



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

**EAP Dreta
de l'Eixample**

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

EAP Dreta de l'Eixample

Nom de l'empresa EAP Dreta de l'Eixample, S.L.P.
Sector d'activitat Salut. Provisió de serveis assistencials d'atenció primària de salut
Plantilla 73 persones
Pàgina web www.eapdretaeixample.cat
Adreça Roger de Flor 194-196 · 08013 Barcelona
Contacte T. 935 070 390 / 902 500 179 - administracio@eapdretaeixample.cat

DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

L'EAP Dreta de l'Eixample S.L.P és una empresa proveïdora de Serveis d'Atenció Primària del Sistema Sanitari Públic de Catalunya.

És una Entitat de Base Associativa (EBA), és a dir, una societat constituïda per professionals sanitaris i no sanitaris. Les EBA van néixer a Catalunya l'any 1998 amb l'objectiu que equips de metges i infermeres, amb àmplia experiència en Atenció Primària proporcionessin els serveis d'Atenció Primària reformada a un determinat nombre d'habitants del territori sota la supervisió del CatSalut.

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.

L'EAP Dreta de l'Eixample va començar la seva activitat l'1 d'octubre del 2003 gestionant l'Atenció Primària de les zones 2G i 2J de la Dreta de l'Eixample. Des del 17 de setembre del 2007 estan ubicats al CAP Roger de Flor.

COMPROMÍS AMB UNA GOVERNANÇA ÈTICA I SOCIALMENT RESPONSABLE

Aquesta Entitat de Base Associativa porta incorporats molts dels valors de la responsabilitat social en la seva pròpia definició fundacional i així es reflecteix en les seves senyes d'identitat com són la missió, visió i valors:

Missió

Proporcionar a la nostra població una atenció primària de salut, centrada en les persones, eficient i oberta a la comunitat, compromesos amb la millora contínua, en coordinació amb la resta d'agents sanitaris i socials del nostre àmbit d'influència.

Visió

Ser un grup de professionals competents, innovadors i compromesos, treballant en equip, que tenen com a prioritat l'atenció primària integral centrada en la persona, garantint una adequada accessibilitat i continuïtat assistencial amb la resta d'agents sanitaris i socials de la zona.

Valors

- Compromís ètic.
- Vocació d'excel·lència.



- Orientació a la millora i la innovació.
- Respecte i lleialtat amb l'empresa, companys i ciutadans.
- Participativa, dialogant i transparent.
- Eficient en la gestió.

Per reforçar aquest compromís amb la gestió ètica i socialment Responsable, des del 2010 disposen d'un codi ètic propi i des de 2015 d'un *Codi de bon govern* on es defineixen les funcions, responsabilitats i deures del Consell d'Administració, del Comitè de direcció i dels socis. S'ha creat un grup multidisciplinar d'ètica, i de cara al proper exercici s'estan dissenyant indicadors que permetin fer el seguiment, avaluar i incorporar accions de millora en la implantació del *Codi del bon govern* i la rendició de comptes.

Entre els deures, destaca el compromís de reinvertir els excedents anuals, quan existeixin, el compliment amb els requeriments de transparència de l'administració, l'èmfasi en la missió de servei de públic i en el foment de la participació democràtica dels professionals que hi presten serveis, incorporant-los en els diferents òrgans de govern de la societat. D'aquesta manera s'aconsegueix una direcció i una governança de l'empresa més participativa, amb una accessibilitat a la informació rellevant i actualitzada sobre l'empresa mitjançant reunions mensuals de tots els socis.

Un dels mecanismes de reconeixement de la plantilla és la facilitació de l'entrada a la societat com a socis. Actualment un 33% dels treballadors són socis. Pel que respecta a aquests no es reparteixen dividendes, es facilita la incorporació a la societat (la primera participació es compra per aproximadament un 10% del valor real) i la compra de les següents participacions (50% del valor real); també es limita del preu de venda de les participacions per limitar plusvàlua i lucre del soci.

Per fomentar la diversitat i la representativitat, la participació en la societat està oberta a tots els treballadors, sanitaris i no sanitaris. Alguns Indicators diversitat: % dones: 61,5%; % metges i pediatres: 57,7%; % d'odontòlegs: 0,14%; % infermers: 15,4%; % treball social: 0,14%; % personal administratiu: 15,4%.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'EAP Dreta de l'Eixample S.L.P 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 per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

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 L'EQUIP HUMÀ

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.

