



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2017**

**Fundació  
Esclerosi  
Múltiple**

*[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

# Fundació Esclerosi Múltiple

**Nom de l'empresa** Fundació Esclerosi Múltiple

**Sector d'activitat** Serveis a les persones

**Activitat de l'empresa** Informació, atenció al pacient serveis neurorehabilitació i formació, i inserció laboral

**Plantilla:** 67 persones treballadores, 1.500 persones voluntàries

**Pàgina web** [www.fem.es](http://www.fem.es)

**Twitter** @FundacioEM

**Adreça** C. de Tamarit, 104, 08015 Barcelona (Barcelonès)

**Contacte** T. 932289699- [info@fem.es](mailto:info@fem.es)



## TREBALLANT PER LA MILLORA DE LA QUALITAT DE VIDA DE LES PERSONES AMB ESCLEROSI MÚLTIPLE

La Fundació Esclerosi Múltiple (FEM) és una entitat privada sense afany de lucre nascuda a Barcelona l'any 1989 amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones amb esclerosi múltiple. A Catalunya, hi ha 7.000 persones que pateixen aquesta malaltia.

La missió de la Fundació Esclerosi Múltiple és millorar la qualitat de vida de les persones afectades per la malaltia i destinar recursos a la recerca.

La Fundació compleix la seva missió des de diversos àmbits: acompanyament a les persones amb Esclerosi Múltiple i les seves famílies, informació, serveis de neurorehabilitació, atenció domiciliària, formació i inserció laboral, sensibilització i recerca.

Amb la seva activitat, la FEM ha contribuït a aconseguir que una malaltia poc coneguda hagi passat a ser reconeguda pels agents clau de la societat i, el que és més important, han contribuït a millorar la vida de les persones afectades, posant a la seva disposició recursos per donar resposta a les seves necessitats des de processos d'escolta de la seva veu.

La Fundació Esclerosi Múltiple pot ajudar a les persones amb esclerosi múltiple des de vessants diverses:

- Informació i assessorament.
- Atenció a la persona amb EM i als seus familiars
- Serveis de neurorehabilitació.
- Serveis de formació i inserció laboral (FIL)/ Centre Especial de Treball i relació amb empreses.
- Defensa de drets
- Recerca

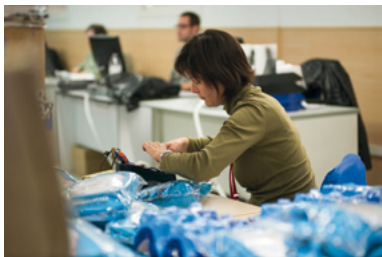
De manera coherent amb la finalitat social de la fundació, aquesta manté una aposta transversal per avançar cap a l'excel·lència en la gestió al servei de les persones amb esclerosi múltiple, integrant la responsabilitat social en el seu sistema de gestió.

## BON GOVERN I GESTIÓ RESPONSABLE

La FEM porta a terme una gestió basada en el diàleg amb els grups d'interès, la resposta a cada un d'ells i la seva implicació en l'organització.

Prova d'això és la participació d'un ampli conjunt d'agents en l'elaboració del pla estratègic de la fundació: treballadors, pacients, famílies, administració, associacions, empreses, persones amb altres discapacitats, vo-





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.



luntaris, socis, federacions, FEMCET, CEMCAT, proveïdors, universitats, empreses col·laboradores, etc.

La voluntat de mantenir una gestió responsable en la relació amb els grups d'interès, ha portat l'organització a desenvolupar diverses pràctiques de referència, entre d'altres:

- Acreditació de Fundació Lealtad, que identifica a les ONG que compleixen nous principis de transparència i bones pràctiques.
- Declaració responsable dels membres del patronat davant possibles conflictes d'interès.
- Codi intern de relació amb la indústria farmacèutica.

