

Equip d'Atenció Primària Sardenya, SLU

Nom de l'empresa Equip d'Atenció Primària Sardenya, SLU

Sector d'activitat Salut

Plantilla 46 persones

Pàgina web www.eapsardenya.cat

Adreça C. Sardenya 466, 08025 Barcelona (Barcelonès)

Contacte 935 674 380 | ajuda@eapsardenya.cat

eap | sardenya
Centre Universitari

AUTONOMIA DE GESTIÓ: LA CLAU ORGANITZATIVA

Fa uns anys a Catalunya es va legalitzar la possibilitat que els professionals de la salut es convertissin en proveïdors dels serveis sanitaris públics, avançant en un model de coordinació de la gestió clínica i l'economicaorganitzativa.

L'EAP Sardenya, que va entrar en funcionament al desembre de 2000, va ser el segon centre d'aquestes característiques creat a Catalunya i el primer de la ciutat de Barcelona. Des de llavors, aquesta alternativa s'ha anat desenvolupant de forma que ja són 12 centres proveïdors de l'Atenció Primària repartits en tot el territori català.

L'èxit radica en saber equilibrar les necessitats de la població amb els interessos de "l'entitat proveïdora", ja que s'estableixen prioritats de despesa econòmica en funció de les necessitats del centre i tenint en compte les decisions clíniques que pren el personal facultatiu després de visitar els pacients.

Per tant, l'autonomia de gestió és la clau del seu èxit, tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic i prenent les opcions més favorables per a tots els grups d'interès.

UNA ORGANITZACIÓ PIONERA AL SERVEI DE LA COMUNITAT

Missió

L'EAP Sardenya té l'objectiu d'encarregar-se de l'Atenció Primària de la població integrada en la seva Àrea Bàsica de Salut (ABS) Barcelona-7B. Som un centre sanitari obert a la societat amb la missió d'oferir serveis d'alta qualitat al pacient, utilitzant la tecnologia més innovadora.

La qualitat en el servei es fonamenta en una assistència eficient. Gràcies a la nostra capacitat de gestió millorem l'accessibilitat a serveis que solen ofertar-se en altres dispositius de la xarxa pública, com poden ser, per exemple, les consultes externes dels hospitals o serveis de radiodiagnòstic de la xarxa pública entre d'altres. A més, oferim altres serveis o activitats que no estan incloses a la cartera de serveis públics i altres de caire social, destacant la nostra capacitat resolutiva.

Tenir el mínim de temps d'espera possible, un tracte solidari, proper i de confiança, potencia la nostra qualitat en el servei.

Visió

Volem ser un referent dins el Sistema Sanitari de Catalunya com una organització de base associativa, relacionant la nostra organització als valors de la transparència, el prestigi i la innovació.



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



Ser pioners en totes les branques de la nostra activitat, mitjançant iniciatives de comunicació i participació amb els usuaris, oferint noves prestacions, utilitzant noves tecnologies, especialment en l'àmbit de les comunicacions, i promovent una activitat de recerca molt professionalitzada.

Volem seguir lligats al compromís que sentim envers el medi ambient i seguir millorant i aplicant al nostre dia a dia les pràctiques de reciclatge i sostenibilitat.

Molts anys d'experiència professional avalen l'organització, on la qualitat en el servei es fonamenta en els valors del professionalisme, l'eficiència i el treball en equip. De fet, va ser la voluntat de guanyar en eficiència i de fer les coses de manera diferent la que va portar a l'equip impulsor a constituir-se fa vint anys com a Entitat de Base Associativa (EBA).

Aquest esperit emprenedor i pioner s'ha vist reflectit en fets com:

- L'EAP Sardenya és centre docent i universitari.
- L'EAP Sardenya té una Unitat de Recerca pròpia. És l'únic centre acreditat per l'Institut Carlos III per formar part de l'Institut de Recerca Biomèdica de Sant Pau.
- En els processos de benchmarking dels equips d'atenció primària que portava a terme abans el CatSalut, en dues ocasions l'EAP Sardenya va resultar com el centre millor valorat. En la resta d'ocasions, sempre s'ha situat entre els 15 millors centres.

