

Memòria de compromís social 2017

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi



Índex



I Carta de compromís

Pàgina 3

II Dimensió interna

Descripció del centre i dades econòmiques
Polítiques del centre
Equip humà
Proveïdors

Pàgina 5

III Dimensió externa

Usuaris i comunitat
Comunicació
Seguretat i serveis
Medi ambient
Qualitat

Pàgina 25

IV Mirant endavant

Pàgina 44

Carta de compromís

Pedraforca

Carta de compromís

amb la Responsabilitat Social i el desenvolupament sostenible

El nostre compromís amb la Responsabilitat Social Corporativa ha anat creixent amb els anys. En [2011](#) vam unir-nos a la iniciativa de les Nacions Unides en RSC, **Pacto Mundial**, i poc a poc, a mesura que hem anat treballant diferents àmbits, hem descobert l'impacte que té en el nostre entorn i això ha fet que ens il·lusionem. Apostem per descobrir nous àmbits d'aplicació i sobretot per mantenir un diàleg continu amb els nostres grups d'interès, per donar un valor afegit real a la nostra tasca.

En 2015 vam sumar-nos a la iniciativa catalana **Respon.cat** i ara podem dir que en 2016 hem orientat la nostra política de compromís social com quelcom de transversal, una eina de millora constant que impregna tots els àmbits de l'empresa.

La RSC en la nostra tasca diària

L'entnem com una manera diferent de dirigir les empreses, tenint en compte l'entorn i com podem millorar per tenir un **impacte positiu** en les persones que ens envolten (pacients, professionals i societat en general) i el medi ambient.

Com es tradueix en el dia a dia?

Generant **espais de consens**, implicant els actors i establint mecanismes per vehicular les propostes.

Per nosaltres és molt important aplicar la gestió basada en la RSC com una forma de millora continuada. No és només un esforç puntual, és una manera de fer a llarg termini, per tal de que es tradueixi com un valor afegit per a tothom.

Quins són els nostres objectius de 2016?

- Una major vinculació amb el **territori** (els barris de Vallcarca i Sant Gervasi a Barcelona) i les seves entitats.

- Aprofundir les vies de participació dels **treballadors**.

- Millora de les condicions laborals i de l'impacte **medi ambiental**:

- Millorar les instal·lacions per aconseguir un entorn més còmode on treballar de forma òptima.

- Elaborar i implementar un pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones a l'EBA Vallcarca.



Lluís Gràcia
Gerent d'EBA Vallcarca

Dimensió interna





Descripció del centre i dades econòmiques

Atenció Primària Vallcarca – Gervasi està formada per l'[entitat de base associativa](#) EBA Vallcarca SLP. És una institució sanitària proveïdora del Servei Català de la Salut, que ofereix serveis de salut públics als usuaris.

Ubicació

EBA Vallcarca està ubicada en el Parc Sanitari Pere Virgili de **Barcelona** i ocupa l'edifici Pedraforca (consultes de [Medicina de família](#), [Infermeria](#) i [Serveis Complementaris](#)) i la planta baixa de l'edifici Montseny ([Pediatria](#)).

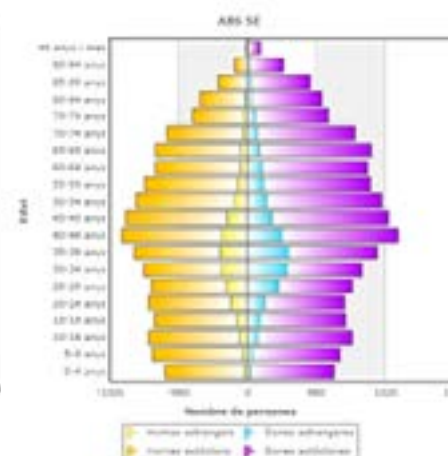
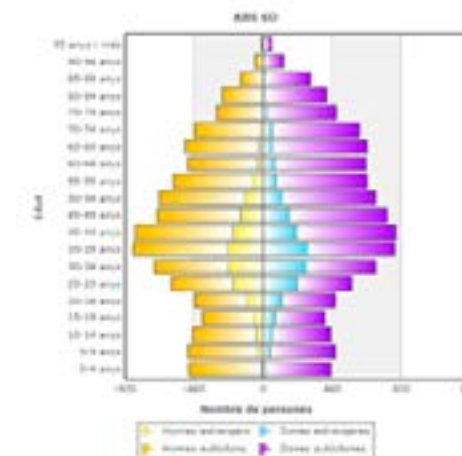
Població atesa

Atenem als barris de Vallcarca (ABS Barcelona 6D) i Sant Gervasi (ABS

Barcelona 5E) i la nostra població assignada és d'un total de 54.647 persones assegurades.

