declarats".

La **docència** és intrínseca a l'Atenció Primària, i les entitats hi aposten fermament. Així, el conveni amb la **Universitat Internacional de Catalunya** permet que estudiants pregrau de 5è i 6è de Medicina, així com de 2n i 3r d'infermeria, puguin fer estades formatives que alhora enriqueixen els professionals, sense perjudicar l'atenció als usuaris. A més, participen en la formació de residents de Medicina de Família i Comunitària de la Unitat Docent d'ACEBA en facilitar la rotació semi-rural necessària per assolir bones competències com a futurs especialistes.

Hi ha una aposta per la conciliació familiar i laboral. Després d'analitzar les necessitats de la població i les càrregues de treball, es van establir els horaris llicants aplicables a tots els professionals sanitaris.

Tot plegat suposa que en les organitzacions la satisfacció laboral ha augmentat i s'objectiva en els Qüestionaris de Qualitat de Vida Professional (CVP35) que periòdicament s'utilitzen per avaluar l'estat del clima laboral.





COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA: QUALITAT DE SERVEIS I APODERAMENT

Com a proveïdors del CatSalut per a la prestació de serveis sanitaris en Atenció Primària, el principal objectiu de les organitzacions ha estat oferir un servei de qualitat a la ciutadania amb la millor eficiència possible. Un dels trets que han promogut és el que en podríem dir **serveis de proximitat**. Atès que per a productes intermedis (anàlisi, radiologia i altres) poden contractar entitats acreditades pel CatSalut que ofereixin millor qualitat, re-informació i demores acceptables, el contracte amb Clínica Corachán els permet que els pacients no s'hagin de desplaçar del territori per a la realització de les proves d'imatge. A més, amb el sistema informàtic de comunicació actual, aquesta imatge arriba telemàticament de manera que també eviten la impressió en paper i el consum de recursos. Aviat els resultats i les imatges es podran publicar a la història Clínica Compartida de Catalunya HC3.

El compromís amb la sostenibilitat va portar a endegar un projecte de **prèstec de material ortopèdic**, amb un doble objectiu: posar a disposició de la ciutadania durant un temps variable un aparell ortopèdic, amb rapidesa i gratuïtament, però alhora reciclar i allargar la vida útil de molts materials que es malbaratarien sense aquesta acció. Aquest material l'entreguen els pacients o familiars de pacients que ja no els precisen, els centres en son dipositaris, i des de treball social es gestiona el préstec.

Dins del compromís amb la qualitat, destaca una ràpida resposta a les *reclamacions*, amb l'equip directiu fàcilment accessible per a la ciutadania.

Pel que fa a l'Atenció Comunitària, les entitats han promocionat la creació del **Grup d'Atenció Comunitària**, format per metges, infermeres i treballadora social. Hi ha el compromís de mobilització i responsabilització entre els diversos àmbits de govern, amb la participació de tots els professionals de salut i d'altres implicats: entitats locals de barris, xarxes socials i associacions. S'ha de treballar la intersectorialitat per crear polítiques saludables, que serien aquelles que potencien els efectes positius sobre la salut, o minimitzen els potencials impactes negatius. Si la salut a totes les polítiques és el model a seguir, la intersectorialitat és el mètode per arribar-hi. Es tracta d'establir una relació reconeguda entre part o parts del sector de la salut i part o parts d'altres sectors, per actuar en un tema o per aconseguir resultats en salut que siguin més efectius, eficients o sostenibles del que podria aconseguir-se si el sector salut treballés sol. Dins les activitats comunitàries, ofereixen diferents tallers orientats a diferents grups d'edat: tabac i dol, lactància i benvingut nadó. Totes elles son activitats que es realitzen de fa anys. El que porta un bon nombre d'edicions, i és considerat referent a la ciutat de Barcelona, és el *grup de cuidadors*. En aquest es fa èmfasi en l'apoderament del ciutadà sobre el maneig de persones dependents, centrant la seva actuació en la persona cuidadora. En això ajuda el fet de tenir una treballadora social a temps complet.