L'AUTOGESTIÓ EN EL DIA A DIA

El model autogestionat es trasllada als serveis mèdics, en els quals cada metge decideix l'organització de la seva consulta (calendari de visites, temps de visita, criteris d'atenció...) amb flexibilitat i autonomia, només ho ha de comunicar a l'organització per garantir la coordinació en l'atenció.

En la gestió organitzativa es vetlla per la màxima participació i transparència. Exemple d'això és el Consell d'accionistes format per 21 persones de les 46 en plantilla. I recentment s'ha fet pas d'Administració única a Consell d'Administració, i en poden formar part totes les categories que siguin sòcies.

A més, actualment s'està treballant l'elaboració del pla estratègic, en el qual totes les persones de la plantilla han participat en una jornada de reflexió fora de les instal·lacions de l'empresa.

També existeixen diferents equips per afavorir la participació dels grups d'interès en la gestió, com són el grup directiu/executiu, grup de qualitat, grup de salut comunitària, grup de la docència i grup de comunicació. Aquests grups tenen un funcionament autònom i autogestionat, com també els grups de gestió per processos (procés d'aguts, procés de crònics, procés de docència, procés de formació, procés d'atenció social i procés d'atenció a l'usuari. Amb la previsió d'iniciar el procés de preventiva).

Davant temes que ho requereixen s'organitzen reunions a les quals pot participar qualsevol persona de l'organització. Se cerca la màxima eficiència en la gestió del temps, convocant reunions només quan és necessari. De manera complementària, davant qualsevol necessitat s'estableixen espais de conversa informals per abordar-les.

Disposen d'un programa informàtic de gestió propi, perquè les solucions estàndards del mercat no responen a les necessitat d'autogestió que es marca a l'empresa. Complementat amb una consulta virtual també pròpia.

COMPROMÍS AMB EL BON GOVERN

L'EAP Sardenya es regeix pel Codi de Bon Govern de les Entitats de Base Associativa elaborat per l'ACEBA (Associació Catalana d'Entitats de Base Associativa) i del qual van ser promotors.

El Codi va ser aprovat el 16 de juny de 2016 i consensuat per totes les EBAS, i determina el bon funcionament i transparència de les societats professionals, més enllà dels aspectes legals relacionats amb la seva activitat.

Gràcies a l'aplicació del Codi de Bon Govern es mostra l'evolució i compromís amb els principis i pràctiques de bon govern i els valors de servei públic i transparència democràtica, per fer possible una gestió orientada a la millora de la qualitat, la sostenibilitat i l'eficiència dels serveis al ciutadà.

Les dimensions d'avaluació són quatre:

- **Societària:** Agrupa els principis i valors relatius a la governança de la societat; els drets i deures dels socis de l'entitat i; la creació i destí dels excedents procedents de la gestió social.
- **Assistencial:** Avalua els principis de gestió quant a eficiència i eficàcia en la gestió de la salut de la ciutadania, qualitat dels serveis prestats i satisfacció de les persones usuàries.
- **Gestió:** Aborda els principis i valors que han de regir la gestió operativa de l'EBA. Com són: medi ambient, responsabilitat social, transparència i sostenibilitat.
- **Recursos humans:** Com a empresa de persones professionals es regeix pels principis de l'economia social. Es garanteixen, entre altres aspectes, la igualtat d'oportunitats, ocupació estable i de qualitat.

El Codi de Bon Govern és el marc de referència per a la gestió de l'organització. Per assegurar la integració dels principis en el dia a dia es porta a terme anualment una auditoria dels indicadors vinculats a cada dimensió –consensuats en el marc de l'ACEBA– i també se'n deriven recomanacions per a la millora continua.

De manera coherent, l'organització aposta per la transparència total en la rendició de comptes als seus grups d'interès, des dels principis d'honestat i correspondència amb la realitat.

