



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2016**

EAP
Poble Sec

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 Poble Sec

Nom de l'empresa : EAP Poble Sec, S.L.P.

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

Plantilla 45 persones

Pàgina web www.capleshortes.cat / www.facebook.com/CAP-Les-Hortes-1380457068945747/

Twitter @CAPLesHortes

Adreça Nou de la Rambla 169, 08004 Barcelona (Barcelonès)

Contacte T. 933 249 100 - capleshortesescolta@eappoblesec.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

L'EAP Poble Sec, S.L.P és una empresa proveïdora de Serveis d'Atenció Primària del Sistema Sanitari Públic de Catalunya.

Aquesta societat de professionals sanitaris és una Entitat de Base Associativa (EBA).

El model de gestió EBA es basa en una societat de professionals de la salut que constitueixen una empresa autogestionada amb capacitat per a la detecció de necessitats i de millores de forma contínua i transversal a l'organització, amb la conseqüent immediatesa en l'aplicació de mesures per a la consecució d'aquestes.

Pels professionals que configuren aquesta autogestió facilita una conducció més eficient dels recursos, així com el compromís amb la millora del nivell de salut, la qualitat de vida i dels serveis sanitaris, l'equitat, l'eficiència i la resiliència davant les amenaces de l'entorn actual.

Les Entitats de Base Associativa (EBA) van néixer a Catalunya a l'any 1998 amb l'objectiu que equips de metges i infermeria, 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.

L'EAP Poble Sec es va constituir el desembre del 2001, com a EBA formada per professionals sanitaris, tant de la medicina com de la infermeria.

Des del 18 de març del 2002, EAP Poblesec gestiona l'Atenció Primària de l'àrea (ABS) 3A de Barcelona (Cap Les Hortes), al barri del Poble Sec, segons concessió administrativa cedida pel Servei Català de la Salut (CatSalut), mitjançant concurs públic.

El 16 de gener de 2015 s'adjudica la gestió dels serveis sanitaris d'atenció primària en aquesta ABS a EAP Poble Sec, per als propers 10 anys, amb data de formalització d'1 de febrer de 2015 i assoleix l'Accreditació en Qualitat (model EFQM) com Equip d'Atenció Primària a finals del mateix any, col·laborant en l'acte d'entrega de diplomes dels equips que van assolir aquesta, al novembre de 2016.

Durant el 2016, després d'haver estat seleccionada, l'EAP Poble Sec ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Mitjançant el 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'ÈTICA I LA GOVERNANÇA SOCIALMENT RESPONSABLE

El model d'autogestió de l'EAP Poble Sec li atorga una idiosincràsia específica que es reflecteix en senyes d'identitat com són la seva missió, visió i valors.

La **missió** de l'EAP Poble Sec és oferir als usuaris la millor atenció sanitària possible, amb el màxim respecte per a ells i els seus acompanyants, en un marc ètic i de compromís amb la societat, tenint cura de les persones que treballen a l'organització, i que tot això, permeti la sostenibilitat del sistema públic de salut.

La visió és ser un centre d'atenció primària on els usuaris gaudeixin d'una assistència excel·lent amb el millor tracte humà, les persones que hi treballen es desenvolupin personal i professionalment, i sigui referència per a l'administració com a model de gestió eficient, treball en xarxa i responsabilitat social, en el marc d'una atenció que cerca l'excel·lència

Aquesta missió requereix **valors** com:

1. Tracte humà i personalitzat, la capacitat de servei de les persones que treballen en l'àmbit de la salut pública, amb la finalitat d'oferir una assistència de qualitat i personalitzada, ha de basar-se en principis ètics com la humanitat, el respecte, la solidaritat, l'equitat i la tolerància.
2. Cohesió de grup, en referència als nexes o lligams de les persones de l'organització i al desig de mantenir-se en aquesta.
3. Versatilitat, entesa com la capacitat de les persones de l'equip, d'adaptar-se de forma ràpida i fàcil a diferents funcions.
4. Flexibilitat i autoexigència, la capacitat d'adaptar-se als canvis que es produeixen tant al sector sanitari com a la societat, en un context d'atenció cada cop més integral, coordinat i pròxim al ciutadà, on l'atenció primària juga un paper primordial.
5. Competència, és a dir, la formació continuada bio-psico-social com a base del coneixement professional, demostra la maduresa dels professionals del sistema sanitari de Catalunya, i és clau per gaudir d'un sistema segur, de qualitat i eficient.
6. Passió, l'emoció intensa, l'entusiasme i el desig, en els professionals de la salut, per una activitat vocacional, que la societat considera fonamental.

