

Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra

Nom de l'empresa Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra (CAPSBE)

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

Plantilla 230 persones

Pàgina web www.capsbe.cat

Adreça Comte Borrell, 305, 08029 Barcelona (Barcelonès)

Contacte 932 271 800 | capsbe@clinic.cat



SERVEIS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA I COMUNITÀRIA AMB QUALITAT I EFICIÈNCIA

El Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra (CAPSBE) és una entitat pública constituïda per l'Institut Català de la Salut i l'Hospital Clínic de Barcelona, que gestiona tres Equips d'Atenció Primària de Barcelona Esquerra (Comte Borrell, Casanova i Les Corts) i dona serveis de salut a més de 97.000 persones. Els tres centres d'atenció primària estan acreditats pel Departament de Salut.

Els valors que marquen la seva activitat són el professionalisme, el treball en equip, la innovació, la gestió responsable, el respecte i el compromís amb la formació, la recerca i la docència.

El CAPSBE té integrats els valors de la gestió responsable i ètica en la seva definició fundacional, descrivint els seus compromisos amb els diferents grups d'interès:

- Ser referents de salut de la població, aportant qualitat, confiança i seguretat en els serveis de salut que reben al llarg de la vida totes les persones que atenen.
- Assolir l'excel·lència en tots els àmbits de l'organització i contribuir així al progrés sostenible del sistema sanitari.
- Que els i les professionals se sentin participants i orgullosos de pertànyer a l'organització.

Estan associats a la Unió Catalana d'Hospitals i participen activament en diferents comissions i grups de treball (primària, RSC...).

COMPROMÍS AMB LA GESTIÓ ÈTICA I SOCIALMENT RESPONSABLE

Des del 2010 disposen d'un codi de bona governança i estan adherits al codi ètic de l'Hospital Clínic on es defineixen les funcions, responsabilitats i deures dels òrgans de govern, així com els compromisos que han de regir les actuacions de les persones que formen part del Consorci.

El CAPSBE disposa d'un pla estratègic 2016-20 que va ser elaborat de forma participada per totes les persones treballadores. Aquest pla incorpora una sèrie d'objectius que estan vinculats als incentius econòmics i de carrera professional de totes les persones de l'organització, fet que demostra el clar compromís del Consorci amb una gestió orientada a l'excel·lència i la gestió responsable.

El Consorci realitza una gestió molt acurada destinada a minimitzar costos, cosa que li ha permès mantenir i augmentar l'activitat en un moment en què els recursos públics s'han vist reduïts de forma significativa.



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



Comparteix un sistema de compres centralitzades amb l'Hospital Clínic, procurant mantenir unes relacions estables i de confiança amb els proveïdors. En els darrers anys ha anat incorporant clàusules als plecs de contractació per millorar i realitzar una compra responsable.

Disposa de diferents polítiques que sistematitzen i asseguruen un correcte funcionament de l'organització, com per exemple: Política d'igualtat; Pla de gestió de persones (inclou seguretat i salut); Pla d'acollida noves persones; Pla de formació; Pla de comunicació interna; Pla de qualitat i seguretat dels pacients; etc.

L'any 2018 es va crear el grup impulsor de la responsabilitat social corporativa (RSC) del CAPSBE. Està compost per persones dels tres centres i de tots els estaments amb una sensibilitat expressada en temes de solidaritat, justícia social i ecologia ambiental, que han començat a treballar per a la definició del Pla estratègic d'RSC per dissenyar i engrescar totes les persones del Consorci en l'aventura de construir un entorn més socialment compromès.

El grup impulsor ha participat en diverses activitats formatives per ampliar els coneixements en la matèria i poder treballar d'una forma més metodològica. S'han fet sessions per compartir els projectes tant amb els equips de professionals com amb la ciutadania. El 2019 s'ha començat a elaborar el Pla d'RSC del CAPSBE i el document de bones pràctiques. S'ha continuat creant sinergies i compartint iniciatives amb el NUCLI de l'Hospital Clínic de Barcelona i amb altres empreses del sector, i també s'ha participat en reunions del Consell Tècnic Assessor de La Unió.