La FEM rendeix comptes a tots els seus grups d'interès interns i externs (patronat, col·laboradors, donants i societat) mitjançant el web i la memòria de la fundació i la comunicació a través de diversos canals amb aquests públics d'interès. En tota la comunicació generada en campanyes de captació de fons es realitza un retorn per escrit del destí dels fons captats, evidenciant-ne la destinació.

En el cas dels treballadors i treballadores, se celebra una jornada anual de treball en la qual es comparteixen els resultats econòmics i de l'activitat, així com els objectius de l'organització.

I per fer-ho possible, es disposa d'un sistema de control de la gestió basat en un quadre de comandament que revisa la direcció amb cada cap d'àrea. Cada tres mesos es porta a terme una reunió de seguiment global de l'evolució dels indicadors.

El patronat – òrgan de govern de la fundació – està molt implicat en la seva gestió mitjançant una comissió delegada, formada per la presidenta, els vicepresidents, el secretari i el tresorer, que es reuneix mensualment amb la direcció.

## COMPROMÍS AMB LES PERSONES, LES FAMÍLIES I LA SOCIETAT

Totes les iniciatives i projectes de la FEM s'adrecen a impactar en la millora de la qualitat de vida de les persones amb esclerosi múltiple i de les seves famílies i en la sensibilització de la societat per tal d'incidir en la creació d'un entorn més igualitari i inclusiu per a totes les persones:

### Sensibilització social:

Per donar a conèixer la malaltia, per captar fons i per sensibilitzar la societat, la Fundació du a terme campanyes al llarg de l'any. Aquestes campanyes permeten donar a conèixer i sensibilitzar la societat respecte a l'esclerosi múltiple, una malaltia que molts cops és invisible.

Les campanyes són un dels pilars que permeten el funcionament de serveis que ofereix la Fundació.

### Mulla't per l'Esclerosi Múltiple

Principal campanya de la Fundació Esclerosi Múltiple que pretén que un dia a l'any tothom pugui mostrar la solidaritat vers les persones que pateixen aquesta malaltia amb un petit gest com és mulla't a les piscines que participen a la campanya.

Més de 600 piscines de tot Catalunya se solidaritzen activament cada any amb el Mulla't i ho fan organitzant activitats lúdiques i festives. A més, voluntaris del Mulla't col·laboren perquè al migdia tothom es llanci alhora a la piscina i durant tot el dia venen marxandatges del Mulla't. Es calcula que a Catalunya cada any es banyen més de 70.000 persones per l'esclerosi múltiple.

## Una Poma per la Vida

Durant dos dies, la Fundació Esclerosi Múltiple (FEM) demana a la ciutadania que adquireixi una poma solidària al seu supermercat Condis més proper per 1,5 euros. La campanya no seria possible sense la col·laboració dels centenars de voluntaris que sensibilitzen la població sobre la malaltia neurològica i, alhora, demanen que adquireixin la poma. En els últims anys, també es poden comprar pomes virtuals a través del web de la FEM. I moltes empreses s'han sumat a la iniciativa, comprant pomes per als seus treballadors, i englobant aquest tipus d'iniciatives solidàries a les seves polítiques d'RSC.

## Cursa al Circuit Barcelona-Catalunya

Mulla't i Corre per l'Esclerosi Múltiple és una cursa solidària que cada any se celebra al Circuit Barcelona-Catalunya i que inclou diferents modalitats: 5km, 10 km, milla i 200 metres infantils; 20 km en bicicleta i 1 km en bicicleta per família; 2 voltes al circuit en patins, o una milla en patins. Cada any més de 1.500 persones corren en aquesta cursa solidària i familiar. S'està produint un fort creixement en la participació corporativa de les empreses, que aprofiten per fomentar els hàbits saludables entre els seus treballadors i treballadores, alhora que contribueixen en un projecte social (al 2017 hi van córrer 687 runners d'empreses).