Aquestes senyes d'identitat es reforcen amb l'elaboració del **Pla Estratègic 2015-2018**.

En el context de crisi econòmica i social que afecta de manera important al finançament de la sanitat pública, a finals de 2013 es decideix elaborar unes línies estratègiques que permetin adaptar-se i oferir un servei amb la major qualitat i eficiència possible.

Aquest es crea des de criteris de professionalitat i responsabilitat social de l'empresa envers la gestió de recursos públics sanitaris, fruit de la seva experiència al barri els últims 15 anys, i tenint en compte l'oportunitat que ofereix la concessió de gestió durant els propers 10 anys.



El model d'autogestió a l'Atenció Primària que representa una EBA, permet aquesta estreta col·laboració entre la gerència i la direcció, treballant i participant plegats en la formulació de l'estratègia i els objectius de l'equip en una constant detecció de necessitats i conseqüent adaptació al canvi (aplicació *model* PDCA, de Deming).

Va iniciar-se l'elaboració del Pla Estratègic, a principis del 2014 i ha estat aprovat i presentat definitivament a tot l'equip el dia 1 de juliol de 2015.

L'EAP Poble Sec també està adherit al Codi de Bon Govern de les entitats de base associativa (EBA) que es va aprovar en Junta Directiva d'ACEBA, el 16 de juny de 2016, posant de relleu les bases ètiques de l'autogestió. D'aquesta manera, el codi representa el paper de les EBA com a organitzacions de professionals que basen el seu model a bastir un espai on les persones que hi treballen puguin créixer i desenvolupar la seva carrera, facilitant la seva capacitat d'innovació i la consecució de l'excel·lència, en el marc del treball en equip, i co-responsabilitzant-se de la gestió i l'organització, participant en la governança per aconseguir incrementar l'efectivitat i l'eficiència dels serveis prestats, millorar els resultats en salut, la satisfacció dels ciutadans i de l'equip humà, tot col·laborant a fer sostenible el sistema sanitari públic.

Les EBA promouen una direcció participativa on les persones que integren l'equip humà, siguin socis 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.

Fruit d'aquests valors i compromisos neix el *Codi de bon govern* de les EBA. Per portar-ho a la pràctica, s'ha creat un grup muti-disciplinari d'ètica, i de cara als propers exercicis l'EAP Poble Sec es planteja desenvolupar eines per fer el seguiment, avaluar i incorporar accions de millora en la implantació del Codi del bon govern i la rendició de comptes.

COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA

Des de la seva inauguració el CAP Les Hortes ha mantingut relacions estretes amb la comunitat amb la intenció de detectar les necessitats del barri i d'oferir la seva col·laboració, així com s'ha mantingut una especial sensibilitat en l'atenció de la població migrant, amb el suport de l'equip de mediació del centre i participant de forma activa en el seu desenvolupament per a adaptar els horaris d'atenció a les necessitats de la població i impulsant els serveis de mediació en el col·lectiu de dones de la zona.

L'any 2005-2006 es va decidir la Implantació d'una metodologia aplicada integrada amb un enfocament comunitari d'atenció primària (APOC o Atenció Primària orientada a la Comunitat) fonamentat en un procés cíclic de planificació en funció de les necessitats poblacionals de l'àrea de referència geogràfica, completant la diagnosi individual amb la comunitària.

Des de llavors, els membres de l'EAP Poble Sec estan plenament integrats en el territori objecte del contracte, són membre actiu i estable de la **Comissió de Salut del Pla de Desenvolupament Comunitari del barri del Poble Sec** on es tracten els temes i necessitats d'interès de la comunitat, alhora, mantenen relacions amb diferents associacions del Barri i Plataformes per a la convivència intercultural del Poble Sec. L'objectiu: dissenyar estratègies eficients i efectives de cara a promoure la salut, incrementar la qualitat de vida i el benestar social.