Vallcarca 20.722 persones

Sant Gervasi 34.921 persones



Organigrama

L'EBA està constituïda per **7 socis professionals, metges/esses de família** ([Dra. Altés](#), [Dra. Barragán](#), [Dr. Bernal](#), [Dra. Carranzo](#), [Dr. Corbera](#), [Dr. Gràcia](#) i [Dra. Jiménez](#)) amb tasques tant de gestió com assistencials a l'entitat. Podeu consultar la descripció de les tasques associades a cada àrea de responsabilitat [al nostre web](#).

Principals òrgans de govern de l'EBA Vallcarca:

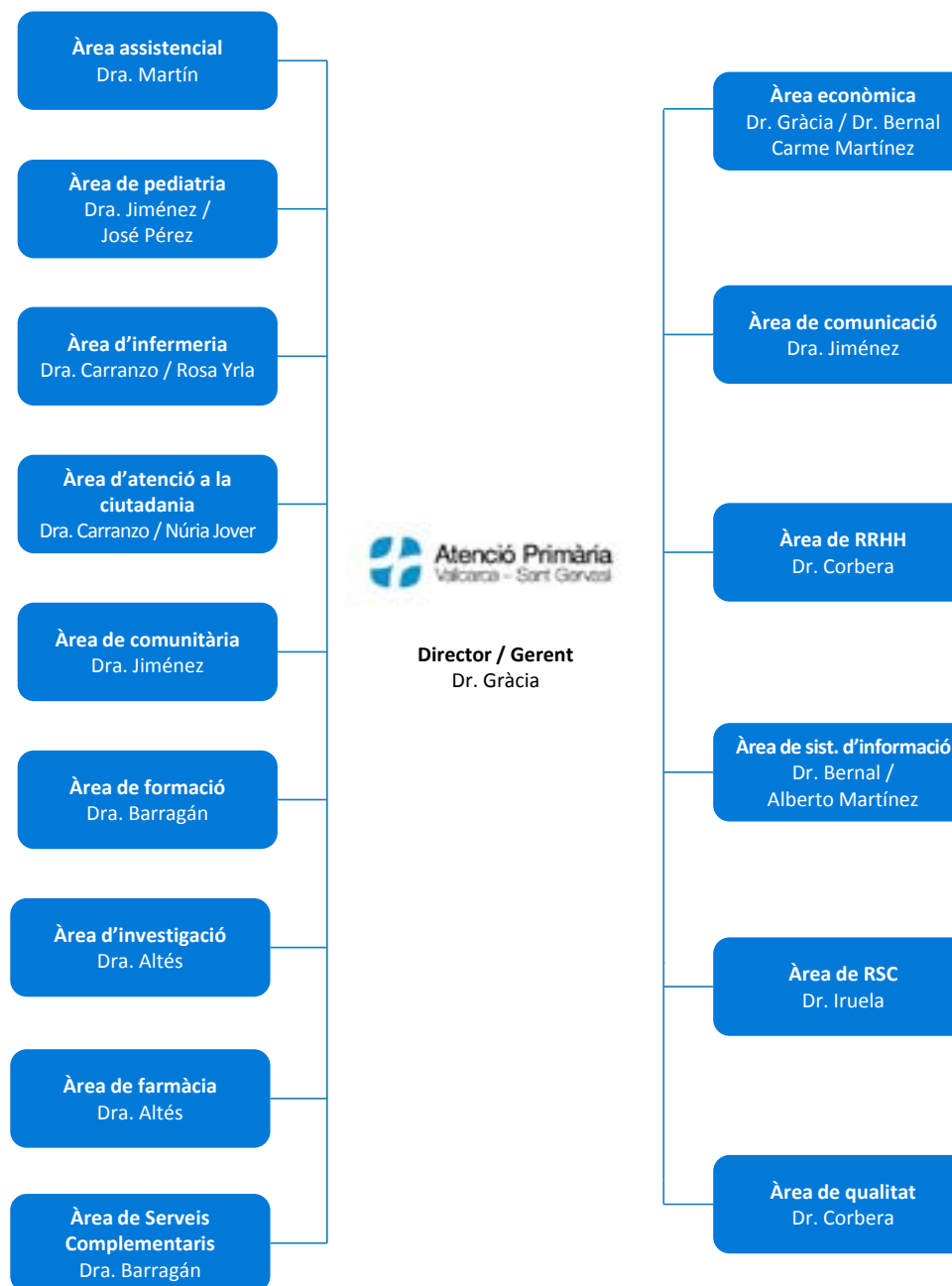
Junta directiva, integrada pels socis de l'EBA. Responsable de definir l'estratègia i els objectius generals de l'organització, vetllar pel correcte compliment de les funcions de l'equip directiu, i especialment del Director del Centre.