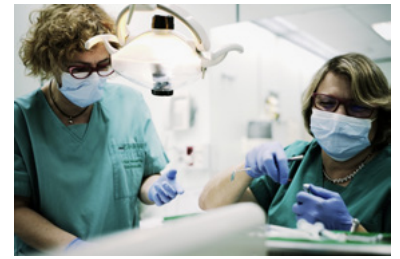
LES PERSONES: EL VALOR PRINCIPAL DE L'ORGANITZACIÓ

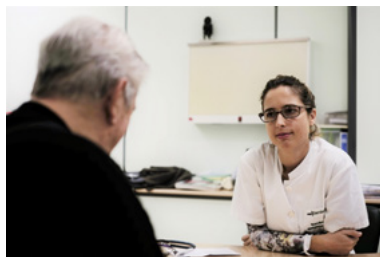
Els valors de l'EAP Sardenya posen el focus en les persones com a principal valor de l'organització:

- Les persones són el valor principal de la nostra organització. El nostre personal professional podrà treballar en condicions de seguretat i confort, tindrà possibilitats reals de promoció i de millora de la seva capacitat, mantenint un nivell de competència professional òptim. Amb aquesta finalitat oferim plans de formació i el reconeixement més alt per crear un equip cohesionat, sòlid i permanent en el temps.
- Els valors que fonamenta la nostra tasca són compromís amb les persones, encoratjar al professionalisme, potenciar la recerca i la innovació, integritat i conducta ètica, transparència, excel·lència, eficiència i innovació.

Algunes pràctiques que evidencien l'aplicació d'aquests valors en el dia a dia són les següents:

- **Estabilitat:** Totes les persones disposen de contracte indefinit.





- **Contractació:** El compromís amb les persones es trasllada també als processos de contractació, i es dona oportunitats de creixement a persones que han tingut relació amb l'empresa. Així, per exemple, es va incorporar a la plantilla una higienista dental que durant el seu període formatiu treballava en la neteja de les instal·lacions. O la treballadora social, que anteriorment havia desenvolupat tasques de la Unitat d'Atenció a l'Usuari de l'empresa.

- **Igualtat:** La diferència entre el salari més alt i el més baix s'adequa als criteris definits al Codi de Bon Govern.

Les dones suposen un 80% de la plantilla i un 60% dels càrrecs directius.

- **Conciliació:** Disposen d'un protocol que regula el procés per sol·licitar adequacions o mesures de conciliació. I s'aproven el 100% de sol·licituds rebudes.

A més, està establert que les persones en plantilla treballin màxim dos torns de tarda per setmana, per afavorir la conciliació.

També hi ha flexibilitat per poder canviar el tipus de contracte laboral segons les circumstàncies personals.

- **Flexibilitat i corresponsabilitat:** La flexibilitat es porta al límit, des de la cultura de corresponsabilitat de l'organització. I la gent respon. Organitzar-se la feina i coordinar-se amb l'equip és clau per portar-lo a terme. Si s'aconsegueix, cadascú pot gestionar el seu temps com vulgui. Cada persona que forma part de l'empresa té molt clara quina és la seva responsabilitat i pot organitzar-se com consideri sempre que hi doni resposta. Aquesta cultura reverteix en unes relacions laborals molt satisfactòries, perquè, per exemple, si una persona té un problema i ha de marxar de manera inesperada, sap que la resta de l'equip s'organitzarà per atendre els seus pacients o per realitzar les seves tasques.

Aquesta corresponsabilitat es trasllada també a la comunicació interna en la qual s'actua d'acord amb la màxima "la teva obligació no és que t'ho diguin, és anar-ho a buscar". Per això, a la Intranet tothom pot compartir notícies i es té accés als processos i protocols actualitzats. La intranet és la porta d'accés al programa informàtic de gestió i, per tant, tothom ha d'entrar-hi diàriament.

- **Atracció de talent:** Davant la necessitat de contractar persones, tant en el cas de perfils mèdics, com administratius, es rep una gran oferta de candidatures. Gent molt preparada i els millors perfils volen treballar a l'EAP Sardenya i el salari no és mai el principal punt d'interès.

- **Clima laboral:** Molt a l'inici de l'activitat de l'empresa es va portar a terme una enquesta de clima laboral. Després s'han realitzat enquestes de manera conjunta amb altres EBAs, en el marc d'ACEBA. Sempre amb resultats molt satisfactoris.

- **Promoció d'hàbits saludables:** EAP Sardenya aposta per avançar en estratègies d'empresa saludable. Així, per exemple:

- Es posa a disposició dels treballadors i treballadores fruita i aigua i es disposa d'un office on la plantilla pot dinar.