El CAP Les Hortes dona un servei d'Atenció Primària amb la major excel·lència possible i desenvolupa un conjunt d'activitats comunitàries socio sanitàries que estan integrades en el Programa d'Activitats Comunitàries vinculat amb les línies estratègiques de salut comunitària i optant a formar part del projecte integratiu COMSALUT (promogut des de Salut Pública l'AQUAS i el CatSalut amb l'objectiu general d'obtenir el benefici global de la comunitat a partir del benestar de cadascuna de les persones que la integren i els objectius específics de promoure el desenvolupament de la salut comunitària a Catalunya, reorientant el sistema sanitari i augmentar la implicació del conjunt de la societat en la protecció i la promoció de la salut de la població).

El Programa d'Activitats Comunitàries està destinat als diferents grups d'edat de la zona, des de la salut preconcepcional fins a l'acompanyament en el final de la vida i el processos de dol, amb activitats individuals i grups:

ETAPA CONCEPCIÓ I INFANTO-JUVENIL

- De mans de l'equip de llevadores i d'infermeria de pediatria i adults del CAP s'acompanyen nadons, **infants, adolescents i pares a través de: Grup pre i de post part**, en el camí d'elaboració del rol de pare-mare des de la gestació fins el primer any de vida, creant un espai per a compartir experiències, sensacions i dubtes que suposa per a la nova família nuclear.
- **Massatge infantil**. S'educa en la comunicació amb el nadó, mitjançant una seqüència de moviments, mirades, somriures i paraules (estímul físic biològic, metabòlic, i psico-social)
- **Salut i família (antic espai baula)**. Programa que s'ha portat a terme dins l'escola Carles I, i dirigit a mare i pares de primera infància.
- **Taller d'habilitats parentals (Escola de Famílies)**. Espai multidisciplinar amb professionals de l'Agència de Salut destinat a pares i mares de nens de 3-5 anys (enguany previst de 9-12 anys) destinat a pares per al desenvolupament d'habilitats en el període d'infància i pre-adolescència
- **Programa: salut i escola**. Espai d'atenció integral a l'adolescència per a la promoció de valors relacionats amb la salut i prevenció de conductes de risc que hi afecten.

ETAPA ADULTA I RECURSOS PER AFRONTAR ESTRESSORS VITALS

Amb el suport de professionals experts en psicologia de diferents entitats i infermeria del centre:

- **CAPminades**. Des del 2008, amb l'objectiu de promocionar l'activitat física com a font de salut i l'establiment de vincles de relació social entre les persones que hi participen (alguna edició realitzada amb grup de dones pakistaneses acompanyades per una de les mediadores de l'equip i la conducció d'infermeria)
- **Grup moviments**. Dirigit a aturats de llarga durada. Grup d'ajuda mútua, dirigit per psicòleg de Serveis Socials.
- **Cicle equilibradament**. Conjunt de tallers o xerrades que ajuden a reforçar i obtenir eines personals per afrontar els problemes de salut mental (ansietat, estrès, pessimisme, insomni...) que s'ha anat aguditzant en els últims anys de vida. És un cicle que vol reforçar la xarxa d'intercanvis del Poble Sec.

- **Grup de respiració conscient.** Treballar la consciència en la respiració per poder viure més en el present, i d'aquesta manera, no deixar-nos endur pels pensaments que van i venen de forma repetida.
- **Grup de Psicoteràpia de la Universitat de Barcelona.** Grup anual psicoterapèutic obert, com a projecte de col·laboració en la formació d'alumnes de Màster amb la Facultat de Psicologia de la UB amb la finalitat de promoure el benestar psicològic individual i les dificultats psicològiques (estats d'ansietat, depressius i altres vinculades amb la vida quotidiana i relacions interpersonals).
- **Grup de dones.** Dirigit des de Psicòlegs Sense Fronteres: grup dirigit per psicòlogues i orientat a dones amb baix estat d'ànim.
- **Salut i gènere.** S'ha creat un grup motor per treballar a inicis de l'any 2016 un cicle de salut i gènere.
- **Taller de tabac.** L'Equip d'infermeria acompanya i facilita claus per a la deshabitació del tabac (grup facebook)
- **Tallers de primers auxilis.** En resposta a la demanda de l'Associació de veïns i escoles arrel de les necessitats de suport en formació per a l'atenció de situacions urgents de salut que puguin viure educadors o monitors d'equips de futbol de la zona i d'escoles, s'organitzen accions formatives i d'acompanyament per a l'entrenament d'habilitats.