Amb voluntat de transparència, es publica una memòria anual i s'actualitza el portal de transparència.

L'any 2019 han realitzat la seva primera memòria de sostenibilitat en format audiovisual, cosa que permet compartir-la amb els diferents grups d'interès.

ELS MILLORS SERVEIS SANITARIS I LA MILLOR ATENCIÓ

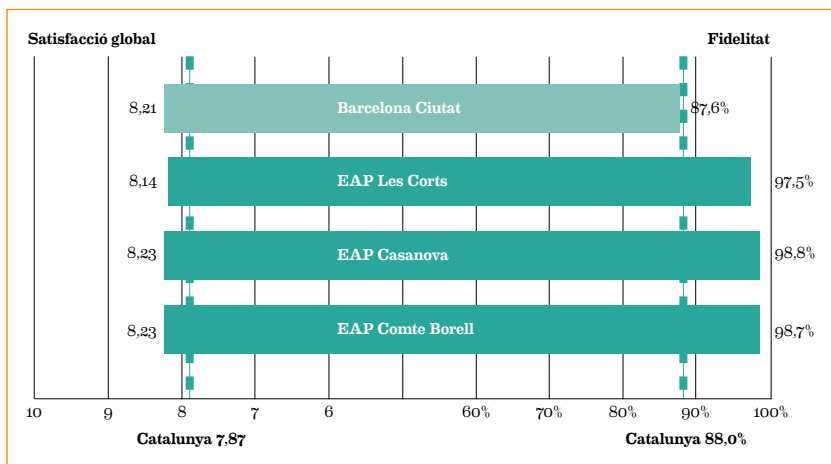
Una de les principals finalitats de l'entitat és assegurar uns serveis d'Atenció Primària amb la major excel·lència, qualitat i agilitat possibles.

Des de la perspectiva de la responsabilitat social, el Consorci vetlla pel respecte als Drets Humans Universals, assegurant la no discriminació en atenció sanitària -per raó de raça, color, sexe, llengua, idees polítiques, religió, origen social, etc.- i atén en igualtat de condicions totes les persones. El CAPSBE disposa de protocols propis d'actuació en relació al maltractament infantil, de gent gran i de gènere.

Segons les darreres dades obtingudes, la satisfacció de les persones usuàries és molt alta (per sobre del 8 en els tres centres) i per sobre de la mitja del sector català (7,87). L'any 2018 el CAPSBE va atendre més de 66.500 persones i va rebre un total de 119 reclamacions i 27 agraïments.

El Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció (PLAENSA©) del CatSalut destaca el CAP Casanova com el millor equip d'atenció primària de la ciutat de Barcelona, i el 10è millor EAP dels 373 que hi ha a Catalunya. Per la seva banda, el CAP Comte Borrell és el tercer de Barcelona i el CAP Les Corts el dotzè dels setanta de la ciutat.

Accreditació iHAN a la Unitat de pediatria CAPSBE: iniciativa per a la Humanització de l'assistència al naixement i la lactància.



Amb la voluntat de millora contínua, el CAPSBE ha impulsat un pla d'acció centrat en les persones pacients, que ha d'identificar i posar en marxa diferents iniciatives per donar unes respostes més adequades a les demandes de la ciutadania.

Enguany han realitzat un vídeo explicant els circuits als i a les pacients i la voluntat de millorar-los de forma continuada.

Tenen la voluntat d'incorporar la ciutadania en les decisions dels mateixos centres. Es realitzen grups focals amb persones usuàries per fer seguiment de l'activitat dels centres i per abordar decisions importants que les impliquen, com per exemple: redefinició dels espais Casanova, idear eines perquè les persones usuàries siguin conscients dels costos dels serveis públics...

El CAPSBE vetlla per respectar i difondre els drets i deures dels pacients entre aquests i entre el personal professional, tant en les activitats docents com en la recerca (respecte a l'autonomia dels pacients).