Director, responsable últim de l'organització. Assumeix les competències i responsabilitats gestores.

Els **càrrecs intermedis** implanten i desenvolupen les línies de treball dissenyades. Gestionen la cobertura dels recursos humans i fan seguiment de les tasques pròpies de cada àrea.

Així mateix, per facilitar la gestió, es disposa de: **comitès operatius** formats pel director/a i per aquells professionals que aquest estimi convenient en funció de les necessitats. L'entitat té quatre comitès: financer, RRHH, assistencial i comunitari.

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi



Política econòmica

L'EBA com entitat de gestió privada disposa de llibertat per a la gestió dels recursos econòmics, personals i una direcció més resolutiva, donat que els membres d'aquesta directiva també són professionals de la sanitat i treballen com a metges de família.

Endeutament

L'EBA no té endeutament amb cap entitat bancària. Al llarg del temps l'empresa ha consolidat un patrimoni net que cobreix les necessitats de tresoreria. Així mateix, té certs elements mobilitzats que es gestionen com a renting.

Remuneració

El nostre centre s'adscriu al "[I 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 la Salut](#)" de 2015.

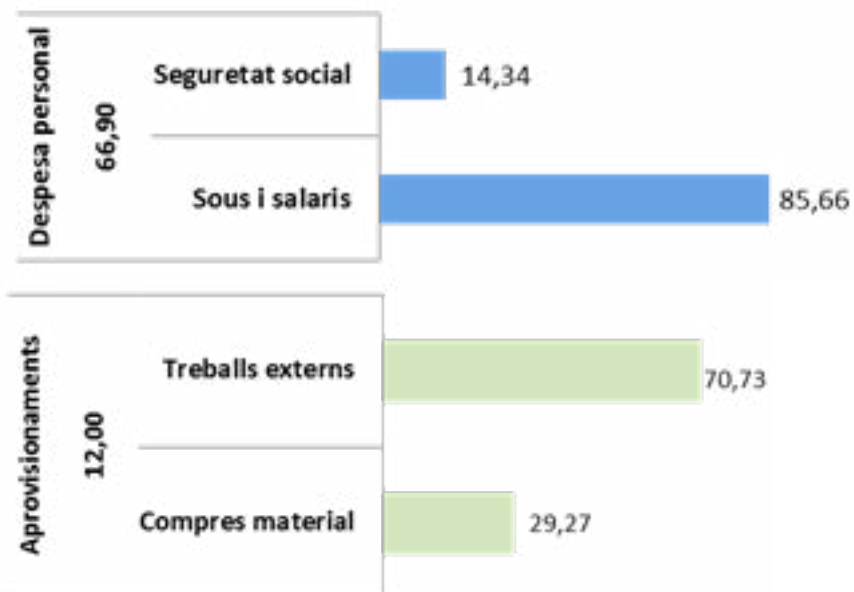
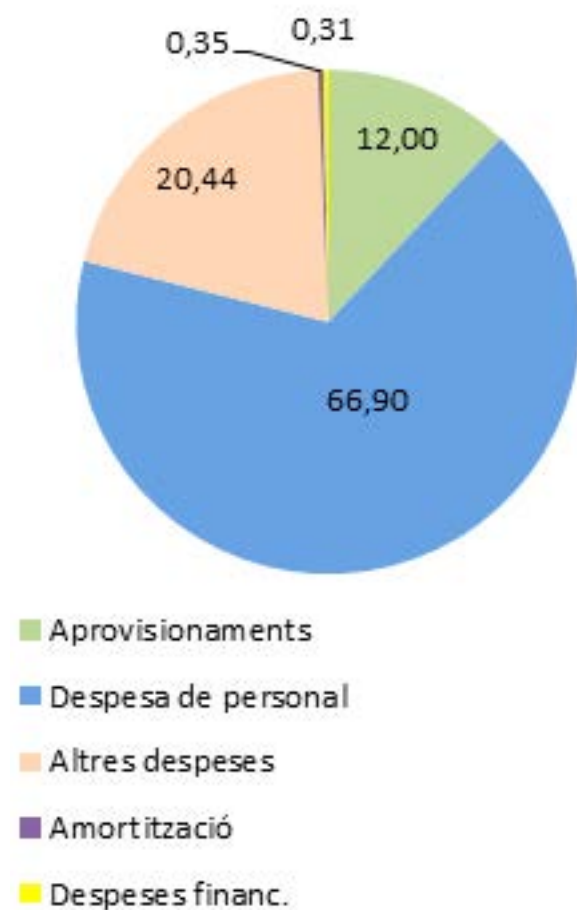
EBA Vallcarca retribueix al seu equip millorant els sous estipulats per conveni.