ATENCIÓ I APROPAMENT A LA CRONICITAT

En el context del Pla de Desenvolupament Comunitari i des de la participació activa dins la comissió de Salut, es programen diferents activitats:

- **Taller de memòria. Suport a Grup Expert.** Al maig de 2008 es va constituir un grup expert, que treballa en el manteniment de la memòria realitzant diferents exercicis amb supervisió pròpia.
- **Jornades per a la gent gran.** Des de 2015 s'ha promogut estils de vida saludable entre les persones grans: higiene de la son, alimentació saludable, taller "Aprendre a moure's", dones Sàvies, parlem del dol, sexualitat en la gent gran, taula debat "Avis cangurs", prevenció d'accidents, Voluntats Anticipades, etc.
- **Grup de dol.** Impulsat des de la Comissió de Salut del Pla Comunitari, del que forma part EAP Poble Sec.
- **Estudi aequalis.** El Cap Les Hortes és un dels centres participants en el projecte d'investigació o Assaig clínic per a reduir les desigualtats en salut que promou l'autocura, l'alfabetització en salut i el capital social en persones grans d'àrees socio-econòmicament desfavorides, amb l'impuls de RECERCAIXA i l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP).

Dins el Pla Comunitari, i portat des de la comissió de gent gran, es col·labora activament fent la derivació d'usuaris als següents programes:

- **Acompanyament a la gent gran.** L'entitat ha col·laborat amb la Federació Catalana del Voluntariat Social i Avismón en el Programa de visites a domicili o acompanyament a activitats sanitàries i del barri, per persones amb poca xarxa social o dificultat per a sortir al carrer.
- **Programa Baixem al Carrer.** EAP Poble Sec col·labora amb donacions per a material i voluntaris per treure al carrer un cop a la setmana a persones amb gran dificultat de mobilitat de la zona.
- **Taller de cuidadors.** Grup de suport per a persones cuidadores.
- **Casal de la gent gran.** Es col·labora amb una xerrada anual sobre prevenció d'accidents a la llar.



D'altra banda també es realitzen diferents exposicions al CAP, se cedeixen espais a les entitats del barri, s'ha creat un punt d'intercanvi de llibres i es participa activament a la revista *Fer Salut* (Revista gratuïta amb major tirada en l'àmbit de Salut) promoguda des d'ACEBA.

COMPROMÍS AMB L'EQUIP HUMÀ

L'EAP Poble Sec disposa d'un Pla de Persones, per assegurar el seu compromís amb els professionals del centre des que es realitza l'acollida fins l'acompanyament amb actes commemoratius en les jubilacions o baixes voluntàries de professionals del Centre. Aquest es fonamenten en valors com la capacitat de servei als altres amb tracte humà i personalitzat, la cohesió de grup, l'estabilitat laboral, la versatilitat, la flexibilitat per adaptar-se als canvis i autoexigència, la competència amb bona formació continuada i la passió per la feina.

Per posar en pràctica aquests valors l'entitat compte amb diferents pràctiques. Una d'elles és l'aposta per l'estabilitat laboral, amb el manteniment del 98% de contractes indefinits o el sistema de retribució basat en criteris d'equitat.

Per a estimular el desenvolupament personal i professional l'EAP disposa d'un pla de formació en vies de transformar-se en un Pla de Desenvolupament professional adaptat a les necessitats dels diferents estaments o col·lectius que donen servei a l'entitat (s'inclouen professionals d'altres Entitats proveïdores com és l'ICS, mediadors interculturals i atenció especialitzada), que s'inicia en el procés d'acollida del professional que ingressa al centre i l'acompanya en la seva prestació de serveis a l'entitat, alhora es contempla com a Pla de retorn en processos llargs d'incapacitat temporal o permisos de maternitat.

Aquest incorpora criteris per a la detecció de necessitats col·lectives i individuals i inclou aspectes relatius a la gestió de l'equip directiu (formació continuada d'habilitats directives per als diferents comandaments atinent a professionals enfocats en models de coaching), sessions clíniques, qualitat i millora continua o la seguretat i la salut laboral (gestió de les emocions i de competències intangibles, així com la inclusió de formacions anuals en ergonomia i cures posturals en els objectius específics de grup).