## Altres campanyes

Els clubs Holmes Place celebren anualment la setmana solidària amb l'Esclerosi Múltiple en la qual es fan classes per a socis i no socis. Els fons recaptats es cedeixen a la FEM. Igualment, cada any durant el mes de juliol es fan proves d'agility per a gossos amb el lema "Amb el teu gos per a l'Esclerosi Múltiple".

Aquestes i moltes altres són iniciatives organitzades en favor de la malaltia.

## Aliances

La FEM és una entitat de país, amb un ferm compromís amb el territori. Davant els moviments socials que poden afectar els drets de les persones sempre col·laboren, posant els seus mitjans al servei de la incidència política per una societat més inclusiva i justa.

En aquest sentit, la fundació manté aliances amb les principals entitats representatives del sector, amb les quals treballa per desenvolupar la seva missió: Taula d'Entitats del Tercer Sector Social, Federació ECOM, Esclerosi Múltiple Espanya, Consell Consultiu de Pacients de Catalunya, etc.

En l'àmbit científic, la Fundació Esclerosi Múltiple manté una aliança estratègica amb el Centre d'Esclerosi Múltiple de Catalunya (Cemcat), pol d'excel·lència internacional en la recerca a l'entorn de la malaltia. Des del Cemcat, situat al recinte de l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron, es treballa per una investigació centrada en les malalties neuroimmunològiques i en la millora assistencial.

## Inclusió laboral

La generació de llocs de treball per a les persones amb esclerosi múltiple i discapacitat física i sensorial, és una de les vies prioritàries d'inclusió social per les quals aposta la FEM i ho fa tant en l'àmbit de la inserció en empreses ordinàries com mitjançant el treball protegit.

Com a entitat membre del Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa", el Servei de Formació i Intermediació Laboral, s'ha sotmès a una auditoria voluntària per part de la Consultora Avedis Donavedian, per treballar





cap a la millora de la productivitat, estandarditzant una sèrie d'indicadors (Pla estratègic Incorpora), fàcilment mesurables i monitoritzables mensualment per l'equip, per detectar possibles desviacions i establir plans de millora. objectiu, des de la gestió per competències, és acompanyar a tots els professionals en el seu desenvolupament, arribant a disposar d'equips d'alt rendiment.

Des del servei es treballa en la millora de l'ocupabilitat de les persones que fan una demanda laboral, de cara a orientar o reorientar (partint d'una entrevista diagnòstica, pactant un itinerari personalitzat d'inserció, proposant tallers competencials, formacions presencials) cap al perfil professional que més pugui garantir una vida laboral el més activa i productiva possible, tant per a la persona com per a l'empresa. Es treballa en xarxa amb la resta de les entitats Incorpora, on la FEM s'està posicionant per ser una entitat referent fent la gestió global de diferents comptes.

Paral·lelament, es porten a terme accions adreçades al teixit empresarial, amb campanyes de sensibilització, fomentant la participació a les campanyes, i amb actuacions amb empreses concretes en les quals una persona de l'equip del servei FIL de la Fundació desenvolupa accions adhoc.

En l'àmbit del treball protegit, la FEM ha impulsat un Centre Especial de Treball (FEM-CET), que ocupa 100 persones amb esclerosi múltiple i altres discapacitats físiques o sensorials en tasques administratives, de telemàrqueting i manipulats. El centre facilita la formació, professionalització i integració d'aquestes persones a l'empresa ordinària. Ho fa en un marc de treball productiu, professional i competitiu, funcionant amb uns nivells de qualitat equiparables a l'empresa ordinària i amb una cartera de clients consolidada.

El valor afegit del FEM-CET es basa en conjugar el valor humà amb l'ètica social i mercantil com a elements de suport a les persones amb discapacitat. Un dels objectius del Centre Especial de Treball és contribuir a la creació d'ocupació estable per a persones amb discapacitat, aconseguint una doble finalitat: d'una banda integrar aquest col·lectiu amb dificultats d'inserció laboral i d'altra banda, que les empreses i institucions públiques afavoreixin les oportunitats d'ocupació per a aquestes persones.