TREBALLANT PER LA SALUT COMUNITÀRIA

L'atenció comunitària és una part fonamental de l'activitat CAPSBE. La referència per impulsar, estructurar i ordenar les actuacions de l'entitat en relació amb la ciutadania és el Pla d'Atenció Comunitària, en el qual també s'afavoreix la participació dels i les professionals del centre en activitats comunitàries. En aquest sentit, el 2015 es va crear la figura de Responsable d'Atenció Comunitària i el 2016, es va procedir a la creació d'un Grup de Comunitària multidisciplinari.

L'objectiu és treballar coordinadament en el desenvolupament de projectes comunitaris conjunts, i detectar i actuar davant de necessitats i situacions de risc social identificades. Les actuacions es poden agrupar en dos grans blocs: les que comporten la participació amb iniciatives conjuntes amb altres agents del territori i les que corresponen a iniciatives pròpies.

S'impulsen nombroses iniciatives comunitàries relacionades amb la salut des dels diferents centres, com per exemple:

- Activitats de conscienciació i millora de la salut: Celebració de dies mundials i campanyes, xerrades a casals, escoles, biblioteques, centres cívics...
- Activitats adreçades a infància i adolescència: taller massatge infantil, taller de lactància, Programa Salut i Escola, campanyes de vacunació escolars, taller d'habilitats parentals, Grup de suport a la lactància materna, Grup de pares.



- Activitats adreçades a gent gran: taller “Entrena la teva Ment”, taller de psicomotricitat, rutes de salut “Fem barri, descobreix la ciutat”, projecte d’acció comunitària RADARS (col·laboració amb Serveis Socials), Xerrades a associacions de gent gran del barri, Escola de gent gran.
- Activitats adreçades a col·lectius vulnerables: Taller d’autocura per a dones, grup de dinamització adreçat a pacients amb dolor crònic localitzat (Projecte premiat al congrés de la SEMFYC 2016), grup de suport i ajuda mútua a cuidadors de persones dependents, Taller Dona i Esport, Grup de dol, accions dirigides a la soledat.
- Activitats adreçades a persones adultes amb problemes de salut i complexitat clínica: Taller pacient expert Diabetis, taller sobre tractament grupal sobrepès i obesitat, taller de deshabitació del tabac, taller pacient expert tabac.
- Cessió d’espais a entitats: Des del compromís amb la societat i el tercer sector, ofereixen espais per campanyes de divulgació, informació i captació a les següents entitats: Aldees Infantils de Catalunya, Associació Catalana d’Integració i Desenvolupament Humà (acidH), Creu Roja, Fundació Pasqual Maragall, Fundació Vicenç Ferrer i l’Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), etc.
- Actuacions solidàries amb els col·lectius més desafavorits: participació en campanyes i col·laboració amb entitats socials, proves pilot del projecte Vincles, participació en els consells de salut dels barris, Adhesió a l’Acord Ciutadà per una Barcelona lliure de violència contra les dones.

Cal destacar que totes les activitats grupals que es fan són avaluades amb enquestes de satisfacció i es pot evidenciar que més del 90% dels pacients les han valorat positivament.

A més, conscients de les creixents demandes socials, organitzen activitats i campanyes destinades a recaptar fons per a causes solidàries i de col·laboració amb entitats socials (esmorzars, recollida de taps...).

PROMOCIÓ D’HÀBITS SALUDABLES

Amb el propòsit de ser referents de salut als barris, CAPSBE està fent un esforç per estar present a les xarxes socials fent campanyes de prevenció, divulgació i promoció d’hàbits i estils de vida saludables. Per impulsar aquest tipus d’accions, s’ha creat la Comissió de xarxes socials amb professionals de tots els centres i de tots els perfils.

Xarxa AUPA, “Actuant Units per a la Salut”.

Projecte de diverses institucions professionals i formatives en el camp de salut per promoure els projectes de salut comunitària en l’atenció primària, que disposa del suport de la Generalitat de Catalunya.

Aquests missatges també són compartits amb la ciutadania a través dels diferents canals de comunicació del CAPSBE, com les pantalles existents als centres, butlletins, revistes, etc.

Com a objectius per a propers exercicis el centre es planteja incloure iniciatives de conscienciació ambiental de la ciutadania en les activitats educatives i en els seus canals de comunicació.

