



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2018**

**Equip  
d'Assistència  
Primària Vic SLP**

*[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

# Equip d'Assistència Primària Vic SLP

Nom de l'empresa EAP VIC SLP

Sector d'activitat Salut. Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut

Plantilla 60 persones

Pàgina web [www.eapvic.org](http://www.eapvic.org)

Xarxes socials Twitter @EAPVIC

Adreça Ptge. Pla del Remei, 10-12. 08500 Vic

Contacte 93 883 34 43

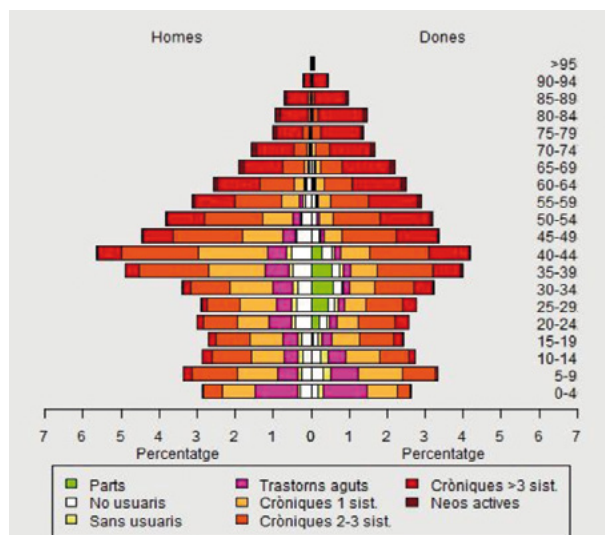


## DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

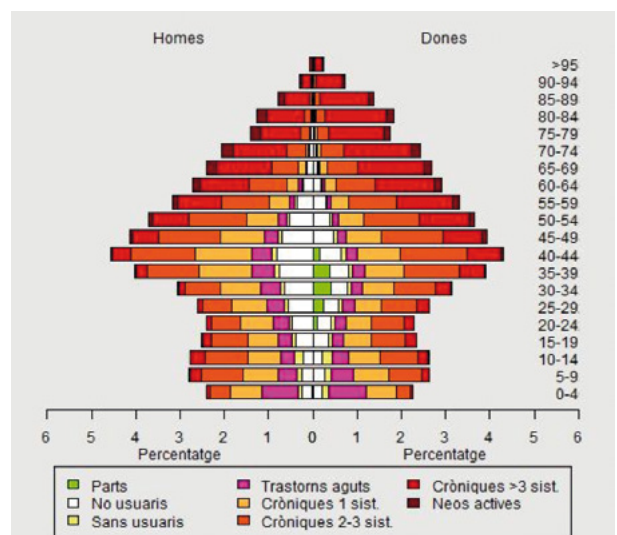
L'Equip d'Assistència Primària de Vic (EAP VIC SLP) és una entitat de base associativa (EBA) de professionals. Està formada per persones sòcies i altres professionals no socis que junts formen l'EAP. EAP VIC SLP va ser la primera EBA creada l'any 1996 i va iniciar la seva activitat l'octubre d'aquell mateix any, inaugurant el CAP El Remei, centre assistencial principal de l'ABS Vic Sud.

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 de salut a la 25.438 persones usuàries dels municipis de Vic, la Guixa, Muntanyola i Santa Eulàlia de Riuprimer (dades gener 2018) que configuren l'ABS Vic Sud. L'ABS té unes característiques sociodemogràfiques que podem comparar amb dades de Catalunya:

### ABS Vic Sud



### Catalunya



(Font: MSIQ, Departament de Salut, darreres dades publicades)

Demogràficament, es tracta d'una població més jove que la de Catalunya. En termes socioeconòmics, la majoria de la població és de classe social mitjana-baixa i un 26,9% de la població és d'origen estranger.

El model de governança de l'entitat es basa en l'autogestió i el professionalisme. Els professionals disposen d'un pressupost públic per gestionar la prestació de serveis d'atenció primària.



