



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2018**

CAP Muralles

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

CAP Muralles

Nom de l'empresa Muralles Salut, S.L.P.

Sector d'activitat Salut

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

Plantilla 50

Pàgina web www.murallessalut.cat

Facebook <https://ca-es.facebook.com/CAPMuralles>

Adreça Carrer Escultor Verderol, s/n, 43002 - Tarragona

Contacte 977 249 404 - eaptarragona8@murallessalut.cat



muralles salut

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

EL CAP MURALLES és un centre d'atenció primària que està gestionat pels mateixos treballadors des del mes d'abril de 2013, en un format d'autogestió que funciona a Catalunya des de l'any 1994 i que és conegut amb el nom de "EBA" (Entitat de Base Associativa). Es tracta d'un model de gestió que promou el creixement i responsabilització dels professionals que hi treballen amb l'objectiu d'assolir els màxims nivells de satisfacció i qualitat en el servei, atès que són els propis professionals que atenen la ciutadania en el dia a dia els qui prenen les decisions organitzatives més adients per tal de satisfer de la millor manera possible les necessitats assistencials de la població.

L'organització creu fermament en el paper de l'Atenció Primària de Salut com a eix vertebrador de l'atenció al pacient, i aposta fort per ser un centre de salut fermament compromès en la sostenibilitat del sistema sanitari públic, un dels pilars bàsics del benestar de la societat.

L'EAP Muralles, treballa al municipi de Tarragona i dona assistència a 17.997 habitants.

COMPROMÍS AMB ELS VALORS I LA GESTIÓ RESPONSABLES

Els últims anys, Muralles Salut S.L.P. ha anat introduint la Responsabilitat Social Empresarial en la seva gestió del dia a dia. Així, actualment es pot afirmar que la gestió que s'hi segueix té en compte els seus grups d'interès i a la societat en general, amb l'objectiu d'alinejar els serveis amb les necessitats reals de la població que atenen. I ho fan promovent la sostenibilitat econòmica i mediambiental, així com la igualtat social en les seves actuacions.

Aquest model de gestió es basa en:

- Practicar una atenció sanitària que promogui la prevenció i promoció d'hàbits saludables, i on es tinguin en compte els diferents agents implicats (professionals, usuaris, proveïdors i CatSalut).
- Promoure una cultura de qualitat, avaluació i millora contínua per oferir una atenció sanitària òptima, cercant el millor resultat, la màxima satisfacció i el mínim risc en les seves actuacions, tant de cara al pacient com a la societat en general.
- Vetllar per la competència, igualtat i desenvolupament professional de l'equip humà que forma part de l'empresa.
- Ser respectuosos amb el medi ambient

“ La nostra organització creu fermament en el paper de l'Atenció Primària de Salut com a eix vertebrador de l'atenció al pacient, i apostem fort per ser un centre de salut fermament compromès en la sostenibilitat del sistema sanitari públic, un dels pilars bàsics del benestar de la nostra societat ”



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



En aquest sentit, s'han definit la missió, visió i valors de la organització:

MISSIÓ

Muralles Salut SLP té com a finalitat la provisió de serveis relacionats amb la Salut, així com la realització d'activitats de recerca en Atenció Primària, sempre prioritzant la qualitat, equitat i eficiència de tots els serveis oferts.

VISIÓ

Volem ser una empresa veritablement sostenible per tal d'oferir valor afegit als nostres usuaris, alhora que convertir-nos en referents per la qualitat de l'assistència que oferim.

VALORS

Treball en equip

Forma d'interaccionar d'un conjunt de persones per assolir uns objectius clarament coneguts. Es caracteritza per:

- Capacitat de comunicació efectiva de cada membre amb els seus companys
- Confiança entre els seus membres
- Responsabilitat individual i col·lectiva
- Creativitat
- Participació activa
- Sinèrgia de treball

Respecte

Valor que porta a una persona a considerar i acceptar la diversitat, les opinions, les particularitats personals i professionals, així com les creences i els costums de cadascuna de les persones.