- L'empresa va finançar el tractament per deixar de fumar per a totes les persones de la plantilla que volguessin adherir-se a la iniciativa.

- S'ofereixen descomptes a qui vulgui assegurança mèdica i per als seus familiars. Així com descomptes al serveis complementaris.

- A les reunions es gestiona esmorzar saludable.

- **Compromís amb les persones:** Durant els anys de crisi, l'empresa va decidir en un procés participatiu reduir el nivell salarial en un 20% per tal de no haver d'acomiar cap persona. Per fer-ho possible, es va desvincular del Conveni col·lectiu de treball dels Hospitals d'Aguts, centres d'Atenció Primària, centres Sociosanitaris i centres de Salut Mental, concertats amb el Servei Català de Salut (SISCAT) i van crear un conveni propi, articulant un Comitè d'empresa amb la mateixa lògica participativa. Ha estat un procés difícil que s'està superant, van recuperant paulatinament els nivells salarials, per a la qual cosa ha calgut el compromís de totes les persones de l'empresa..



QUALITAT EN LA RESPOSTA ALS PACIENTS SEGONS LES SEVES NECESSITATS

L'EAP Sardenya té establert un sistema propi d'assignació de visites segons la urgència de la necessitat dels pacients, cosa que suposa un plus en la qualitat de la resposta i la màxima accessibilitat.

Quan una persona manifesta una urgència que s'ha d'atendre el mateix dia, es prioritza que es pugui realitzar, tot i que aquesta prioritziació comporta que el temps d'espera de les cites programades sigui més llarg. Aquesta dinàmica requereix una gran coordinació i gestió, caracteritzada per, entre d'altres, els següents elements:

- La sensibilització dels pacients perquè entenguin que si tenen una urgència real seran atesos el mateix dia, però en cas contrari hauran d'esperar la programació de cita.
- Un sistema d'atenció en el taulell de recepció i telèfon molt organitzat. Amb un telèfon propi directe (desvinculat del telèfon de programació del CatSalut).
- La figura del capità/capitana: metge/metgessa referent del dia, que gestiona l'organització de les urgències i visites espontànies i que té l'agenda parcialment alliberada per desenvolupar aquesta funció.

La percepció de l'accessibilitat dels serveis per part dels pacients és molt bona i també ho són els indicadors de satisfacció (amb valoracions més baixes en l'atenció telefònica i els dies d'espera per les visites programades).

Els pacients disposen d'una bústia de suggeriments i s'ha establert un sistema perquè el personal facultatiu reculli a la Intranet les queixes o suggeriments que es reben en consulta. El grup de qualitat juntament amb el d'administració dona resposta a aquestes qüestions.

També una persona de l'equip administratiu dedica part del seu temps laboral a l'actualització de les xarxes socials i respondre les preguntes i opinions.

COMPROMÍS ACTIU AMB LA COMUNITAT

Com a agent econòmic i social del seu entorn proper, l'EAP Sardenya manté un compromís actiu amb la comunitat. N'és exemple que actualment estan realitzant el Diagnòstic Comunitari del barri (Baix Guinardó), per detectar les necessitats reals de la població, identificar els actius en salut i els recursos del barri, prioritzar àrees d'intervenció, planificar intervencions comunitàries i avaluar els processos comunitaris.

A més, ofereix programes propis d'atenció a grups vulnerables amb el servei d'odontologia: atenció a la dona maltractada, persones amb discapacitat psíquica, persones sense recursos i persones amb alt risc social, valorat prèviament per la treballadora social.



De manera complementària, l'EAP Sardènia participa a les activitats que es porten a terme a la comunitat per contribuir al desenvolupament sostenible.