GP	Lloc de treball	T o t a l mensual	P extres	Total anual ¹	RVO Anual s/conveni	T o t a l Anual ²
1	Cap Assistencial Nivell C	6.046,37	4.065,00	80.686,44	3.400,00	84.086,44
2	MF/ Pediatra Nivell C	4.962,33	4.009,58	67.567,12	3.400,00	70.967,12
1	MF/ Pediatra Nivell B	4.645,99	4.009,72	63.771,32	3.400,00	67.171,32
1	MF/ Pediatra Nivell A	4.330,85	3.997,96	59.966,12	3.400,00	63.366,12
1	Odontòleg/oga	3.139,16	3.009,42	43.688,74	3.400,00	47.088,74
2	Cap Infermeria Nivell C	3.124,71	2.725,82	42.948,16	2.800,00	45.748,16
2	Infermer/a Nivell C	2.865,70	2.519,95	39.428,30	2.800,00	42.228,30
2	Infermer/a Nivell B	2.700,64	2.409,80	37.227,28	2.800,00	40.027,28
2	Infermer/a Nivell A	2.546,08	2.363,29	35.279,54	2.800,00	38.079,54
2	Infermeria	2.416,43	2.363,29	33.723,74	2.800,00	36.523,74
2	Treball Social Nivell B	2.757,64	2.466,80	38.025,28	2.800,00	40.825,28
3.1	Aux. infermeria Nivell C	1.692,53	1.536,87	23.384,10	852,87	24.236,97
3.1	Aux. infermeria Nivell B	1.594,44	1.516,61	22.166,50	852,87	23.019,37
3.1	Aux. infermeria Nivell A	1.516,61	1.516,61	21.232,54	852,87	22.085,41
3.1	Aux. d'infermeria	1.470,87	1.310,12	20.270,68	852,87	21.123,55
6.1.1	Oficial/a admin. Nivell A	2.992,14	2.904,77	41.715,22	947,64	42.662,86
6.1.1	Oficial/a informàtica Nivell A	2.272,78	2.143,12	31.559,60	947,64	32.507,24
6.1.1	Cap Administració Nivell B	1.954,05	1.829,57	27.107,74	852,87	27.960,61
6.1.1	Aux. admin. Nivell B	1.654,05	1.529,57	22.907,74	852,87	23.760,61
6.1.1	Aux. admin. Nivell A	1.598,41	1.520,58	22.222,08	852,87	23.074,95
6.1.1	Aux. administratiu /va	1.487,89	1.487,87	20.830,42	852,87	21.683,29
7	Serveis Generals / Subalterns	1.115,68	1.115,68	15.619,52	758,11	16.377,63

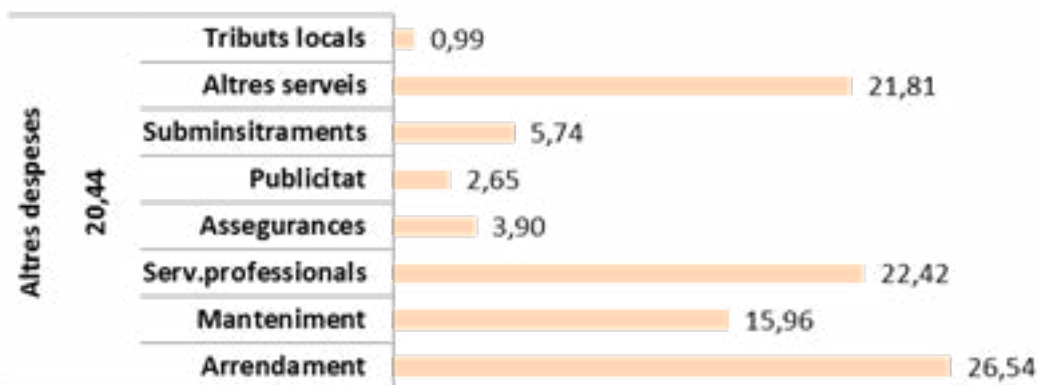
Pressupost

Descripció gràfica de les despeses i els ingressos d'EBA Vallcarca per l'exercici 2016.