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



“L'EAP Vic és professionalitat, proximitat, modernitat i, per sobre de tot, compromís amb la nostra comunitat i la seva salut”

PLA D'ACCIÓ EN  
RESPONSABILITAT SOCIAL  
CORPORATIVA 2018-2020  
El nostre compromís amb la Societat

Maig 2018  
EAP VIC SLP

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.

L'EAP VIC SLP va accedir a aquest tipus de gestió per concurs públic l'any 1996, portant actualment tres renovacions. La darrera es va donar l'any 2015, per un període de 10 anys.

L'EAP VIC SLP sempre s'ha identificat amb els valors del professionalisme i s'ha compromès a assolir els millors resultats de salut per la població que atén. Ho fa mitjançant una aposta ferma per la Qualitat (que l'ha portat a aconseguir la certificació ISO 9001 i a treballar amb el model EFQM), la Docència (cofundadors l'any 2005 de la Unitat Docent d'ACEBA, on formen residents de l'especialitat de Medicina Familiar i Comunitària, d'Infermeria Familiar i Comunitària, i acullen estudiants de la Facultat de Medicina des del 2017 de la UVic-UCC, així com d'auxiliars d'Odontologia), la Formació (externa i interna de tots els estaments) i la Recerca (formant part de diferents Grups de Recerca).

Durant el 2018 l'EAP VIC ha participat al programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Amb el suport d'aquest programa, l'entitat ha pogut avançar en la identificació de les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE i en el seu compromís amb la societat, revisant i actualitzant el Pla d'Acció de Responsabilitat Social del que ja disposava l'empresa per al període 2018-2020.

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.

## COMPROMÍS AMB LES PRÀCTIQUES DE BON GOVERN, L'ÈTICA I LA TRANSPARÈNCIA

A l'eix 1 del Pla Estratègic 2018-2020 d'EAP VIC SLP queda reflectit el "Compromís per la Sostenibilitat i la relació amb la Societat". En aquest eix estratègic s'emmarca el nou pla d'RSE, aprovat al més de maig de 2018, que pretén ser la renovació d'un ferm compromís per contribuir a una societat i un model de desenvolupament més sostenible. Per això, s'ha creat una Comissió d'RSC que impulsarà les activitats a dur a terme i farà el seguiment de les línies estratègiques a través d'uns indicadors que s'inclouran en el quadre de comandament global de l'empresa, seguint el model de gestió de l'EFQM. Aquest quadre de comandament està disponible en el programa intern Minerva.

La missió, visió i valors representen els pilars d'EAP VIC i estan dirigits a oferir un servei sanitari de qualitat, impartit per professionals competents i compromesos, contribuint així en la millora de l'atenció de la salut dels ciutadans, i consolidant-se com a model de referència. Es poden consultar en detall en el següent enllaç:

<https://www.eapvic.org/ca/transparencia/missio-visio-i-valors/>

Sis anys després de la creació d'EAP VIC, el 15 de novembre de 2002 es va crear l'Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA),

que integra tots els centres autogestionats en Atenció Primària de Catalunya. ACEBA compta amb un Codi de Bon Govern aprovat l'any 2016 al qual està adherit EAP VIC. Aquest posa de relleu les bases ètiques de l'autogestió. Alineat amb aquest Codi de Bon Govern, EAP VIC compta a més amb un Codi Ètic intern, que concreta internament les pautes de comportament en quant a la utilització dels recursos destinats pel CatSalut per aquest model d'Atenció Primària i als deures com a proveïdors del sistema sanitari públic català.

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. Així, el Codi de Bon Govern es centra en les persones treballadores (promoció professional, coresponsabilitat en la gestió), l'organització (facilitació de la capacitat d'innovació, consecució de l'excel·lència, treball en equip, 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.