Estar presents

Valor que implica preocupar-se per les necessitats dels companys i de la població en general.

Orientació al client

El nostre client és la nostra raó de ser. Ens esforcem a trobar la millor solució a la seva necessitat, fent-lo particip i corresponsable de les decisions preses.

Capacitat d'adaptació

Valor que impulsa a acceptar els canvis amb bona predisposició i actitud positiva.

Responsabilitat vers el sistema sanitari

Ens sentim part activa del sistema sanitari públic. Emprenem, doncs, una actitud proactiva envers la sostenibilitat del mateix.

Amb tota aquesta feina feta, encaren els propers anys amb la intenció de situar l'RSE com una línia estratègica dins del pla estratègic que s'ha de definir per al període 2018-2021.

Durant l'últim any, l'empresa Muralles Salut SLP 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 LABORAL

El sector sanitari ha estat un sector molt afectat per la crisi i les retallades, fet que ha provocat un increment de la feina i una precarierització del treball. Això, i que es tracta d'un dels grups d'interès prioritari per a l'organització, ha fet que des de la direcció aquest sigui un dels vectors principals en els que s'ha treballat i en els que s'ha de seguir treballant.

EL CAP MURALLES disposa d'un protocol de benvinguda per als treballadors de nova incorporació. Aquest, és aplicat pel departament de RRHH i contempla la comunicació de tota la documentació referent a la gestió del centre, així com una ruta per totes les instal·lacions per tal que el personal nou es familiaritzi amb l'espai i la resta de companys.

Així mateix, el centre disposa d'un sistema d'incentivació, promoció i desenvolupament de la carrera professional de cada persona treballadora. A més, a part d'oferir complements econòmics relacionats amb objectius interns, també disposen d'un pla de formació, en el qual es distingeix aquella formació incentivada per la direcció del centre i aquella que és proposada directament pel professional. En aquest últim cas, la direcció valora a partir d'uns ítems determinats si es pot fer front al pagament d'una part d'aquesta formació sol·licitada.

Per tal de conèixer la satisfacció dels professionals del centre, anualment es realitza una enquesta en la què també es tenen en compte àmbits com la comunicació i l'entorn de treball. Els resultats obtinguts s'analitzen, tot i que no es treballa d'una forma sistemàtica, i quan és possible se'n deriven accions concretes per resoldre aquells apartats que no han estat ben valorats. Així, al llarg dels últims anys s'han anat incorporant millores que han contribuït a una major satisfacció de les persones treballadores, com ara: donar facilitats econòmiques si es fa una sol·licitud, millora del conveni laboral, atorgant 8 dies d'assumptes propis, possibilitat d'excedències sense mínims de temps, i fins i tot descomptes en un gimnàs proper.

Aquesta cura del desenvolupament de les persones es vol complementar amb un pla de conciliació familiar amb una flexibilitat horària que contempli tant les necessitats dels treballadors com les de la ciutadania. Per tal de definir i implantar aquest pla, ja s'han iniciat converses amb altres Entitats de Base Associativa per comprovar quines accions han tirat endavant amb èxit.

Coincidint amb la decisió del Consell d'Administració d'introduir l'RSE com a línia estratègica de la gestió del centre, s'ha creat un grup de treball format per 10 persones voluntàries, que representen les diferents categories professionals del centre. Actualment aquest grup està format per 3 infermeres, 3 metges i 4 administratives i té l'objectiu d'implicar totes les persones treballadores en l'RSE, conjuntament amb la direcció, per tal de redactar un pla d'acció en paral·lel al pla estratègic del centre.



COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA

Des del moment de la seva creació, l'EBA Muralles, ha tingut una forta relació amb els seus usuaris i la comunitat en la qual es troba ubicada. Un primer pas per enfortir aquesta relació, ha estat el desenvolupament d'un codi ètic. Aquest neix amb l'objectiu de ser un compromís ferm dels treballadors i de la institució envers els seus usuaris, la societat i la mateixa institució, i que els compromet, individualment i com a col·lectiu, a regir-se sota unes mateixes normes ètiques. Aquest codi ètic preveu entre d'altres:

- L'accessibilitat a la prestació de serveis de salut ha de ser garantida a qualsevol usuari del CAP. Per tant, el centre es compromet a no posar barreres arquitectòniques i a facilitar l'accés (tant al centre com als serveis que ofereix), a les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.
- El personal rebutja frontalment qualsevol actitud sexista, racista o qualsevol altre comportament que degradi o menyspreï la dignitat humana. De la mateixa manera, la direcció del centre no discriminarà ni usarà arguments menystenidors en la selecció de personal. Per tot això, el centre respondrà de forma ràpida i contundent enfront de qualsevol acte de violència de gènere, actes xenòfobs o agressivitat en general, posant-lo en coneixement de les autoritats que correspongui.
- La direcció del centre procurarà la formació adient i necessària a les persones treballadores, per tal que el nivell de preparació de les mateixes sigui el necessari per a la millora constant de la seva praxis, alhora que estableix l'aplicació de protocols d'actuació a fi i efecte d'evitar diferències en el procés assistencial de diagnòstic, tractament i seguiment del pacient.
- La direcció i els professionals del CAP, sent sensibles a les necessitats de la població, programem els seus serveis en horari que faci compatible la conciliació de les diferents realitats socials i laborals dels seus usuaris amb les prestacions que ofereixen.
- Així mateix, els professionals utilitzaran les eines disponibles per a reduir al màxim les barreres idiomàtiques ocasionades per població immigrant que desconeix el nostre idioma.
- Els professionals estan compromesos amb la sostenibilitat del sistema públic de salut. Prescrivint els fàrmacs més eficients, aquells que provoquen els mateixos efectes a menor preu, ajuden a optimitzar els limitats recursos del sistema i contribueixen a la seva supervivència, evitant que les persones amb menys recursos quedin excloses del sistema. Impedint que els diners es malbaratin ajuden que més persones es puguin veure beneficiades per la prestació de serveis públics.
- Es comprometen doncs, a mantenir la sostenibilitat del sistema, actuant amb transparència i responsabilitat social proporcionant els millors resultats possibles amb els recursos econòmics disponibles.

Algunes de les iniciatives que es duen a terme al centre són:

Promoció de l'educació en salut

- Grup de suport a l'al·letament matern i cura del nadó: destinat a la resolució de dubtes relacionats amb la criança i la cura del nadó (obert a mares i pares amb nadons, i a embarassades)
- El Grup: dirigit a persones que viuen soles i/o necessitin crear xarxa social, fent manualitats i d'altres activitats per a socialitzar
- PAFES: activitats destinades a facilitar l'activitat física i a fomentar l'exercici com a hàbit saludable



- Salut i Escola: activitats destinades a millorar la salut dels adolescents (promoció de la salut, prevenció de situacions de risc i atenció precoç als problemes de salut relacionats preferentment amb salut afectiva-sexual, salut mental, consum de drogues, alcohol i tabac i salut alimentària...)
- Xerrades, tallers i d'altres activitats

Comunicació de continguts divulgatius als canals de comunicació del CAP

- Pàgina web
- Facebook
- TVs sales d'espera
- Cartells al centre
- Revista Fer Salut
- Espai Apropa't (tauler d'anuncis amb informació de diferents temàtiques d'interès dels usuaris).
- Bústia de suggeriments
- Pamflets sobre serveis en salut i activitats

Programes i campanyes

- Programa de voluntariat "Més a prop teu", conjuntament amb Tarracosalut: realitza acompanyament a malalts fràgils i sols, proporciona descans als cuidadors...
- Aliances/convenis de col·laboració per a la formació d'estudiants de pre-grau amb Universitat Rovira i Virgili, Institut Francesc Vidal i Barraquer i Institut Cal·lípolis
- Col·laboració en iniciatives solidàries d'altres entitats: Caritas Tarragona, AFANOC, Aldees infantils, Metges sense fronteres, Fundació Josep Carreras contra la leucèmia, ACNUR, AECC i Creu Roja.
- Conveni de col·laboració amb l'IMSST per a la subvenció de tractaments odontològics no finançats per la cartera pública a persones en risc d'exclusió social, usuàries dels Serveis Socials.

