



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2015**

**Atenció  
Primària  
Alt Camp**

*[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

# Àrea Bàsica de Salut Alt Camp

**Nom de l'empresa** Atenció Primària Alt Camp, SLP

**Sector d'activitat** Salut

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

**Plantilla** 26

**Pàgina web** www.absaco.org

**Adreça** Fonts del Glorieta, s/n - 43460 Alcover (Alt Camp)

**Contacte** T. 977 760 690 / 977 846 409 - administracio@absaco.org



## DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

És una Entitat de Base Associativa (EBA) que té per objectiu tenir cura de la salut de les persones que viuen en els 5 municipis assignats a aquesta Àrea Bàsica de Salut: Mont-ral, el Milà, Vilaverd, La Riba i Alcover, totes elles de la comarca de l'Alt Camp i Conca de Barberà, amb un total aproximat de 6.300 habitants. El CAP que gestionen està ubicat a Alcover.

Van iniciar l'activitat el 29 d'octubre de 2001 i actualment són un col·lectiu de 26 professionals, entre metges, infermeres i auxiliars, administratius i personal de neteja.

Les EBA van néixer a Catalunya amb l'objectiu de que equips de metges i infermeres, amb amplia experiència en Atenció Primària proporcionessin els serveis d'Atenció Primària reformada a un determinat nombre d'habitants del territori. Aquestes societats es van crear mitjançant un contracte amb el CatSalut i actuen sota la seva supervisió. 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. A la modificació parcial de la LOSC (Llei 11/1995) el model conegut com a "Autogestió" pren cos legal.

El ventall de gestió és ampli i comprèn des de l'apartat de recursos humans fins les proves diagnòstiques (anàlisis clíniques, radiologia, ecografia...) i la prescripció farmacèutica. També es responsabilitzen del manteniment del CAP i de la informatització de totes les consultes del CAP i dels consultoris municipals.

## COMPROMÍS AMB ELS VALORS RESPONSABLES

Fa temps que van interessar-se per incorporar la gestió de la responsabilitat social i ja des del 2011 que estan adherits a la iniciativa del Pacte Mundial de Nacions Unides.

Disposen d'un Codi de Bon Govern de l'ACEBA, que és l'organització que agrupa el conjunt de les EBA, i també han elaborat un Codi ètic propi, disponible al web, que pretén ser un document obert que enforteixi la credibilitat davant els ciutadans i l'administració sanitària.

Actualment estan elaborant el Pla estratègic, el qual preveu la integració de l'RSE en la gestió com una de les cinc línies acordades:

1. Assolir l'acreditació dels estàndards de qualitat del CatSalut
2. Mantenir l'equilibri pressupostari
3. Millorar els resultats de salut
4. Potenciar les noves tecnologies
5. Integrar l'RSE en la gestió de l'empresa

“ Les Entitats de Base Associativa (EBA) són empreses de professionals sanitaris integrades en el Sistema Públic de Salut per prestar els Serveis d'Atenció Primària a la població de referència. Cada un dels dotze centres que hi ha a Catalunya té l'objectiu d'encarregar-se de l'Atenció Primària de la població integrada en la seva Àrea Bàsica de Salut (ABS) ”



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya



Idiari Respon.cat de l'RSE en una sala del centre

Entre les accions que preveuen a curt termini:

- Adhesió a **Respon.cat**
- Mantenir l'adhesió al **Pacte Mundial**
- Recollir les **bones pràctiques** d'RSE en una fitxa
- **Pla d'acció** en RSE

Durant el 2015, després d'haver estat seleccionada, l'Àrea Bàsica de Salut Alt Camp ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, el Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el 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.

### COMPROMÍS AMB LA QUALITAT

Els valors com a empresa de serveis de salut són: Accessibilitat, Qualitat assistencial, Implicació i Compromís.

L'administració sanitària, estableix uns criteris de control i seguiment per tal de conèixer de prop la qualitat del treball que desenvolupen. Així, està establert un contracte anual amb indicadors assistencials, d'organització, de coordinació amb els altres nivells assistencials (hospital de referència, Salut Mental, Centre Sociosanitari,...), d'eficiència en la capacitat gestora. Així mateix, periòdicament es realitzen estudis i enquestes de satisfacció de la població atesa i de dades sobre salut que permeten monitoritzar la qualitat assistencial i el bon ús dels recursos.

Tal com recull el codi ètic, les persones d'Atenció Primària Alt Camp tenen el compromís de vetllar pel bon nom de l'empresa tot *millorant la imatge de l'autonomia de gestió de les societats professionals sanitàries davant la societat*. En aquest sentit, també es comprometen a *obrar amb transparència, generant mecanismes de comunicació que permetin una bona informació interna (professionals) i externa (ciutadans i altres entitats cíviques i sanitàries)*.