- Recentment ha participat al projecte pioner “Horta-Guinardó: Territori del Bé Comú” impulsat per l'Associació Catalana per al Foment de l'Economia del Bé Comú en col·laboració amb Barcelona Activa i el Districte d'Horta-Guinardó. L'objectiu del projecte ha estat crear un ecosistema d'empreses i organitzacions implicades en la construcció d'un territori del Bé Comú al Districte per tal d'avançar cap a models de gestió més sostenibles i compromesos amb els reptes del territori. D'aquesta manera, a més de realitzar el Balanç del Bé Comú, avançant en la millora continua en el compromís social de l'empresa, s'han establert xarxes de relació entre empreses del barri.
- Projecte “Rutes saludables” als mercats, promogut per l'EAP Sardènia en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona i en el qual es portaven a terme recorreguts pel mercat, acompanyats d'un nutricionista que actuava com a guia, i que ensenyava als ciutadans què comprar, com cuinar i com menjar per tenir una alimentació sana.
- Activitats que el Grup de Salut Comunitària de l'EAP Sardènia organitza per promoure els hàbits saludables al Baix Guinardó.
- Amb l'objectiu de promoure la salut i facilitar el benestar de la població, l'EAP Sardènia treballa en col·laboració i cooperació amb altres entitats i col·lectius per arribar a un major nombre de persones, potenciar noves iniciatives i generar vincles beneficiosos i amb valor afegit pel territori. Actualment, col·laboren amb les següents empreses del Tercer Sector:
 - ONG Banc Farmacèutic
 - Fundació Pere Tarrés
 - Banc d'aliments
 - Banc Solidari Material Ortopèdic (ASENDI)
 - Creu Roja
 - Amics de la Gent Gran
 - Oncolliga
 - Associació de Salut Mental Horta Guinardó
 - Casal Gent Gran Baix Guinardó

També disposen de la Revista ferSalut, la revista de totes les EBAS: una publicació gratuïta bimensual amb l'objectiu de prevenir malalties i d'impulsar l'autocura i els hàbits saludables de la població.

L'EAP Sardènia forma part del Grup de treball RSC ACEBA i de Responcat, l'organisme empresarial de referència en RSE a Catalunya.

APOSTA ESTRATÈGICA PER LA RECERCA I LA DOCÈNCIA

L'EAP Sardènia és centre docent i universitari, amb una Unitat de Recerca pròpia.

En l'àmbit de la **docència**, va ser el primer centre català acreditat per a la docència de postgrau pel Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social en diverses especialitats:

- Residents d'Infermeria i Medicina de Família i Comunitària, formant part de la Unitat Docent Multiprofessional d'Atenció Familiar i Comunitària Aceba (UDACEBA), de la que a més, n'és la seu.

- Residents de Pediatria i Infermeria pediàtrica, formant part de la Unitat Docent Multiprofessional de Pediatria de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, com a centre docent acreditat en Atenció Primària.
- Residents de Medicina Preventiva i Salut Pública de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.
- Residents de Medicina Interna de l'Hospital Universitari Sagrat Cor.
- Estadies formatives MIR de Medicina de Família i Comunitària i Pediatria estrangers.

L'EAP Sardenya és centre docent i universitari, amb una Unitat de Recerca pròpia.

Participa també en la docència de pregrau, en col·laboració amb la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), acollint estudiants de 1r, 5è i 6è de Medicina i de 2n i 4t d'Infermeria.

El centre disposa d'una **Unitat de Recerca** creada el març de 2002 on es realitzen treballs propis de recerca així com assajos clínics en patologia prevalent a l'atenció primària. Des de 2009, forma part de l'Institut d'Investigació Biomèdica Sant Pau, essent l'únic centre acreditat per l'Institut de Salut Carlos III de Madrid per formar-ne part. La creació d'aquesta unitat va ser una aposta de l'EAP Sardenya i per l'Atenció Primària, des del convenciment que la recerca és determinant per l'avenç de la medicina, considerant que contribuir a aquesta dimensió forma part de la seva obligació com a centre públic.

L'activitat de recerca i docència ha disposat d'un gran reconeixement i prestigi al llarg de la seva trajectòria, avalat per diverses beques i premis.

GESTIÓ ECONÒMICA RESPONSABLE

D'acord amb els criteris de l'economia social, no es reparteixen dividends i les reserves es mantenen per sota del màxim establert, amb una capitalització inferior a tres mesos.

La filosofia de l'empresa prioritza la inversió permanent en materials i projectes que repercuteixen en la seguretat i eficiència de la feina, en detriment de l'acumulació de capital que podria permetre inversions financeres.