COMPROMÍS AMB LA TRANSPARÈNCIA

Actuar de manera transparent davant de tots els seus grups d'interès és un dels compromisos del centre. Per aquest motiu, s'ha dotat d'una sèrie de documentació i mecanismes per a aconseguir amb aquest objectiu.

Bon govern

Com ja s'ha comentat, Murallès Salut S.L.P., disposa de codi ètic propi, i està adherit al codi de bon govern de l'Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA), on es posa de relleu el model de governança i de compromís dels centres. En aquest sentit, aquest any s'ha fet una primera avaluació externa del compliment d'aquest codi de i el resultat ha estat molt satisfactori. A part, per aconseguir les fites desitjades i complir amb els compromisos establerts s'ha dotat del Reglament de Funcionament Intern del Consell d'Administració i del Codi Ètic dels socis de l'EBA.

Informació econòmica

Anualment, i per tal de demostrar aquesta voluntat de transparència, es publiquen els comptes anuals a la pàgina web del centre. Així mateix, en aquesta pàgina web es comuniquen els resultats de les auditories de comptes que es realitzen i el contracte vigent amb el CatSalut.





Qualitat assistencial i d'activitat

Per tal de rendir comptes de les activitats realitzades pel centre, anualment també es publica una memòria on es resumeixen els principals fets i xifres de l'entitat durant l'any, com ara el nombre de persones treballadores del centre i les seves categories professionals, el nombre de persones ateses, el nombre de consultes realitzades per cada especialitat, etc.

El centre ha elaborat una guia per a la selecció i avaluació dels seus proveïdors. En aquesta guia es fixen uns criteris de selecció i d'avaluació, diferenciant entre els proveïdors assistencials i els no assistencials. Entre aquests criteris es prioritzen aquells proveïdors de proximitat, la durabilitat del producte i la gestió ambiental.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per últim, una de les responsabilitats que també assumeix el centre i que afecta a gran part dels seus grups d'interès, és el compromís amb la sostenibilitat i el respecte pel medi ambient. Hem vist com s'han introduït criteris ambientals en la selecció de proveïdors, però també s'han engegat accions per tal de potenciar la recollida selectiva de residus al centre i promoure'n la seva reducció. Així mateix, s'han aplicat mesures d'estalvi energètic encaminades a reduir el consum d'aigua i electricitat, i s'ha mirat de potenciar l'ús de canals digitals de comunicació per minimitzar al màxim l'ús de paper; i quan aquest ús és imprescindible, s'utilitza paper reciclat i d'origen sostenible.

CONCLUSIONS

El col·lectiu de persones professionals de l'EAP Muralles treballa per a ésser reconegut en el territori per la qualitat assistencial i de proximitat i per a esdevenir un model de referència sanitari i social. Actualment, tot i les accions que ja s'han pogut anar desenvolupant, es pot dir que està iniciant el seu camí en el món de l'RSE amb un pas ferm i decidit, com demostra la creació d'un grup de treball format per treballadors de diferents categories professionals.

La intenció del centre és la de seguir per aquest camí, prioritant aquelles necessitats que detectin dels seus grups d'interès, per assolir un alt grau de satisfacció tan d'usuaris com de persones treballadores, una alta capacitat de gestió i un recerca constant per millorar model organitzatiu i una màxima participació i col·laboració amb el seu entorn social més pròxim.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per Josep Sanabra, a partir de les entrevistes realitzades a Xavier Bria, responsable d'EAP Tarragona-8.

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.