El **Grup de Comunicació** s'encarrega de fer arribar la informació rellevant a cadascun dels grups d'interès. A nivell intern, l'eina emprada és Minerva, una plataforma informativa on tots els treballadors poden consultar l'actualitat de l'organització. A nivell de comunicació externa, la ciutadania rep comunicació i pot consultar el més rellevant via twitter @CapSarria, a la web capsarria.com i la Revista Fer Salut. A més el Canal Pacient, dins la plataforma La Meva Salut, permet actualment la comunicació entre els ciutadans i els seus professionals sanitaris de referència, en un entorn de seguretat garantida a l'estar dins d'aquesta plataforma que depèn tècnicament del CatSalut.

Una acció cultural de llarga trajectòria omple de goig les organitzacions: el **servei d'intercanvi de llibres**. Aquest servei, en actiu des de fa 10 anys ben bé, és participat per tothom, treballadors i ciutadania, i és considerat extraordinàriament enriquidor. Consisteix simplement a deixar el llibre que hom consideri que no li fa servei, i agafar si se'n vol un altre. El cert és que els llibres no s'acumulen i el recanvi és continu, tot promovent la cultura col·laborativa.

S'ha fet esment a la cartera de serveis pública i al fet de què mentre ha estat possible i per la gestió eficient dels recursos de les entitats, s'ha ampliat aquesta **cartera de serveis**. Exemple d'això són, per una banda, la revisió del nen sà, que els professionals de Pediatria ofereixen universalment amb uns serveis que superen els registrats pel CatSalut i, per una altra, la higiene dental anual gratuïta per a tots els usuaris dels centres, o l'extracció de cordals preferentment (si la condició clínica ho permet) a la Clínica Dental i no al servei de cirurgia màxil·lo-facial hospitalari.

COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ: EFICIÈNCIA, COMPLIMENT D'OBJECTIUS I TRANSPARÈNCIA

Les entitats estan al servei de la ciutadania mercès al contracte de prestació de serveis amb el CatSalut, i aposten per prendre part en tot el que suposi una millora en l'atenció que ofereixen als usuaris. Així, participen activament dels grups de treball de coordinació entre nivells assistencials al territori dins els marc de l'Àrea Integral de Salut Barcelona Esquerra) o el projecte CMBD-AP (Conjunt Mínim Bàsic de Dades de l'Atenció Primària) amb l'objectiu de disposar d'un banc de dades exhaustiu i vàlid sobre morbiditat de la població atesa. L'establiment d'**aliances** juntament amb les altres entitats socio-sanitàries del territori per coordinar més i millor l'atenció compartida dels ciutadans usuaris del sistema sanitari, forma part de la necessària aproximació estratègica a tots i cadascun dels proveïdors socio-sanitaris del territori, sense oblidar que la raó de ser de les entitats és la prestació de serveis públics, amb la promoció i protecció de l'eficiència dels recursos econòmics de què es disposa.

El compromís amb la **sostenibilitat econòmica** del model sanitari públic i la transparència amb l'administració es pot comprovar amb les auditories anuals, una d'externa i oficial, indicada pel propi CatSalut, i una altra interna que entre altres coses serveix per analitzar el compliment del contracte amb el Departament. El model d'autogestió de les EBA permet redistribuir les càrregues de despesa segons les necessitats en cada moment, i permet amb flexibilitat, responsabilitat i rapidesa d'acció, adaptar-se als canvis més eficientment, com han fet fins ara.