El conjunt de les EBAs disposen d'un **decàleg de l'autogestió** en Atenció Primària, que destaca el seu caràcter emprenedor, l'eficiència i excel·lència del model, i també l'ètica i l'actitud respectuosa, tolerant, responsable i competent amb la comunitat, i l'opció pel desenvolupament sostenible i la preservació del medi ambient.

Els centres renoven anualment el contracte amb el CatSalut per continuar oferint serveis de salut a la població de referència. Segons aquest contracte, l'Administració estableix uns objectius, que alhora esdevenen paràmetres d'anàlisi i avaluació dels serveis prestats. Els percentatges d'acompliment d'aquests objectius són indicadors de l'eficiència i la qualitat dels serveis de cada centre.

A banda de d'aquestes mesures d'avaluació, alguns EBA basen la gestió de la qualitat del centre en un dels reconeguts models d'acreditació, com són la Norma ISO 9001:2008, el model europeu de l'*European Foundation for Quality Management (EFQM)* o el certificat de qualitat de la *Joint Commission International* en Atenció Primària. Cada vegada són més els centres que opten per acreditar la qualitat de la seva gestió a través d'un model estandarditzat i universal.

---

## COMPROMÍS AMB ELS TREBALLADORS

La seva orientació a la salut també té un reflex en les persones que treballen a l'empresa, i que es vehicula per mitjà de diverses accions entre les quals la conciliació laboral i familiar o els acords amb entitats esportives per a promoure internament la salut. Però la implicació de les persones que hi treballen té una base més àmplia.

El principal element a tenir en compte es refereix al sentiment de pertinença i implicació de les persones en l'organització. La fórmula d'auto-gestió dels EBA els dona un important marge organitzatiu, amb molta agilitat en la presa de decisions, ja que són els mateixos professionals que fan les tasques assistencials, els que decideixen en el dia a dia quines són les millors formes d'atendre les necessitats de salut de la població. Això promou la implicació i el compromís dels professionals i estableix una relació de proximitat i de coneixement de la realitat, que permeten avançar en sistemes de treball més adaptats als constants canvis.

El codi ètic preveu, entre altres aspectes:

- Promoure la qualitat i l'excel·lència dels professionals que hi treballen a partir del compromís personal i col·lectiu, la formació continuada i l'actualització de continguts constant.
- Gestionar els recursos humans amb honestedat, respecte i justament.
- Assumir les responsabilitats individuals per dur a terme les tasques assignades en funció del lloc de treball, fomentant el treball en equip.
- Promoure i facilitar un bon ambient laboral. Respectar les confidències professionals, evitar assetjament, coerció i possibles discriminacions.
- Participar en l'intercanvi de coneixements i d'experiències entre els diversos professionals del mateix centre i d'altres organitzacions del territori o de l'entorn.
- Facilitar la conciliació de la vida laboral i personal.
- Avaluar periòdicament la qualitat de l'atenció i dels serveis.
- Avaluar la satisfacció dels professionals vers la tasca que realitzen a la comunitat, les relacions entre els membres de l'equip i vers l'equip directiu.
- Vetllar per la salut laboral i per un lloc de treball segur.
- Invertir esforços i recursos en la generació d'una cultura organitzativa basada en la millora contínua de la qualitat i l'excel·lència.
- Col·laborar amb altres entitats del territori.

## COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

L'activitat de l'empresa té una base de caràcter territorial, que articula el sentit de compromís vers la societat. D'altra banda, el model de gestió reforça la voluntat i necessitat d'establir una relació molt directa entre l'empresa i els serveis que gestiona amb la ciutadania i el conjunt del territori, amb les seves institucions.

El codi ètic preveu:

- Prendre mesures preventives per garantir la "no discriminació" per motius socials, religió, gènere, raça, nacionalitat o altres. Tenir en compte la diversitat de situacions, contextos i cultures dels nostres pacients i les seves famílies.

- Realitzar activitats preventives i de promoció de la salut, promovent la implicació i la responsabilització dels ciutadans en la seva salut.
- Generar mecanismes de comunicació que permetin mantenir la comunitat ben informada.
- Participar i implicar-se de manera responsable en els esdeveniments socials i cívics de la comunitat
- Treballar per identificar les necessitats de salut de la població.
- Adoptar conductes i actituds de responsabilitat social.

A més, fan diverses col·laboracions que mostren la implicació en la comunitat:

- Col·laboració amb organitzacions no lucratives, entre les quals la Marató de TV3, el Gran Recapte o el Banc de Sang.
- RCP a la població, Ajuts Odontologia, Banc d'Ajuts Tècnics, Programa "A Caminar", Hospital de "Peluixos", Escola de Cuidadors, Revista "Fer Salut", Mas d'en Forés
- Programa ATFAR, per donar suport al tractament farmacològic d'aquelles persones en situació de pobresa o greus dificultats econòmiques que no poden assumir el cost dels medicaments que necessiten.
- Allotjament Estudiants
- Prestació de serveis comunitaris dictats per la Justícia (Centre de Dia).