### COMPROMÍS AMB EL BENESTAR DE LA COMUNITAT I LA SEVA SALUT

L'equip de professionals de l'EAP VIC, i concretament la Comissió de Salut Comunitària, ha mantingut des dels seus inicis un vincle molt estret amb la comunitat, amb la finalitat de potenciar la prevenció i la promoció de la salut a través d'activitats comunitàries que incideixin directament en la salut de les persones. Jornades de salut, caminades populars, patrocini del pregó de la Festa Major del barri, organització d'activitats per a La Marató de TV3, cessió d'espais a l'associació de veïns per fer ioga, exposició al centre d'obres d'artistes locals, o l'organització de l'Oncocursa del Remei (una cursa anual dirigida a tota la ciutadania per recaptar fons per a l'associació Osona Contra el Càncer), són alguns exemples de les activitats realitzades.

A més, s'ha col·laborat en diferents ocasions amb el Banc dels Aliments, amb Càritas i Tapís (reinserció laboral), amb Creu Roja i Metges sense Fronteres (campanyes de captació de socis). Paral·lelament, es programen xerrades a les escoles del barri i escoles bressol sobre diferents temes de salut. A banda de les accions solidàries esmentades també es col·labora amb altres entitats com el Banc de Sang, la Fundació Trueta, Rotary Club d'Osona, o l'ASHES - Associació per a la sostenibilitat humana, ecològica i social. I la Comissió de violència de gènere organitza cada any actes i iniciatives relacionades amb temes de violència de gènere i maltractament (infantil i vers la gent gran).

Per altra banda, es realitzen sessions d'Educació Grupal que estan orientades a aconseguir que els usuaris adoptin hàbits saludables, coneguin les seves patologies i intercanviïn experiències. Així, les persones coneixen i tenen més habilitats per encarar els seus problemes de salut i no necessiten tant suport dels professionals sanitaris. Amb aquesta mateixa finalitat d'apoderament també s'aplica la metodologia de Pacient Expert® promoguda pel Departament de Salut. Aquesta consisteix en la selecció i capacitat d'un pacient amb bones habilitats comunicatives per ajudar a persones amb la mateixa malaltia a conèixer i gestionar-la.

Conscients de la relació directa existent entre exclusió i salut, des del centre també s'afavoreix la contractació de persones en risc d'exclusió laboral en col·laboració amb el programa Incorpora i amb Caritas, o la integra-



---

ció de persones amb discapacitat a través de l'Associació de persones amb discapacitat física d'Osona (ADFO). Aquestes activitats es complementen amb projectes de col·laboració a nivell de ciutat com són el Projecte ICI (Intervenció Comunitària Intercultural) o el Projecte Vic Ciutat Cuidadora (projecte comunitari de voluntariat per suport a persones amb malaltia crònica avançada i final de vida, amb criteris de vulnerabilitat social).

Es realitza un esforç especial de comunicació per fer arribar informació rellevant sobre salut a cadascun dels grups d'interès. A nivell de comunicació externa, la ciutadania rep comunicació i pot consultar el més rellevant al web del centre, al twitter @EAPVIC i a 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. També s'envien periòdicament enquestes per conèixer, fer el seguiment i millorar la satisfacció dels diferents grups d'interès, com ara les farmàcies, amb qui es manté una relació directa i constant per millorar la coordinació en els serveis de salut.

Conscients de la importància de les noves tecnologies, afavoreixen l'accessibilitat i la comunicació amb els diferents grups d'interès amb projectes d'innovació com Medxat: una app que permet missatges directes i segurs entre els treballadors/res d'EAP VIC (xat corporatiu) i diferents grups d'interès (pacients, farmàcies, etc...).

Fa 5 anys es va posar en marxa el programa de Gestió de Cas per persones amb complexitat o patologia crònica avançada. Aquest programa suposa que una infermera gestora cobreix tot l'horari d'obertura del centre per l'atenció a aquest col·lectiu, facilitant la coordinació i col·laboració amb altres dispositius d'atenció social i sanitària, a més d'una atenció proactiva i ràpida a les descompensacions agudes d'aquests pacients. Aquests disposen d'una línia telefònica directa (8h- 20h) amb la seva infermer/a gestor/a de cas, que coneix particularment l'estat de salut, patologies cròniques, relacions familiars i possibles voluntats/decisions anticipades, etc. El programa ens permet també facilitar que aquelles persones que vulguin morir al domicili puguin fer-ho.