Totes les activitats descrites prèviament en els anteriors compromisos amb els treballadors i amb la ciutadania estarien alineades per assegurar el major nivell d'acompliment d'aquests compromisos amb l'administració i la societat.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS: ESTABILITAT I PROXIMITAT

Els proveïdors dels EAP Sarrià i Vallplasa Atenció Primària veuen la contractació dels seus serveis com una opció coneguda com *win-win*, és a dir, tothom hi surt guanyant. Per aconseguir-ho, la selecció dels proveïdors que les entitats necessiten, tant de serveis intermedis necessaris per fer allò que és la matriu de la seva existència, la prestació de serveis sanitaris (anàlisis clíniques, proves per imatge), com els que permeten les eines per posar-ho en pràctica (telefonía, electricitat, ofimàtica, informàtica, papereria, vestidors, bugaderia, etc.) es basa en màxims criteris de qualitat i eficiència, i com

ja s'ha comentat, intentant apostar pels proveïdors de proximitat, pel que suposa de treball en el mateix territori com en els aspectes de sostenibilitat. No obstant, EAP Sarrià i Vallplasa Atenció Primària es plantegen per al 2018 una política de **compra socialment i ambiental responsable**, basant-se en el compromís assolit amb Respon.cat d'apostar per l'RSE.

El compromís amb els proveïdors permet realitzar els pagaments tot evitant aquelles impuntualitats que posen en risc la supervivència econòmica de l'empresa contractada. Amb temps de coneixença i diàleg amb els proveïdors, els contractes es poden resoldre amb facilitat. En les contractacions s'ofereixen als proveïdors uns aspectes avantatjosos pel fet de ser entitats d'autogestió: tracte directe i personalitzat amb el responsable de compres i contractació, essent aquest un interlocutor estable. Quan les persones són importants, aquests aspectes relacionals esdevenen cabdals.

Un dels proveïdors més crític pel funcionament de les entitats és el que aporta el sistema d'història clínica informatitzada. Aquesta eina permet no només la correcta assistència a l'usuari dels serveis, sinó tenir registre d'aquesta activitat, a partir de la qual s'obté la informació necessària per a respondre les demandes del CatSalut quant al compliment del contracte. L'aposta estratègica ha anat sempre en el sentit de disposar d'aquesta informació per poder anticipar-se a les necessitats assistencials però també contractuals, i per això, a més del sistema d'història clínica s'empren eines que ajuden a la millor explotació de la informació de l'activitat dels professionals, com són el programa *ISIS manager*® de **CYMAP**, i el programa *Minerva* d'**Athenea Solutions**. Actualment s'empra un format d'història clínica informatitzada via web, el programa *OMIAPweb* d'**Stacks**®, però s'està treballant i col·laborant en el desenvolupament d'un nou programa, més adaptat a les necessitats actuals del professional, ciutadà i administració.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Aquest compromís és totalment transversal i impregna tots els altres compromisos, per això mereix un apartat específic i propi atès que no és un grup d'interès per si mateix.

S'estan duent a terme moltes accions perquè les organitzacions han apostat estructuralment per la sostenibilitat. Això no obstant, falta una sistematització. Per aquest motiu, hi ha la proposta per al 2018 de promocionar la sostenibilitat a tots els nivells: mobilitat durant la feina (actualment l'equip ATDOM disposa de dos vehicles, però es pensa en la possibilitat d'adquirir una bicicleta elèctrica per facilitar l'atenció aguda) i per anar o tornar a la feina (compartir vehicles privats i promoció de l'ús de transport públic, ús del pàrquing de l'edifici per als treballadors que no tenen més opció que venir a la feina amb vehicle particular), reciclatge, consum elèctric i d'aigua (temporitzadors, llums LED), cafès biodegradables, consum responsable i reducció del consum de paper amb la no impressió de les receptes i els resultats de les proves complementàries, tot apostant pels formats digitals, etc. En resum, una conscienciació real de sostenibilitat.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de gener de 2018 per José Antonio Lavado a partir de les entrevistes realitzades a Roger Vinyeta, cap de comunicació i d'RSE d'EAP Sarrià - Vallplasa Atenció Primària.

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.