CREACIÓ I SOCIALITZACIÓ DEL CONEIXEMENT

La recerca i la innovació són dos dels pilars del CAPSBE per millorar l'atenció sanitària. L'any 2009 es va crear la Unitat de Recerca i des del seu inici ha promogut la transversalitat i multidisciplinarietat de la producció científica del Consorci, donant suport a iniciatives pròpies en recerca clínica i comunitària de professionals compromesos/ses, i alhora, treballant amb altres grups de recerca i institucions per endegar projectes d'interès compartit. La Unitat també treballa en el foment de la formació interna del personal en Metodologia Científica.

La Unitat de Recerca forma part del Grup Transversal de Recerca en Atenció Primària de L'Institut d'Investigacions Biomèdiques August Pi i Sunyer (IDIBAPS). La seva productivitat científica és una de les més importants de l'Estat en Atenció Primària. Els projectes que duen a terme tenen com a principal objectiu la millora de la qualitat i de l'expectativa de vida dels pacients atesos a CAPSBE.

El Projecte ARES-AP promou l'harmonització d'estàndards de cures d'infermeria a l'atenció primària

El CAPSBE destaca per l'alta producció investigadora, en els darrers mesos s'han publicat 15 articles a revistes, 118 comunicacions a congressos, 7 tesis doctorals, un curs de metodologia científica, 12 projectes transversals...

Aposa decididament per compartir aquest coneixement amb totes les persones professionals del Consorci i amb altres persones convidades, planificant sessions clíniques i altres espais de generació de coneixement col·lectiu.

La seva pàgina web ha estat acreditada com a WMA (Web mèdic acreditat), fet que demostra la seva rigorositat i utilitat.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES: ESTABILITAT I APODERAMENT

Els compromisos amb l'equip humà de l'entitat es fonamenten en valors com l'estabilitat laboral, la confiança, el desenvolupament personal i professional, la seguretat, salut i benestar, la participació, la flexibilitat per afavorir la conciliació, l'equitat retributiva o la igualtat. Aquests compromisos s'aterren en unes polítiques de persones molt definides i procedimentades. S'ha posat en marxa una aplicació mòbil per fer consultes i facilitar la realització de determinades gestions laborals.

El CAPSBE disposa d'un seguit de bones pràctiques, com el manteniment de contractes indefinits, condicions per sobre del conveni, consolidació dels programes de carrera professional malgrat el context econòmic. Cal destacar que totes les persones del Consorci estan dins el conveni de Salut, que és més beneficiós que altres possibles convenis d'aplicació.

Disposa d'un sistema de retribució variable vinculat a un procediment d'avaluació de les competències, on tota la plantilla participa anualment en una entrevista individual de desenvolupament. En aquesta, valoren conjuntament amb la persona de comandament els seus punts forts i les àrees de millora i s'acorden els objectius per a l'exercici següent.

Es fomenta la millora de les competències de les persones professionals de manera continuada a través de les polítiques de selecció, de formació, de retribució, de reconeixement etc., totes elles orientades a retenir el talent per oferir el millor servei possible. Cal destacar que es realitza una enquesta de desenvolupament professional cada dos anys.





Periòdicament s'analitza en detall el clima laboral a través de l'enquesta de riscos psicosocials, analitzant les càrregues de feina. Els resultats s'analitzen en grups de treball per identificar i definir accions de millora.

El CAPSBE ha definit els llocs de treball i les competències necessàries per desenvolupar-los. Actualment ha posat en marxa el *Projecte de desenvolupament professional (PES)* basat en la gestió per competències, es planifiquen plans de formació individualitzats, que inclouen formació online personalitzada a través d'accions de *game learning*.

Una bona pràctica que exemplifica la confiança –un dels valors del CAPSBE– és que es promou l'autogestió de les persones i els equips, sempre que no afecti el desenvolupament de les activitats, per facilitar la conciliació de la vida professional i personal.