## **COMPROMÍS AMB ELS TREBALLADORS: IMPLICACIÓ I PARTICIPACIÓ**

Les actuacions d'EAP VIC amb les persones que hi treballen s'orienten a fomentar condicions laborals socialment responsables, a la creació d'un ambient de treball saludable, al manteniment d'un bon clima laboral i a la formació continuada de totes les treballadores i treballadors.

La pròpia filosofia com a entitat de base associativa i les pràctiques de bon govern també afavoreixen la participació, la promoció interna i la comunicació en el sí de l'equip. Actualment la societat compta amb 60 persones treballadores, de les quals 23 són sòcies; és a dir un 38,33% del total de la plantilla. D'aquestes 9 són metges/esses (39,13%), 3 són metges/esses de pediatria (13,04%), 7 són infermers/es (30,43%) i 4 són personal no sanitari (17,40%). També és important destacar que la societat compta amb 17 dones (un 73,9% del total), una xifra força en consonància amb el total de la plantilla, on el 76,67% són dones.

EAP VIC disposa d'una política per promoure la incorporació de nous socis/sòcies amb la intenció d'afavorir una major participació i la coresponsabilitat en les decisions del centre. A més de la participació en l'elaboració del pla estratègic, de la diversitat de comissions transversals i grups de treball existents, es publiquen puntualment a la intranet els acords de la

---

Direcció, de les diferents comissions, del Consell d'Administració i de la Junta de Socis, amb l'objectiu de posar a disposició de tota la plantilla la informació necessària i millorar la comunicació interna.

Com a resultat de la gestió eficient dels recursos i en cas que s'hagi generat estalvi, aquest s'inverteix en innovació, ampliació i millora dels serveis. Addicionalment, per estimular el compromís i la participació, el centre compta amb un sistema d'avaluació per competències que es vincula amb el sistema de retribució en forma de retribució variable i que inclou totes les persones treballadores. L'EAP VIC manté la retribució per sobre de conveni a tota la plantilla.

L'EAP VIC compta amb un pla d'igualtat, considerat com a una eina estratègica per assolir la igualtat d'oportunitats i eliminar possibles discriminacions que es puguin detectar per raó de sexe.

Per tal d'afavorir la igualtat d'oportunitats i la cohesió social es prioritza la contractació de persones amb empreses i entitats socialment responsables a través de la borsa d'entitats com Caritas, amb qui es va signar acord fa anys, l'Associació de persones amb discapacitat física d'Osona -ADFO, i Tapís.

També es té molt present mantenir un bon clima laboral i a les accions de conciliació familiar i de flexibilitat horària s'afegeix el foment d'un estil de vida saludable amb el foment de l'activitat física i d'una dieta saludable, disposant de fruita per esmorzar als menjadors del centre; així mateix s'apliquen descomptes en l'atenció odontològica i de fisioterapeuta al CAP i es vetlla també perquè en tot moment hi hagi una adequació d'eines i recursos tècnics a disposició dels diferents professionals en funció de la tasca que desenvolupen.

La *formació* es considera necessària per a mantenir la competència dels professionals, i es cerca que tothom hi tingui accés, sigui de l'estament i grup professional que sigui. Addicionalment s'han realitzat tallers de *mindfulness* i es posen a disposició de tota la plantilla cursos d'anglès gratuïts, una eina important si es considera la gran diversitat d'orígens de la població atesa al centre. Per altra banda, s'ha proposat fer un estudi de viabilitat i impacte amb la intenció de desenvolupar un pla que faciliti la realització de tesis doctorals als professionals del centre que ho desitgin.

L'estabilitat de la plantilla és una característica d'EAP VIC; en el moment actual el 95% té contracte fixe. Des dels seus inicis es fa reconeixement de la carrera professional a tots els treballadors/res i es manté actualitzat i es promouen de forma activa els canvis de nivell de carrera professional, que suposa també una millora retributiva.