El pla també incorpora un sistema d'avaluació per incorporar accions de millora.

Aquesta cura pel desenvolupament de les persones es complementa amb un pla de conciliació familiar amb una flexibilitat horària que contempla tant les necessitats de la ciutadania com dels professionals que els atenen. Hi ha mesures ergonòmiques per a assegurar el màxim confort en el treball i la qualitat de vida, disposant d'informació sobre el clima laboral i la satisfacció en el lloc de treball, amb la qual s'emprenen accions de millora.

Un altre valor que destaca en l'EAP Poble Sec és la participació i implicació des de la Gerència i Direccions, amb reunions de seguiment mensuals de cadascuna de les parts per a abordar de forma immediata les necessitats detectades. A banda de disposar d'un sistema d'indicadors de resultats i de seguiment de l'activitat que és accessible i compartit per tothom, l'empresa disposa de diferents grups de treballs transversals com el grup de treball d'ètica i igualtat o la Comissió de Carrera Professional. Anualment, s'organitza una jornada de planificació estratègica on s'avalua conjuntament els resultats de l'exercici en curs i s'estableixen les bases de l'exercici següent.

Així mateix es porten a terme iniciatives per incrementar la sensibilització i el respecte pel medi ambient. Durant el 2016, les accions s'han concentrat en el foment del reciclatge, i a tal efecte, s'han fet 2 sessions al centre sobre la gestió de residus, acompanyada d'una crida a la intranet del Centre d'idees per reciclar millor.

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 enforteix la cultura interna de cura del medi ambient.

COMPROMÍS AMB L'ADMINISTRACIÓ

Actuar de manera transparent davant de la pròpia Administració i de tots els grups d'interès és un dels compromisos més conscients de l'EAP Poble Sec, S.L.P.

Els membres de l'equip mantenen una actitud molt participativa davant les propostes de l'administració per a la creació de grups de millora transversals entre els diferents serveis i territoris; així ho demostra per exemple la participació activa en els grups RAE de l'Àrea de Barcelona Esquerra, i el projecte CMBD (Conjunt Mínim Bàsic de Dades de l'Atenció Primària amb l'objectiu de disposar d'un banc de dades exhaustiu i vàlid sobre morbiditat de la població atesa)

Un altre compromís fonamental amb l'administració és realitzar una gestió eficient de l'ús dels recursos econòmics assignats, tal i com s'està recollit també en el Codi de Bona Governança. Des d'aquest punt de vista el centre ha fet durant aquests anys de crisi un esforç extra per aplicar mesures d'estalvi de despesa econòmica per habitant sense reduir la qualitat del servei, d'assumpció de les responsabilitats econòmiques davant les dificultats de finançament i d'adaptació a les successives propostes de convenis per part de l'administració amb criteris de reducció pressupostària.

Amb tot això, el centre ha mantingut 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.

Ahora, existeix un compromís amb les **generacions futures de professionals sanitaris**, motiu pel qual, l'Eap Poble Sec, S.L.P col·labora en el procés formatiu de professionals d'infermeria, psicòlegs en formació de Màster de la Universitat de Barcelona i inicia en 2017, un projecte amb tècnics en documentació sanitària.

COMPROMÍS AMB ELS PROVEÏDORS

Assegurar la qualitat en els serveis oferts a la ciutadania, la **cura dels proveïdors** i el manteniment de relacions duradores en un context de **diàleg permanent** són principis d'actuació en relació a les empreses que proveeixen de serveis el Cap les Hortes.

Això es materialitza en un compromís ferm amb el **pagament en els terminis pactats**, sense que s'hagin produït demores en moments crítics de tresoreria deguts al retard de pagaments per part de l'Administració. També es porta a terme un procés continu de negociació amb cadascun d'ells sobre preus i tarifes que són acordats prèviament, així com un treball conjunt en la **coordinació d'activitats preventives** en subcontractes (per exemple, l'abordatge de l'Ebola amb Netexpres).

D'altra banda, en aplicació de criteris de **compra social** és prioritza la contractació de pimes i autònoms de proximitat, alhora, d'entitats que compleixen amb una tasca solidària o social, amb una especial sensibilitat pels col·lectius de dones amb dificultats. També es procura fer equip i incloure en esdeveniments i celebracions als professionals de les subcontractes i serveis d'especialitzada que realitzen tasques de manera presencial i continuada a les dependències del centre, aplicant fins i tot el propi **protocol d'acollida** per fer-lo sentir en un entorn confortable al CAP.