La Fundació també genera oportunitats de treball a la pròpia organització, amb un compliment de la Llei General de la Discapacitat per sobre de les quotes establertes.

## IMPLICACIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL

En l'àmbit laboral, la Fundació Esclerosi Múltiple porta a terme diverses pràctiques adreçades a promoure el benestar i implicació de les persones treballadores, així com el seu creixement professional. Destaquen, entre d'altres, les següents:

### Desenvolupament professional

- Gestió per competències: planificació individual amb cada persona treballadora, establint un pla de treball personalitzat i amb una avaluació anual de l'acompliment.
- Pla de formació individual de cada treballador: definició de les oportunitats de formació transversal a l'inici de l'any segons competències i disposició d'una borsa d'hores per formacions puntuals que es puguin identificar durant l'exercici.
- Pla de carrera professional.
- Direcció per objectius, amb incentius vinculats a la seva consecució.





- Ampliació de les hores de formació previstes al conveni (de 20h a 40h) que es poden gaudir dins l'horari laboral.
- Es finança a prop del cent per cent de la formació sol·licitada i aprovada, segons els criteris definits.

### Retribució justa

La Fundació ha optat per adherir-se al conveni de la xarxa pública d'hospitals per tal de situar els nivells retributius molt més alts que en els convenis que s'apliquen al sector social. Es garanteix que totes les persones cobrin l'últim dia del mes, fent el pagament de nòmines 2 dies abans.

### Treball en equip, implicació i comunicació

- Aposta pel treball en equip: un cop al mes es reuneix el comitè de caps d'àrea, que reverteix la informació posteriorment en el seu equip.
- Intranet: eina adreçada als treballadors i treballadores, en la qual poden gestionar aspectes com la formació o les vacances, entre d'altres, i consultar informació sobre el desenvolupament de l'activitat de la Fundació.
- Pla de comunicació interna i canals d'informació derivats (butlletins interns).
- Bústia de suggeriments a la intranet.

### Igualtat i coresponsabilitat

- Equilibri de les càrregues de treball: s'ha portat a terme un anàlisi de les càrregues de treball i s'han impartit cursos de gestió del temps adreçats als equips.
- Flexibilitat horària: franja horària flexible en l'entrada i sortida (30 minuts a oficines centrals), possibilitat de dinar en 45 minuts i compactació de jornada els divendres (sortida a les 15h).
- Gaudi de les vacances en períodes temporals més amplis que els establerts al conveni.
- Disposició de 3 dies per assumptes propis, que es poden gaudir per hores.
- Increment dels dies de lliure disposició amb 2 dies més per Nadal.
- Implantació incipient de teletreball (en l'àmbit de la gestió).
- Sistema de control horari.
- Compensació d'hores extraordinàries amb dies de festa a l'equip vinculat a campanyes, en el període corresponent.
- Ampliació de la reducció de jornada per familiars a càrrec més enllà de les obligacions legals.
- Protocol·lització dels processos de selecció.
- Prioritat en la selecció de persones amb discapacitat.
- Protocol per a la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual.
- Possibilitat de dos dies de confiança per ILT.

### Benestar dels treballadors, clima i prevenció de riscos

- Pla d'acollida.
- Enquesta de clima laboral.
- Política de prevenció: emergències, prevenció de riscos, formacions sobre ergonomia, tallers... amb auditories anuals.
- Mútua treball, amb revisions anuals.





- Xec nadó de 150 euros per a les persones que tinguin un fill.
- Complementació salari fins al cent per cent en totes les baixes, des del primer dia, millorant les condicions del conveni.
- Pla d'hàbits saludables amb la implantació de la setmana de la salut

### COMPROMÍS AMB LA QUALITAT

Amb l'objectiu de cercar l'excel·lència del servei, els hospitals de dia de la Fundació Esclerosi Múltiple s'incorporaran a un sistema de verificació externa que avalui el nivell dels centres en relació amb un conjunt d'estàndards prèviament establerts i consensuats amb experts. Aquesta verificació externa està essent definida pel Departament de Salut de la Generalitat i serà la base de l'acreditació dels centres sanitaris.