Per acreditar l'aposta per l'estabilitat laboral i per una retribució equitativa l'empresa disposa d'un seguit de bones pràctiques, com el manteniment del 96% de contractes indefinits, amb un 2% del salari per sobre



de les taules salarials del conveni, més la consolidació dels programes de carrera professional malgrat el context econòmic. També disposa d'un sistema de retribució variable vinculat a un procediment d'avaluació de les competències, on tots els treballadors participen anualment en una entrevista individual de desenvolupament. En aquesta, els treballadors valoren conjuntament amb el seu cap els seus punts forts i les àrees de millora i on s'acorden els objectius per l'exercici següent.

Una bona pràctica que exemplifica la confiança, com a un dels valors de l'empresa, és que una part de les hores anuals per conveni, es deixen perquè les autogestioni el propi professional i no cal que siguin presencials: 94h/anuals metges, 59h/anuals infermeria i 51h/anuals atenció a l'usuari. També es vetlla per mantenir un bon clima laboral amb l'existència d'un grup de treball transversal de riscos psicosocials, i la realització d'enquestes de clima laboral periòdiques.

Amb l'adhesió a la iniciativa de reforma horària, formalitzada a partir 2 novembre de 2016, 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 l'empresa. 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.

Un altre valor destacat que forma part de la identitat de l'empresa és la participació, com ho demostren els diferents grups de treballs transversals existents, per temes com la identificació i gestió dels riscos psicosocials, la coordinació de les agendes, l'elaboració del pla d'igualtat en què s'ha treballat durant el 2016; en aquest context també es pot fer esment de les iniciatives de foment de la innovació, com per exemple els programes que s'estan portant a terme a la unitat ecografia, la unitat cirurgia menor, o per l'ús del twitter.

També es porten a terme iniciatives per incrementar la sensibilització i el respecte pel medi ambient. Al llarg del 2016, les accions s'han concentrat en el foment del reciclatge, i a tal efecte, s'han fet 2 sessions al centre sobre reciclatge, i també es va fer una crida a idees per reciclar millor mitjançant la intranet. En els plans pel 2017 es vol abordar el foment del consum responsable entre els treballadors i de la mobilitat sostenible, així com definir un sistema de gestió ambiental que enforteixi la cultura interna de cura del medi ambient.

Tot plegat, passa per la inversió feta en el desenvolupament d'una intranet "Portal de l'empleat", per ordenar i reforçar els procediments que donin suport a aquest focus en la gestió de les persones, com una de les bases essencials per assegurar la qualitat assistencial i comunitària i la satisfacció de la resta de grups d'interès amb l'acompliment de l'entitat.

COMPROMÍS AMB ELS PACIENTS

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

Des de la perspectiva de la responsabilitat social aquesta finalitat s'enriqueix amb el compromís de vetllar pel respecte als Drets humans universals. En aquest sentit, el centre assegura 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 pacients sense opció a obtenir targeta sanitària i amb pocs recursos (indigents, immigrants il·legals, etc.). També l'empresa disposa de protocols propis d'actuació en relació al maltractament infantil, gent gran i de gènere.

L'empresa també vetlla per respectar i difondre els drets i deures dels pacients entre aquests i entre els professionals, tant en les activitats docents com en la recerca (respecte a l'autonomia del pacient). Aquests es troben recollits al codi ètic i se'n fa difusió a través de l'exposició de cartells a sales d'espera i a la pàgina web.

Per altra banda, es destinen esforços per orientar la gestió a l'eficiència en l'ús dels recursos econòmics i en els casos en què s'originen excedent s'inverteixen en la millora del servei als pacients, sense que es reparteixin beneficis entre socis. Al llarg de l'any 2015 es va canviar el model administratiu per millorar l'accessibilitat al centre dels pacients, es van implantar mesures de control d'accessibilitat telefònica i es va millorar la gestió del control de demores -per visita amb els professionals sanitaris (no superiors a tres dies a processos crònics) i visita en 24 hores per processos aguts. Aquesta orientació a l'eficiència en relació als recursos econòmics s'assegura amb una autoavaluació anual del compliment del Codi de bon govern i amb el compromís de transparència sobre la informació econòmica, disponible per a tothom a la pàgina web www.eapdretaeixample.cat/portal-empresa/index.htm

Per aconseguir tot això es fomenta la millora de les competències dels professionals de manera continuada a través de les polítiques de selecció, de formació (tots els treballadors disposen d'una borsa de 20h/ anuals de formació), de retribució, de reconeixement, etc., totes elles orientades a retenir el talent per oferir el millor servei possible.