En situacions de topall de preus, es busquen altres punts de millora vinculats al Projecte d'**Oficina Sense Papers**, sol·licitant l'accés a les seves agendes de citació via web per a facilitar l'accessibilitat a la nostra ciutadania, reduir demores en citació i usuaris no presentats a les visites, així com tenir un informe de llistes d'espera real.

Des de l'aplicació de criteris de cura del medi ambient en la cadena de proveïment es prioritza la compra de material d'oficina certificat (*Àngel blau*), els proveïdors que treballen amb materials biodegradables, la contractació de càtering amb menjar ecològic i, en general, amb totes aquelles empreses que fan tractament de residus o que reciclen o reutilitzen els diferents materials aplicant els principis de l'**economia circular**.

D'altra banda, es col·labora com a membre actiu en el grup de millora del sistema informàtic que dona suport a la Història Clínica (**OMIWEB**) per a detectar les necessitats diàries dels professionals que hi treballen i consensuar millores de l'aplicatiu amb reunions periòdiques del grup en les que participen tots els proveïdors que en fan ús i la Direcció del proveïdor del programa amb els seus tècnics.

COMPROMÍS AMB ALTRES DISPOSITIUS SANITARIS

L'empresa també contempla altres dispositius sanitaris com un grup d'interès. Entre les pràctiques que es porten a terme en aplicació del seu compromís es troben, per exemple, iniciatives per compartir coneixement, la derivació de casos en serveis de poca demanda, la contractació prioritària de proves complementàries a competidors com l'ICS en benefici de l'accessibilitat física de la nostra ciutadania amb motiu de la proximitat geogràfica d'aquests dispositius serveis o compartint les tecnologies de la informació d'altres proveïdors sanitaris en benefici de la citació immediata a la visita de la persona.

Alhora es manté una estreta col·laboració en la resolució in situ d'incidències de manera compartida, en la formació dels professionals de forma bidireccional o en la implantació de criteris de protecció ambiental, així com la reducció en el consum de paper, utilitzant plataformes digitals compartides o enviaments documentals encriptats.

També es dona prioritat per facilitar l'accessibilitat a usuaris en consultes externes, es procura optimitzar la gestió d'agendes delegades, o la gestió de llistes d'espera amb la recerca activa i acords entre centres alternatius d'atenció especialitzada, així com la gestió interna d'incidències o de reclamacions entre les Direccions d'Atenció a la Ciutadania implicades evitant desplaçaments innecessaris a la ciutadania, essent que aquesta necessitat ha donat origen al Grup RAE d'Accessibilitat d'Esquerra Eixample (**COAIR**) i el Subgrup de llistes d'espera dels que n'és membre la nostra Entitat, per a promoure la resposta a les necessitats de millora comunes detectades entre els proveïdors de zona implicats fomentant el treball en xarxa.

També es col·labora en altres grups com la plataforma **SICCEB** (sistema d'interoperabilitat clínica entre proveïdors sanitaris diversos de l'àrea de Barcelona-Esquerra-AISBE) per a la millora en la comunicació de sol·licituds d'interconsulta, proves i informes d'aquestes de l'atenció primària i especialitzada de la zona.

COMPROMÍS AMB LES ENTITATS

L'EAP Poble Sec també manté una estreta relació específica amb les entitats de la zona en aplicació del seu compromís social. Per això, a banda de mantenir canals de comunicació oberts i continuats, es realitzen **reunions anuals** amb l'associació de veïns i de comerciants del barri, la residència assistida, el centre d'acollida de menors, les dues llars de la zona i algunes reunions periòdiques amb escoles, per a tractar temes d'interès comú satisfent necessitats puntuals. Es realitzen enquestes periòdiques de satisfacció, així com es comparteixen preguntes d'interès a l'enquesta anual de l'associació de veïns al barri i es comparen resultats amb els obtinguts en aquesta pel centre de referència de la banda del Poble Sec assignada al CAP Manso.