Despeses



Treballs externs: Proves complementàries, laboratori, podologia i psicologia



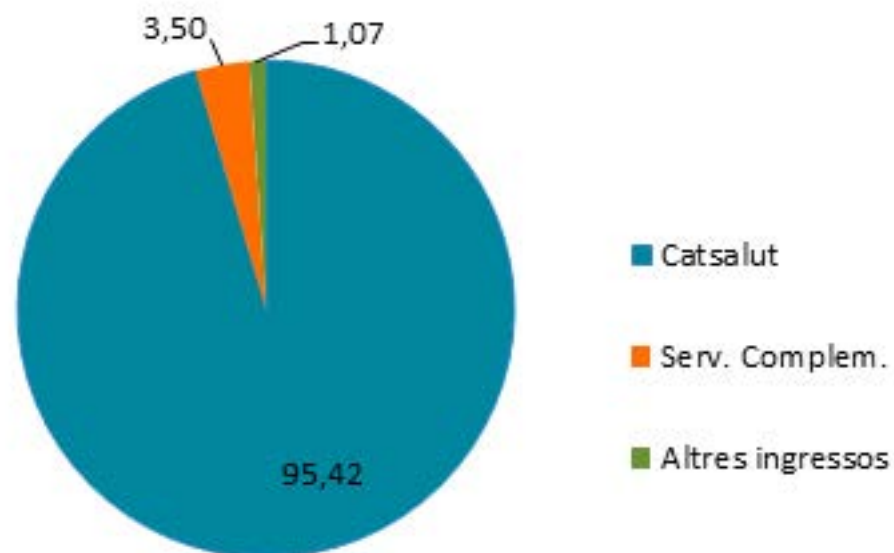
Altres serveis: desplaçaments, missatgeria i hostaleria

Serv. professionals: honoraris d'assessoria laboral i fiscal-comptable, prevenció riscos laborals, protecció de dades i auditoria comptable

Ingressos

Com a **entitat proveïdora del Servei Català de la Salut**, més del 95% dels ingressos d'EBA Vallcarca provenen del CatSalut. [Serveis Complementaris](#) són especialitats complementàries de salut no finançades per la cartera pública del CatSalut, però que creiem que poden beneficiar als usuaris. Es realitzen a un preu **assequible**, dins del mercat actual. També hi ha una assignació social per a casos amb problemes econòmics o d'inserció.

Origen dels ingresos



Pagaments i cobrament

El CAP té assignat per part del Catsalut un xifra d'ingressos fixa i una part variable que depèn de l'assoliment dels **indicadors de salut** marcats a principi de cada any. L'empresa no té cap finançament extern per cobrir els pagaments a tercers.

Així mateix, l'EBA Vallcarca s'adapta a la Llei 15/2010 de 5 de juliol, de modificació de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per qual s'estableixen **mesures de lluita contra la morositat** en les operacions comercials. Tal com estipula aquesta llei, el termini màxim és de 60 dies després de la data de recepció o prestació del servei.

EBA Vallcarca és una entitat proveïdora del Servei Català de la Salut



Polítiques del centre

Missió, visió, valors

La junta directiva va aprovar en 2003 la missió, visió i valors de l'entitat. Són conceptes inherents a l'organització, revisats en va fer el primer pla estratègic en 2008.

Missió

EBA Vallcarca és una institució sanitària amb uns objectius clars assistencials d'atenció a les necessitats de salut dels seus usuaris, a nivell **individual, familiar i comunitari**, integrant la promoció de la salut, la prevenció de la malaltia, la curació i la rehabilitació.

Visió

Ser una organització **dinàmica, eficient i integrada en la comunitat** a la qual atén. Ser un centre d'atenció primària àgil i resolutiu, organitzat al voltant dels llocs professionals de salut.

Ser un grup sanitari que ofereix una **amplia cartera de serveis** d'atenció primària, amb unes prestacions i instal·lacions d'**alta qualitat**. Un centre dinàmic que participa activament en la integració territorial dels recursos sanitaris catalans.

Valors

Els valors de l'EBA Vallcarca són els principals impulsors que inspiren les conductes dels professionals de l'organització:

Respecte: Tractem a les persones, tant als usuaris com als professionals, com éssers integrals, sent tolerants amb la diversitat personal, cultural i social.

Professionalitat: Posem al servei dels nostres usuaris els coneixements i l'experiència d'una manera rigorosa, creient en el que es fa

i mantenint i millorant aquest coneixement, per a poder oferir una atenció de qualitat.

Innovació: Som un equip de professionals que treballen en equip, col·laborant tant entre els diferents professionals del centre, com amb d'altres organismes.

La nostra missió, visió i valors és consultable [al nostre web](#) i a la nostra intranet, per tal de que sigui accessible a tots els nostres grups d'interès.