Les activitats de conciliació de la vida laboral i familiar (modificacions de jornada per assistir a enterraments de no familiars, assistir a actuacions de finals de curs o d'altres activitats dels fills, formació interna d'anglès i millora en la disposició d'hores segons Conveni per assistència a visites o proves mèdiques ampliant-ne el concepte per acompanyar a familiars de fins a 1er. grau de consanguinitat) han suposat l'any 2018 un total de 104 per un total de 60 persones en plantilla.

## COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ: EL BINOMI EFICIÈNCIA I QUALITAT

L'EAP VIC presta el seu servei a la ciutadania mitjançant el contracte de prestació de serveis amb el CatSalut. En aquest sentit, la realització d'una gestió acurada i eficient de l'ús dels recursos econòmics assignats resulta

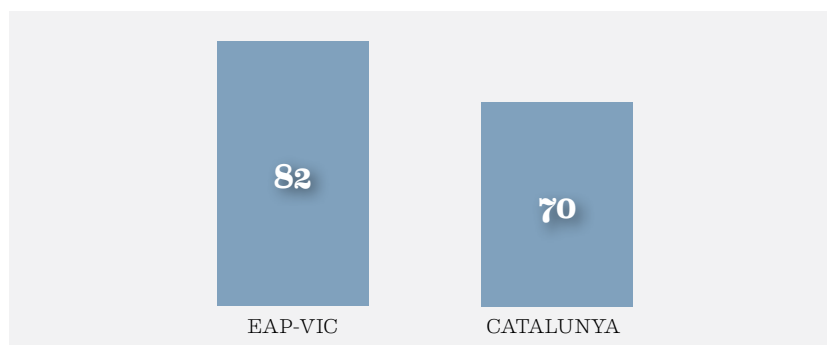
fonamental per donar compliment a la seva missió com a servei públic. Si aquesta gestió econòmica eficient ha estat una constant des dels seus inicis, el CAP ha fet durant els darrers anys de crisi un esforç extra per aplicar mesures d'estalvi de despesa econòmica per habitant sense reduir la qualitat del servei.

En situacions específiques de dificultats de finançament, el model d'autogestió de les EBA resulta especialment eficient perquè facilita afrontar les responsabilitats econòmiques amb un alt compromís de les persones treballadores, garantint un índex d'absentisme baix i un clima estable de pau social. El model facilita també la redistribució de les càrregues de treball i de despesa segons les necessitats en cada moment, disposant de gran flexibilitat, responsabilitat i rapidesa d'acció per adaptar-se a la realitat canviant de l'entorn.

Amb tot això, el centre ha mantingut al llarg del temps una alta qualitat del servei i uns resultats assistencials per sobre la mitjana de Catalunya, amb la contractació d'una plantilla suficient per a la prestació dels serveis, assegurant el màxim nivell de competències dels seus professionals, el compliment de la llei en qüestions laborals i, a la vegada, el desenvolupament de les persones que hi treballen.

Exemples de bons resultats assistencials :

#### **Control acceptable de la hipertensió arterial. 2017**



La qualitat de la prescripció farmacèutica (mesurada en l'Índex de Qualitat Farmacèutica establert per CatSalut) és un dels objectius clau de l'activitat assistencial d'EAP VIC i d'eficiència (per l'estalvi econòmic que suposa una adequada prescripció). A tancament de 2018 l'IQF d'EAP VIC és de 89 punts (sobre 100); mentre la mitjana de Catalunya és de 44 punts. Aquesta puntuació suposa que l'EAP VIC és el 8è millor EAP de Catalunya (juntament amb una altre EBA) de 369 equips d'atenció primària del territori català.

Aquest compromís amb la sostenibilitat econòmica del model sanitari públic s'acompanya amb una aposta per la transparència amb tots els grups d'interès en general i amb l'administració en particular. Un dels principals recursos per assegurar el compromís del centre és l'auditoria anual comptable que es realitza des de fa anys per justificar els comptes de l'empresa i l'ús dels recursos públics que arriben. Aquesta transparència també es posa de manifest en l'apartat corresponent de la pàgina web de l'EAP VIC, on més enllà del que exigeix la Llei de Transparència, es fan públics sous i retribucions variables dels treballadors/res i càrrecs directius.