El programa "A caminar" facilita que els pacients que necessiten fer exercici ho facin caminant pels voltants d'Alcover per tal que després del període marcat se'ls hagi creat l'hàbit i puguin continuar fent-ho, cosa que no passaria amb un recurs de gimnàs tancat. Surten una hora amb una periodicitat de 2 cops per setmana, i un dels dos dies acompanyats per una infermera del centre.

També es destacable l'esforç que han posat en les campanyes per deixar de fumar. Col·laboren en la campanya "Cuida't són dos dies" (S2D)", que pretén prevenir el tabaquisme i promoure hàbits saludables, utilitzant màquines expenedores de tabac, reconvertides amb lemes com "Jo ja no venc tabac" o "Gaudeix d'una vida lluny del tabac". Els productes que es posen a la venda poden ser des de caramels sense sucre a preservatius o raspalls de dents de butxaca i van en una capsa com les del tabac amb missatges saludables. La part corresponent a la recaptació econòmica és destina a col·laborar amb la Lliga contra el Càncer del territori, sense cap finalitat lucrativa.

Periòdicament fan exposicions al CAP, que permeten implicar més la ciutadania i crear un ambient més proper i càlid dins les instal·lacions.

## COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

- Garantir el compliment de les lleis i altres normes relacionades amb aspectes ambientals.
- Utilitzar i tractar els materials i residus d'una manera adequada i respectuosa amb el medi ambient, així com adoptar les mesures raonables i necessàries per evitar qualsevol risc de contaminació ambiental d'acord al pla de residus existent en el centre i de conformitat amb el que estableixi la normativa vigent que sigui d'aplicació (municipal, autonòmica, estatal i europea).
- Establir polítiques d'estalvi energètic sempre que sigui possible i implantar energies renovables de forma progressiva.



## COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

El fet de fer una gestió privada d'un servei públic fa que hagin de vetllar per la viabilitat de l'explotació econòmica alhora que garanteixen i tracten de millorar els estàndards públics. En el codi ètic es comprometen a *realitzar una bona gestió dels recursos econòmics dels quals disposa, seguint principis d'eficiència, eficàcia, equitat, humanitat i transparència i participació.*

A més dels serveis de finançament públic, ofereixen serveis complementaris de medicina naturista, odontologia i quiromassatge.

El model EBA mostra l'eficiència, segons dades publicades pel CatSalut:

- Cost mig de l'AP a Catalunya l'any 2008: 459 euros per habitant i any
- Cost mig de les EBA l'any 2008: 329 euros per habitant i any

Així mateix, l'any 2010 les EBA en conjunt van tenir un cost mig per habitant i any a l'entorn d'un 30 % menys que la resta de centres d'AP de Catalunya.

- *El 30 % d'estalvi que generen les EBA respecte la resta de CAP a Catalunya, hauria suposat un estalvi total de fins a 900 milions d'euros l'any 2011.*

Cal indicar que el Servei Català de la Salut va treure a finals d'octubre del 2014 a concurs la contractació de la gestió del seu servei, però el procés de licitació de la gestió de l'ABS encara no s'ha resolt.

## CONCLUSIONS

El col·lectiu de metges i professionals treballen per ser reconeguts en el territori per la qualitat assistencial i proximitat i per tal d'esdevenir un model de referència sanitari i social. Senten que han d'esforçar-se per demostrar la validesa del seu model EBA, recollit per la Llei d'Ordenació Sanitària de Catalunya, el qual ja ha demostrat que millora la qualitat de l'atenció que es dona als ciutadans, sobretot perquè promou la responsabilització i vinculació més directe entre els professionals i els pacients.

El fet que la concessió de la prestació del servei vagi a concurs públic els motiva a millorar la gestió de la responsabilitat social, des de la qualitat fins a la relació amb la comunitat, passant per les bones pràctiques laborals, base dels resultats.

- Model assistencial proactiu amb excel·lents resultats assistencials = alt índex de satisfacció dels usuaris.
- Implicació professional = major satisfacció dels professionals = menor absentisme laboral.
- Capacitat de gestió i recerca constant de la millora del model organitzatiu.
- Reducció de la despesa sanitària = contribució a la sostenibilitat del sistema.
- Participació en projectes de recerca i investigació.

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2015 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades especialment a Jeroni Ferrer Santaulària, Montse Rovira, Cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari, Ramon Descarrega Queralt, gerent en aquell moment, i al conjunt de l'equip de direcció de l'empresa en el marc de sessions de treball.

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 corresponen a empreses participants en el programa RSE. Pime, coorganitzat amb el Consell de Cambres de Catalunya i amb el suport del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.