D'altra banda, l'EAP Poble Sec cedeix material informàtic en desús a les entitats del barri i, previ acord amb aquestes, s'optimitza el protocol d'activitats sanitàries no presencials o Consultes No Presencials però en què hi ha contacte amb aquesta), cosa que es tradueix en: desplaçaments per practicar vacunacions massives a la residència i llars, actualitzacions de plans de medicació o es fan xerrades educatives per millorar els hàbits de vida saludable.

Atenent a les necessitats laborals de les persones treballadores l'EAP també es fan campanyes de vacunació a treballadors de la zona, adaptant els horaris a les seves necessitats o promovent el programa **"Cuida'm"** (Projecte d'Accessibilitat promogut pel CatSalut, amb l'objectiu d'oferir una atenció més individualitzada a aquells usuaris amb necessitats específiques i alta fragilitat relacional, facilitant els acompanyaments en visites/proves i trasllats, alhora en l'adhesió a tractaments prescrits) a tothom que ho necessita.

Des de la perspectiva de cura del medi ambient també s'organitzen recollides de residus sanitaris a les llars i al centre d'acollida del barri, així com s'aprofiten excedents en els materials de conservació de temperatura rebuts en les campanyes de vacunació per a equips esportius del barri, promovent l'**economia circular**.

COMPROMÍS I ALIANCES AMB ALTRES ENTITATS COMPETIDORES

S'hi promouen les aliances com per exemple amb l'ICS, fent cessió d'espais i recursos per a facilitar l'accessibilitat al servei d'Atenció a la Dona des de l'any 2004, compartint la gestió de l'explotació, facilitant la empleabilitat dels treballadors, publicitant l'oferta de participació en tallers i sessions de formació i oferint grups de psicoteràpia amb usuaris de CAP Manso i CAP Les Hortes per tal de garantir la realització d'aquests si requereixen d'un mínim d'usuaris.

D'altra banda, la complexitat incremental del sistema sanitari i l'obertura a possibles nous proveïdors de serveis, provinents d'altres sectors d'activitat, fa que l'EAP contempli entre els seus grups d'interès la competència, plantejant-se realitzar una anàlisi i seguiment de la seva evolució, per, en el seu cas, prendre iniciatives d'apropament i col·laboració.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

Per últim, una de les principals responsabilitats assumides, de manera transversal amb tots els grups d'interès i amb la societat en el seu conjunt, és el compliment de les normatives ambientals a través d'una gestió orientada a minimitzar els impactes ambientals derivats de la seva activitat. L'EAP Poble Sec (Cap Les Hortes) ha estat un dels **Centres Sense Fum** pioners.

Per això, l'EAP en consonància amb la seva sensibilitat pel medi ambient, ha posat en marxa al 2015 un **pla de gestió de residus**, que vol donar resposta a aquesta sensibilitat ambiental creixent, al mateix temps que incorpora les línies mestres de la nova normativa de residus sanitaris a Catalunya.

En aplicació del pla de gestió de residus, es destinen els recursos necessaris i 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, es fa formació als treballadors i es dissenyen els procediments per fer un correcte seguiment i aplicació de millores.

Per a reduir el **consum energètic** s'ha fet un estudi per optimitzar els serveis i els horaris d'obertura del centre. I per continuar impulsant **la cultura de la protecció del medi ambient**, l'EAP es planteja elaborar un pla per fomentar la mobilitat sostenible i el consum responsable entre els treballadors i la resta de grups d'interès.

Finalment, l'EAP Poble Sec està en vies de poder col·laborar en un projecte (amb participació conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona i l'Agència de Salut Pública) de regeneració urbana adreçat a la millora de la vida de les persones creant nous espais de convivència i implicació del veïnat del Poble Sec (compromís ecològic i d'humanització dels barris) mitjançant la construcció de Superilles (2018-2020), amb un enfocament específic en la contaminació de l'aire, la mobilitat, i el soroll, les percepcions de la salut i el benestar. L'objecte d'estudi es concretaria en els efectes de la implantació d'un hort urbà (al terrat del Cap Les Hortes) a un barri marginal densament poblat i amb espais verds limitats, on s'avaluaria la percepció subjectiva de benestar i la salut dels usuaris de jardí (finalment en combinació amb les visites mèdiques de nombres i nivells de medicació).

Aquesta fitxa ha estat elaborada al 2017 per José Antonio Lavado, a partir de les entrevistes realitzades a Lucía García, directora de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania, 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.