Un altre valor destacat que forma part del CAPSBE és la transparència i la participació. En aquest sentit cal destacar les reunions mensuals que es realitzen amb les persones treballadores on es comparteix el quadre de comandament i es presenten els principals indicadors de seguiment. També existeixen els respectius comitès d'empresa i de seguretat laboral i diferents grups de treballs transversals per temes, com la identificació i gestió dels riscos psicosocials, la coordinació de les agendes, l'elaboració del pla d'igualtat; en aquest context també es pot fer esment de les iniciatives de foment de la innovació.

Amb l'adhesió a la iniciativa de reforma horària, l'entitat fa una aposta clara per la conciliació familiar i laboral racionalitzant els horaris. La reforma ha estat treballada de manera participativa per un grup on estaven representats els diferents estaments i el Consorci. Els horaris s'han adaptat a les necessitats de cada grup professional. També cal destacar que les accions de formació i totes aquelles que suposen una activitat que va més enllà de les estrictament professionals es procuren fer sempre en horari laboral.

Participen en iniciatives destinades a millorar la cohesió de l'equip i fomentar un compromís solidari (Magic Line, Trailwalker, Barcelona Salut Games...).

GESTIÓ ORIENTADA A MINIMITZAR ELS IMPACTES AMBIENTALS

El CAPSBE està compromès amb el compliment de les normatives a través d'una gestió orientada a minimitzar els impactes ambientals derivats de la seva activitat. Tot i que no es realitza un seguiment exhaustiu, cal destacar l'alta sensibilització del Consorci i de les persones treballadores. Actua en tres línies: respectar les normes vigents en matèria ambiental, impulsar les energies renovables en els centres i col·laborar de manera activa en la promoció de la sostenibilitat ambiental.

Destinen els recursos necessaris per a la prevenció de la contaminació que es desprèn de la seva activitat: es gestionen els residus biosanitaris, els productes químics d'alt risc i els altres residus –paper i cartró, tòner, piles, material orgànic, etc.– amb els proveïdors corresponents i es fa formació als comitès de salut laboral i a les persones exposades.

Progressivament es realitzen inversions per reduir el consum energètic, com per exemple el canvi a enllumenat de bombetes a leds, la contractació de proveïdors d'energia verda en determinats serveis, l'automatització mitjançant sensors de les aixetes o el control centralitzat i automatitzat de llums, calefacció, etc.

S'intenten canviar els hàbits de consum de les persones treballadores i pacients amb accions com l'existència de recomanacions d'ús i de bones pràctiques en el consum energètic (es fa un seguiment a través d'indicadors), la separació de residus a les sales d'espera, la utilització de càpsules biodegradables i cafè de comerç just, la reducció de l'ús de paper, impressions, etc.

Com a objectius el Consorci es planteja fomentar la mobilitat sostenible i el consum responsable entre l'equip i els seus àmbits d'influència. També està estudiant l'obtenció d'una certificació ambiental.

Es fomenta la digitalització de la documentació i la disponibilitat a través de la intranet del Consorci per reduir les impressions. Paral·lelament s'aposta per la digitalització per minimitzar impactes i millorar l'atenció als pacients (tablets a les portes per informar quins metges visiten...).

CONCLUSIONS

El Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra és una entitat pública constituïda per l'Institut Català de la Salut i l'Hospital Clínic de Barcelona. Viu la gestió com un procés de millora constant, en el qual ha après a anar incorporant criteris de responsabilitat social. L'aposta per l'RSC els ha de permetre sistematitzar unes polítiques i desenvolupar uns valors que ja tenen però que cal sistematitzar en accions concretes i bones pràctiques de gestió.

Es detecta en el seu estil que es tracta d'una empresa oberta a aprendre, amb capacitat per observar l'entorn i per establir espais de diàleg.

Han fet una aposta clara per la participació i per la innovació. Per això miren d'interactuar amb els diferents agents implicats, creant aliances i generant sinergies. Tenen per davant tot un repte de desenvolupar un territori socialment responsable, on aquests valors formin part de manera creixent de la identitat del territori.

S'observen algunes possibilitats de millora en camps com el laboral o l'ambiental.



Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Albert Huerta, a partir de les entrevistes realitzades a l'equip de treball del CAPSBE, format per Ethel Sequeira, Sílvia Roura, Míriam Guerrero, Elisenda Sant i Laura Sebastian.

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.