L'establiment d'aliances amb les altres entitats socio-sanitàries del territori també forma part de les responsabilitats de l'EAP VIC davant l'administració, tenint sempre present que la raó de ser de les entitats és la prestació de serveis públics, assegurant l'eficiència dels recursos de què es disposa.



## **COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS: PROXIMITAT I RESPONSABILITAT SOCIAL**

Tenir cura dels proveïdors és un principi essencial en la gestió de la cadena de valor de l'EAP VIC, per tal d'assegurar la qualitat en els serveis finals als usuaris. Per això, des del centre es procura mantenir relacions duradores amb els proveïdors a través d'un diàleg permanent amb tots ells.

Una de les preocupacions dels proveïdors pel manteniment dels seus negocis és el pagament en els terminis pactats, compromís que l'EAP VIC ha mantingut fermament al llarg de la seva trajectòria, assegurant que no es produeixin demores en els terminis pactats, fins i tot en moments crítics de tresoreria, que poden ser deguts al retard de pagaments per part de l' Administració.

En el context del Pla d'RSC 2018-2020, es prioritza la contractació de pimes i autònoms de proximitat i d'entitats que compleixen amb una tasca d'integració social, laboral o solidària o que contracten persones en risc d'exclusió o amb discapacitat (Calandra -rentat de roba-, ADFO).

## **COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT: ECONOMIA CIRCULAR**

Un dels objectius que formen part de les línies estratègiques del Pla d'RSC de l'EAP VIC és reduir l'impacte ambiental de l'empresa i complir amb les normatives ambientals vigents. Per això actua tant a nivell de la pròpia gestió, de les actuacions de manteniment de l'edifici i de les instal·lacions, de la cadena de proveïment, de la relació amb els diferents grups d'interès i amb la societat en el seu conjunt.

En aplicació del pla de gestió de residus, s'han posat uns contenidors per a la recollida de piles usades al servei dels usuaris del centre, s'ha posat en marxa un sistema per reciclar les càpsules de cafè i es fa una gestió dels residus amb els proveïdors corresponents (biosanitaris, productes químics d' alt risc i altres residus - paper i cartró, tòner, piles, material orgànic, etc.-). També es fa formació a les persones treballadores i es dissenyen els procediments per fer un correcte seguiment i aplicació de millores.

Des de l'aplicació de criteris de cura del medi ambient en la cadena de proveïment es prioritzen els criteris de l'economia circular. En general, es tendeix a contractar amb totes aquelles empreses que fan tractament de residus o que reciclen o reutilitzen els diferents materials, els proveïdors que treballen amb materials biodegradables, la contractació de càtering amb menjar ecològic o la compra de paper reciclat. Des del propi centre també es fa reciclatge de material que no és útil donant-lo a altres empreses que en faran ús.



---

En relació a la protecció de les persones treballadores s'han aplicat mesures per millorar les condicions ambientals en les consultes, com per exemple: s'han pres mesures d'humitat i d'il·luminació en cada lloc de treball, s'ha canviat la ubicació de la zona de treball del personal administratiu del despatx i s'han canviat cadires, pantalles dels ordinadors dels llocs de treball que ho requerien més.

Per a reduir el consum energètic s'han instal·lat llums LED, s'han aplicat criteris per reduir al mínim l'ús de piles i s'ha creat un programa per fer el seguiment del consum de cara a introduir mesures correctores.

Per contribuir específicament a minimitzar l'impacte ambiental a través de la cadena de proveïment, també es contempla al Pla d'RSC prioritzar acords, convenis i contractes amb empreses que segueixin una política mediambiental de reducció de l'impacte, amb preferència per aquelles que puguin certificar-ho.

---

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2018 per José Antonio Lavado a partir de les entrevistes realitzades a Marta Serrarols, gerent d'EAP Vic - i a la comissió de responsabilitat social del centre.

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.