L'acreditació garanteix que una organització sanitària ha aconseguit un determinat nivell de qualitat i competència i ha de ser una eina eficaç per millorar els serveis que es presten.

Paral·lelament, la FEM està treballant en la implantació de la gestió per processos per tal de optimitzar l'eficàcia i rendiment en totes les seves àrees de treball i intervenció i impulsar la millora contínua.

Així, es porta a terme una gestió de la qualitat i una recollida d'incidències, amb un seguiment bimensual per part del responsable de qualitat.

Els serveis de formació de la FEM i el Centre Especial de Treball FEM-CET treballen d'acord amb el sistema establert per la ISO 9001 de gestió de la qualitat. Aquesta norma s'implantarà en tota l'organització al 2018.

Es realitza una auditoria voluntària del servei FIL, per part d'Avedis Donabedian.

La política de qualitat de la FEM marca les grans línies que defineixen l'aposta de la Fundació en la matèria.

### GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

La rendició de comptes als grups d'interès de la Fundació és l'element clau en la gestió de la relació transparent amb aquests. És per això que la memòria anual d'activitats de la FEM incorpora un resum de l'informe econòmic de la Fundació, detallant els ingressos i despeses.

A més, s'informa als col·laboradors de la Fundació sobre els resultats econòmics de cada activitat desenvolupada. També la plantilla rep informació sobre el desenvolupament econòmic de la Fundació en una jornada de treball anual.

La gestió responsable de la FEM permet mantenir una gran solvència econòmica i financera, amb un fons de maniobra que permet mantenir l'activitat durant un any exclusivament amb recursos propis.

En l'àmbit de la proveïdoria, disposen d'un pla de relació amb els proveïdors, que fixa, entre altres qüestions:

- La sol·licitud de 3 pressupostos en tots els processos de compra i contractació (excepte en casos d'urgència o d'imports petits).
- El sistema de validació de compres, amb autoritzacions segons import (treballador, cap d'àrea o direcció segons el cas).
- El procediment d'avaluació de proveïdors, amb un control i seguiment d'incidències i un anàlisi anual i presa de decisions, en el seu cas.
- El pagament puntual a 30 dies, el dia 15 de cada mes.

---

## COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

En el marc del seu compromís amb la responsabilitat social, la Fundació Esclerosi Múltiple porta a terme diverses mesures per la protecció del medi ambient, com:

- Reciclatge de paper, tòners (amb l'empresa d'inserció Trinijove) i reciclatge de material quirúrgic.
- Control de despeses i optimització de l'ús de recursos.
- Mesures d'estalvi energètic i de conscienciació de la plantilla.
- Priorització de l'ús del transport públic en la realització de visites, sempre que la ubicació ho permeti.

## CONCLUSIONS

L'aposta per l'excel·lència en la gestió al servei de les persones amb esclerosi múltiple de la FEM ha contribuït a fer un pas endavant en la sensibilització social respecte a la malaltia, avançant en la consecució de la missió de la Fundació.

Les campanyes de sensibilització, l'intens treball per teixir aliances i la generació d'oportunitats d'inclusió laboral, així com la resta de línies d'actuació de la FEM, permeten desenvolupar el seu compromís amb les persones, les famílies i la societat.

I tot això es porta a terme gràcies a la promoció de la implicació i desenvolupament professional de l'equip de treball i a un model de gestió en el qual la qualitat i la gestió responsable són característiques essencials.

---

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data gener 2018 per Nekane Navarro a partir de l'entrevista realitzada a tal efecte a Rosa Masriera, directora de la Fundació Esclerosi Múltiple.

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.