Pla estratègic

En 2015 el grup de qualitat va fer una revisió dels objectius assolits o no assolits per primer pla estratègic. A partir d'aquest resultat i tenint en compte la missió de l'EBA, es va elaborar un **nou pla estratègic pel període 2016-2020**. Per a la seva realització es van tenir en compte els resultats clau, en les persones, en els clients i en la societat; detectant les necessitats i expectatives del grups d'interès, així com les mesures internes necessàries per millorar el rendiment en tots els aspectes.

Aquests són els objectius estratègics pel període 2016 – 2020:

1. Gestionar la demanda
2. Millorar la capacitat resolutiva
3. Fomentar l'autonomia dels professionals dins d'un treball en equip
4. Millorar la presència al territori
5. Augmentar i diversificar la comunicació
6. Fomentar la formació
7. Fomentar la investigació
8. Fomentar la qualitat
9. Fomentar l'ús adequat i responsable dels serveis sanitaris
10. Fomentar la Responsabilitat Social Empresarial
11. Mantenir la sostenibilitat econòmica

En base aquests objectius marcats i tenint en compte el resultat existents destaquem els **factors crítics d'èxit** identificats:

- Augmentar la **capacitat resolutiva** de l'EBA Vallcarca mitjançant la incorporació de noves prestacions en la cartera de serveis per incrementar la satisfacció dels usuaris.

- Impulsar la realització d'**activitats comunitàries** dirigides a prevenir malalties i promoció de hàbits saludables en la població de referència.
- Consolidar i desenvolupar **noves estratègies de comunicació** cap als usuaris i professionals així com potenciar l'ús de les noves tecnologies.
- Impulsar una política de **qualitat i millora contínua** en l'organització. Fent participants a tots els professionals d'aquesta cultura.
- Fomentar en la ciutadania l'**ús adequat i responsable** dels serveis sanitaris, especialment referent al consum, la gestió i prescripció de medicaments.

Objectius en Responsabilitat Social Corporativa (RSC)

Els objectius en RSC formen part del pla estratègic de l'EBA d'una [forma transversal](#):

- **Major implicació en el territori:** som un actor de salut comunitària al barri, degut als nostres serveis d'atenció primària i la nostra cartera de tallers de salut grupal. En 2016 aprofundim aquest paper ampliant la nostra

relació amb d'altres actors de salut comunitària del territori, per tal de desenvolupar projectes plegats i donar suport a iniciatives liderades per d'altres.

- **Millora dels serveis:** ampliació de la cartera de serveis, per tal de reduir derivacions a l'especialitzada (reduint així el temps de demora i els trasllats als usuaris).
- **Reducció de l'impacte ambiental.**
- **Millora de l'entorn laboral pels treballadors.**
- Aprofundir en la difusió del nostre projecte de **salut comunitària** i obrir la porta a la participació dels nostres usuaris per definir noves línies d'acció.
- Millora de la comunicació en l'àmbit de la **transparència** empresarial.

Per aprofundir en les nostres polítiques de compromís social, estar en contacte amb altres actors interessats en la RSC, compartir bones pràctiques i contribuir a la difusió de la importància d'una gestió empresarial responsable, EBA Vallcarca formem part de dues xarxes de responsabilitat social empresarial, una internacional i una altra catalana:

- [Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#). Adherits des de 2011. Els seus [10 principis](#) ens guien en l'elaboració de la nostra estratègia no només de RSC, sinó empresarial. [Cada any publiquem una memòria de seguiment](#).
- Respon.cat. Adherits des de [2015](#).

Transparència

Com a resultat dels nostres objectius en RSC, durant 2016 hem dut a terme les següents millores:

• Les EBA

Publicació de la secció de [Les EBA al web](#), explicant què són les EBA i com ens relacionem les unes amb les altres.

• Codi ètic

En 2016 Aceba va publicar el seu codi de bon govern i EBA Vallcarca s'hi va adherir. [Queda publicat també al nostre web](#).

• Intranet

Per millorar el coneixement de la nostra missió, visió i valors entre el nostre equip, la vam publicar a la nostra intranet, Minerva. Amb anterioritat ja era consultable al nostre web.

Equip humà

La gestió està basada en la **integració de les persones dins de la cultura de l'entitat** per aconseguir conjuntament els objectius personals i de l'organització en benefici mutu.

Treballem per ser una organització que sigui globalment **igualitària**, competent, tant en coneixements com en la gestió dels seus processos. El nostre objectiu el podem definir amb un concepte: **"l'homogeneïtat competencial de l'organització"**. La cultura entesa com una manera de fer i relacionar-se, marca la vida de l'equip. Les tendències, els objectius i desitjos es comparteixen i creen un estil propi que no és casual.