En definitiva, aquest compromís amb els pacients passa, tal i com consta al Pla d'Atenció Comunitària de l'EAP Dreta de l'Eixample, per ser el referent de Salut del barri, participant també en la formació dels professionals del futur a través de:

- Ser Centre Docent Multi-professional en Atenció familiar i Comunitària acreditat pel Ministeri de Sanitat.
- Mantenir convenis com a centre de pràctiques amb la Facultat de Medicina de la Unitat Docent de l'Hospital de St. Pau de la Universitat Autònoma de Barcelona, l'Escola Universitària d'Infermeria de Sant Joan de Déu de la Universitat de Barcelona o l'Escola Superior Universitària d'Infermeria del Mar de la Universitat Pompeu Fabra, entre d'altres.
- Ser centre de pràctiques per cicles formatius professionals: documentació sanitària, electricitat, etc.

COMPROMÍS AMB LA COMUNITAT: CIUTADANS, ASSOCIACIONS

L'atenció comunitària és una part fonamental de l'activitat de l'atenció primària de l'EAP Dreta de l'Eixample des de l'inici al 2003, que té assignada una població de gairebé 50.000 persones. La referència per impulsar,



estructurar i ordenar les actuacions de l'entitat en relació a la ciutadania és el **Pla d'Atenció Comunitària**, en el qual també s'afavoreix la participació dels professionals del centre en activitats comunitàries. En aquest sentit, el 2015 es va crear, amb una remuneració específica, la figura del Responsable d'Atenció Comunitària i al 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.

Participació en iniciatives conjuntes

Aquesta participació gira sobre diferents eixos i agrupa a moltes actuacions entre les que es poden destacar les següents:

Coordinació i treball conjunt amb diferents dispositius del barri:

- Col·laboració amb els serveis Socials de la nostra àrea d'influència (SSAP Dreta de l'Eixample, SSAP Fort Pienc i SSAP Sagrada Família), participació en el Consell de salut del districte, col·laboració amb el Punt d'Informació i Atenció a les Dones de l'Eixample, amb les associacions de veïns (AV Dreta Eixample i AV Sagrada Família), amb l'Associació de comerciants del districte, amb l'Associació APDE (Ass. Per la Dona Efectiva, Can Roger (coordinació i seguiment de persones en situació de risc social), participació en la Festa Major de la Dreta de l'Eixample, col·laboració amb diferents entitats religioses del barri i amb la Biblioteca Sofia Barat.

Participació en programes comunitaris

- Projecte EIXAM (adreçat a infància i adolescència) de l'Ajuntament de Barcelona.
- Pla Comunitari de la Sagrada Família: Participació activa des de l'any 2008. Actualment, dues professionals participen i col·laboren en les taules de: Voluntariat i solidaritat, Comissió de gent gran, Comissió Rutes de Salut, Comissió de dones i Prescripció social.

Coordinació intersectorial

- Amb els diferents nivells assistencials: Atenció Especialitzada, Centre de Salut Mental i Centre de Salut mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), Comitès operatius Àrea Integral de Salut Dreta, Atenció Sexual i reproductiva.

Educació sanitària grupal

- Taller de prevenció i educació sanitària impartits pels professionals del centre o en col·laboració amb altres entitats, xerrades divulgatives de caire sanitari a entitats del barri.

Préstec material ortopèdic. Banc Solidari Material Ortopèdic

- Oferir als pacients la possibilitat de disposar de material ortopèdic en préstec a través del banc de material solidari. El material del banc procedeix de donacions dels pacients o bé per compra directa del centre.

Xarxes socials i Revista Fer Salut

- Amb el propòsit de voler ser referents de salut al barri, creuen que és essencial poder formar part de les xarxes socials per continuar oferint una tasca preventiva i de divulgació. Al CAP Roger de Flor estan presents a través de Twitter (@caprogerflor) on fan campanyes de prevenció, divulgació i promoció d'hàbits i estils de vida saludables.
- Un altre instrument per apropar-se a la comunitat i fer-se visibles, és mitjançant la participació en el Comitè Editorial de la revista Fer Salut. La participació activa de tots els estaments professionals del centre en la divulgació d'articles d'interès de caire social i sanitari ha estat present des dels seu inici. Gràcies a aquest canal de difusió arriben al voltant de quatre mil pacients.

Des del darrer trimestre del 2016 formen part de la 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.

Activitats comunitàries

Per altra banda, també desenvolupen **activitats comunitàries** que són liderades pels seus professionals en coordinació amb altres entitats. Són fonamentalment activitats educatives sociosanitàries:

Activitats adreçades a Infants i adolescents: taller massatge infantil, taller de lactància, taller d'habilitats parentals i Programa Salut i Escola.

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 Sagrada Família), Xerrades a associacions de gent gran del barri.