L'únic client finançador és el CatSalut i els terminis de pagament –no sempre regulars– obliguen a pactar solucions de crèdit amb les entitats bancàries i a l'aval dels accionistes en alguns casos.

En la selecció d'entitats financeres es tenen en compte els criteris de compromís social, i es treballa amb Caixabank i també el BBVA perquè disposa d'un conveni amb el col·legi de metges amb estatus propi i criteris ètics d'inversió, i retorna part dels guanys al propi col·legi per al fons social.

Respecte als criteris de compra i contractació, es prioritza la selecció d'empreses de treball protegit que donen oportunitats a les persones amb dificultats especials.

Es destaca que no hi ha cap proveïdor seleccionat per estratègia de negoci, sinó que es dona oportunitat a tots amb criteris d'igualtat, objectivitat i independència.



COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT I EL MEDI AMBIENT

L'EAP Sardenya és un centre compromès amb el medi ambient i conscient del consum que genera la seva tasca, com ja va demostrar sent el primer centre sanitari sense mercuri del nostre país, quan encara el seu ús era legal.

Procura, així, optar per sistemes que garanteixin la màxima efectivitat en la traçabilitat de destrucció de deixalles i reciclatge, així com valorar els proveïdors que tenen certificat mediambiental:

- Residus sanitaris Grup III i IV: els residus sanitaris especials els gestiona una empresa especialitzada.
- Ús de tòners reciclables: s'utilitza tinta reciclable i els cartutxos utilitzats es guarden en unes capsas especials per reutilitzar.
- Reciclatge de piles: a l'entrada del centre es disposa d'un contenidor especial per dipositar-les.
- Reciclatge de paper i cartró: una vegada emmagatzemat, el contenidor de paper i cartró es treu al carrer i és recollit pels serveis de recollida gratuïta de l'Ajuntament. També estalvien l'ús de paper gràcies a la tecnologia. A més, cada consulta disposa d'una destructora de paper per afavorir el reciclatge.
- Instal·lació de leds i detectors d'il·luminació: a les àrees de personal autoritzat per estalviar energia i recursos. Per a les guàrdies dels dissabtes, el centre disposa d'un protocol d'enllumenat en què només s'encenen aquells passadissos on passaran consulta.
- Instal·lació d'un sistema d'osmosi: per al consum intern d'aigua, per tal de minimitzar l'impacte de l'ús d'envasos i substitució dels gots d'un sol ús per gots reutilitzables.
- Instal·lació d'aixetes amb sensor: les aixetes d'ús públic funcionen amb sensor per assegurar un consum sostenible d'aigua.
- Ús de gots PLA: pel servei assistencial, utilitzen gots compostables. Es tracta d'un plàstic ecològic derivat de plantes de cultius sostenibles i recursos renovables. Implica una reducció del 62% del CO₂ a l'atmosfera.
- Comerç Just: l'empresa que els subministra el cafè està certificada amb el segell de comerç just, que garanteix el respecte al medi ambient.
- Material d'oficina "eco": tenen possibilitat d'escollir material d'oficina amb estratègia de desenvolupament sostenible.

CONCLUSIONS

L'EAP Sardenya és una organització que amb la voluntat d'avançar cap a l'excel·lència en el servei a ciutadania ha incorporat en el seu model, des de la seva creació, els criteris de gestió ètica i responsable, traslladant-los a tots els àmbits d'activitat i a les relacions amb tots els seus grups d'interès.

Aquesta vocació de servei ha portat l'organització a ser pionera en molts àmbits com mostra, per exemple, el fet de ser el primer centre sanitari sense mercuri del nostre país, quan encara el seu ús era legal o ser el primer centre català acreditat per a la docència de postgrau pel Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, entre d'altres.

Però la seva aposta continua i la millora continua al servei de la seva missió marquen l'estratègia que es proposen per seguir avançant en el camí del seu compromís social.

Aquesta fitxa ha estat elaborada el 2020 per Nekane Navarro, a partir de les entrevistes realitzades a Jaume Sellarès, director i metge de família, i Marc Pitarch, cap d'administració i gerent de l'EAP Sardenya.

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.