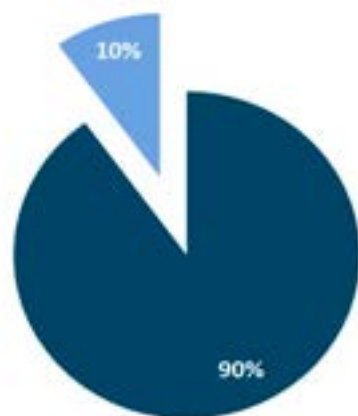
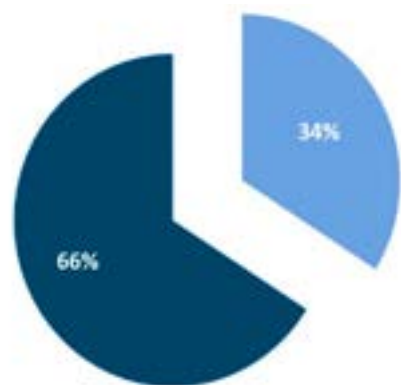
Estament	Home	Dona	Total
Administració	5	12	17
Aux. Infermeria		3	3
Infermeria	2	13	15
Treball social		1	1
Farmàcia		1	1
Informàtica	1		1
Medicina de Família	15	15	30

Total 68 persones

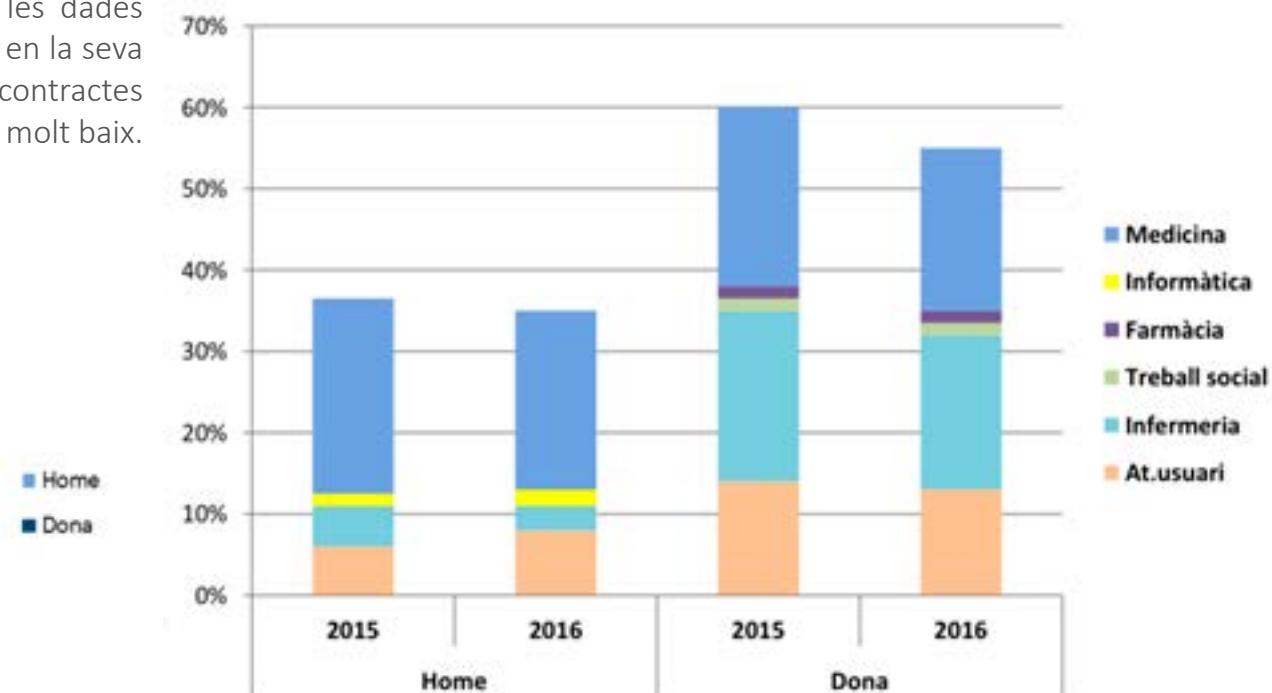
Composició de la plantilla

Desglossem les característiques del nostre equip i les dades d'absentisme laboral de 2016. La nostra plantilla està en la seva majoria formada per **dones** i pràcticament tots els contractes són de tipus **indefinit**. El grau d'absentisme laboral és molt baix.