Activitats adreçades a col·lectius vulnerables

- Taller d'auto-cura per a dones: "El meu cos, el meu territori" -Organitzat pel PIAD-, grup de dinamització adreçat a pacients amb dolor crònic localitzat, amb la coordinació de l'equip CIP AIS (Projecte premiat al congrés de la SEMFYC 2016), grup de suport i ajuda mútua a cuidadors de persones dependents, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona i l'Associació de Familiars d'Alzheimer de Barcelona (AFAB), Taller Dona i Esport. Dirigit a dones en situació d'exclusió social. Organitzat pel PIAD.

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 deshabituació del tabac, taller pacient expert tabac.

Cessió d'espai a entitats

- Des del compromís amb la societat i el tercer sector, el centre ofereix un espai habilitat 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 i l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC).

Actuacions solidàries amb els col·lectius més desafavorits

- Tanmateix, aquest compromís social de l'EAP Dreta de l'Eixample també esdevé projectes propis i solidaris amb aportacions econòmiques a associacions del barri amb la voluntat d'arribar a col·lectius més desafavorits. El 2016 s'ha fet donatiu al Banc d'Aliments i a l'Associació Can Roger (menjador social i espai trobada, hort per gent del barri). S'han destinat uns diners al projecte d'odontologia solidària i al banc de material ortopèdic.

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

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

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

En l'entorn de crisi dels darrers anys, una de les principals responsabilitats assumides amb els proveïdors és el pagament en el termini que indica la llei (actualment amb el 92% dels proveïdors).

La cura dels proveïdors i el manteniment de relacions duradores en un context de diàleg permanent són uns dels principis en què es fonamenta el compromís amb les empreses proveïdores.

No obstant, l'EAP Dreta de l'Eixample es planteja com a objectiu per l'exercici 2017 elaborar una política de compra socialment i ambientalment responsable, definint els criteris de compra en funció dels aspectes ètics, laborals, socials i ambientals oportuns, superant els requisits legals aplicables, si s'escau. La seva implantació posterior consistirà a fomentar la responsabilitat social en la seva cadena de proveïment i avaluant paulatinament els proveïdors segons aquests criteris.

COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ: CONSORCI SANITARI DE BARCELONA, CATSALUT

Un dels compromisos més importants de l'empresa amb l'administració és realitzar una gestió eficient de l'ús dels recursos econòmics assignats i actuar de manera transparent davant de tots els grups d'interès, en aplicació del codi ètic i dels principis de bona governança. Les pràctiques en aquesta línia han estat descrites en el primer apartat de compromís amb l'ètica i la responsabilitat social de l'EAP Dreta de l'Eixample.

També formen part dels compromisos amb l'administració assegurar la màxima qualitat del servei, amb la contractació d'una plantilla suficient

per donar els serveis contractats, assegurant el màxim nivell de competències dels seus professionals, i amb el compliment de la llei en qüestions laborals i de desenvolupament dels recursos humans. Totes les activitats descrites prèviament en l'apartat relatiu a la gestió de persones estarien alineats amb assegurar el major nivell d'acompliment d'aquests compromisos amb l'administració.

Un altre compromís amb l'administració és el compliment de les normatives ambientals a través d'una gestió orientada a minimitzar els impactes ambientals derivats de la seva activitat. Per donar-hi resposta, una de les primeres referències és l'apartat relatiu al medi ambient que conté el codi ètic i que recull tres objectius:

- Respectar les normes vigents en matèria de medi ambient.
- Impulsar les energies renovables en el centre.
- Col·laborar de manera activa en la promoció del medi ambient.

Per això es destinen els recursos necessaris per 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 membres del comitè de salut laboral i als treballadors exposats.

Per impulsar la reducció del consum energètic el 2015 es van canviar tots les bombetes a leds i per promoure les energies renovable l'empresa ha contractat recentment el subministrament elèctric amb la cooperativa “Som Energia”.

Per a la promoció de la cura del medi ambient, s'ha fet un canvi de proveïdor a la Cafetera office per a utilitzar càpsules biodegradables i utilitzar cafè de comerç just i s'han fet sessions als treballadors de conscienciació del reciclatge i ús sostenible de recursos (apagar llums, ordinadors...). Com a objectius per al 2017 l'empresa es planteja fomentar la mobilitat sostenible i el consum responsable entre els treballadors i en els seus àmbits d'influència. També està estudiant la obtenció d'una certificació ambiental.

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Carles Alsina, director general, Silvia Zamora, responsable ètica i responsabilitat social, i a un equip de treball de l'empresa.

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.