Composició per gènere i tipus de contracte

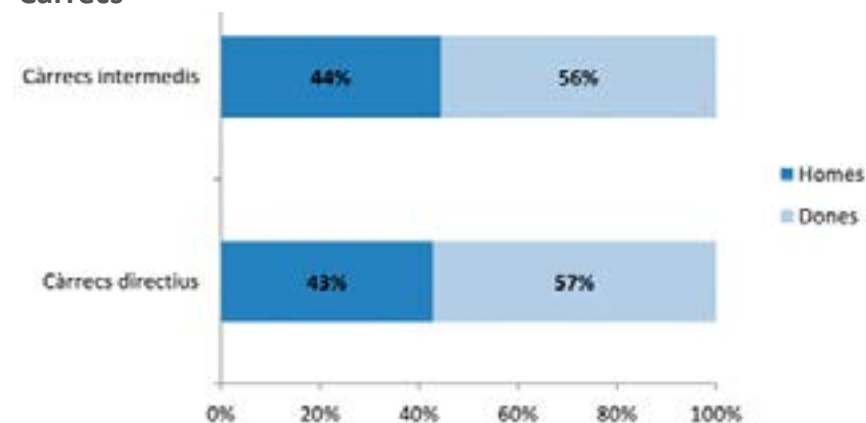


Composició per estaments



Any 2016

Càrrecs



Igualtat

EBA Vallcarca integra als seus valors el **respecte i la promoció de la igualtat de gènere**. Per aprofundir en aquest camp i assegurar una igualtat d'oportunitats efectiva, en 2016 es va constituir la **Comissió Paritària pel Pla d'Igualtat de l'EBA**.

Amb la constitució de la Comissió Paritària pel Pla d'Igualtat de l'EBA Vallcarca, es va posar en marxa la negociació del primer Pla d'Igualtat en abril de 2016, tant amb la participació de la representació social com dels representants designats pels treballadors escollits a l'efecte.

La negociació va iniciar-se amb l'aportació d'un recull de dades sobre la composició de la plantilla per gènere, grups professionals, jornada, diferents tipus de contractació, aspectes relatius a la formació o conciliació de la vida laboral i familiar, entre d'altres. Aquestes dades es van comentar en totes les reunions de la Comissió per tal d'acabar elaborant el **Diagnòstic**.

El Pla d'Igualtat d'oportunitats entre dones i homes a l'EBA Vallcarca 2016 – 2019 és consultable [al nostre web](#). El pla va ser una oportunitat de revisar les polítiques imple-

mentades fins al moment i d'adonar-nos de totes les mesures que ja teníem activades en aquest camp, sense pensar-hi.

La posada en marxa del pla d'igualtat respon l'experiència de l'EBA treballant la RSC en el marc de Pacto Mundial i a [la Llei 17/2015, del 21 de juliol](#), d'igualtat efectiva de dones i homes. Posteriorment, aquesta norma va ser suspesa pel Tribunal Constitucional, però a l'EBA vam creure oportú mantenir el projecte perquè dona un valor afegit a l'empresa i és una bona oportunitat per revisar la nostra manera de fer.

Accions previstes pel Pla d'igualtat realitzades en 2016

- Introduir de forma expressa el compromís de la igualtat d'oportunitats en la **cultura** de l'EBA Vallcarca.
- Fer accions de **sensibilització** en matèria d'igualtat d'oportunitats per l'equip humà.
- Difusió de les mesures, permisos i millores en matèria de **conciliació** de la vida laboral, personal i familiar.
- Definició i redacció d'un **protocol específic per als casos d'assetjament sexual, actituds sexistes o tracte discriminatori**, i fer-ne difusió entre el personal.

- Elaborar i difondre una **guia de llenguatge no sexista**. Revisió i adaptació dels textos corporatius en funció de les directrius de la guia.

- **Formació** específica en matèria d'igualtat d'oportunitats, inclosa formació en assetjament sexual, actituds sexistes i tracte discriminatori, per sensibilitzar a tota la plantilla.

Accions realitzades

- Sessió de presentació per a tot a l'equip de tota la feina relacionada amb el pla d'igualtat (pla, mesures de conciliació, etc.)
- Elaboració de la guia de llenguatge no sexista i aplicació als textos corporatius.
- Elaboració del protocol d'actuació en cas d'assetjament sexual, actituds sexistes o tracte discriminatori. Les comissions d'igualtat i prevenció riscos laborals van col·laborar per definir certs circuits conjuntament. Durant 2016 no s'ha tingut cap registre d'assetjament ni tracte discriminatori.

Accions pendents

- Formació i accions de sensibilització en matèria d'igualtat d'oportunitats.

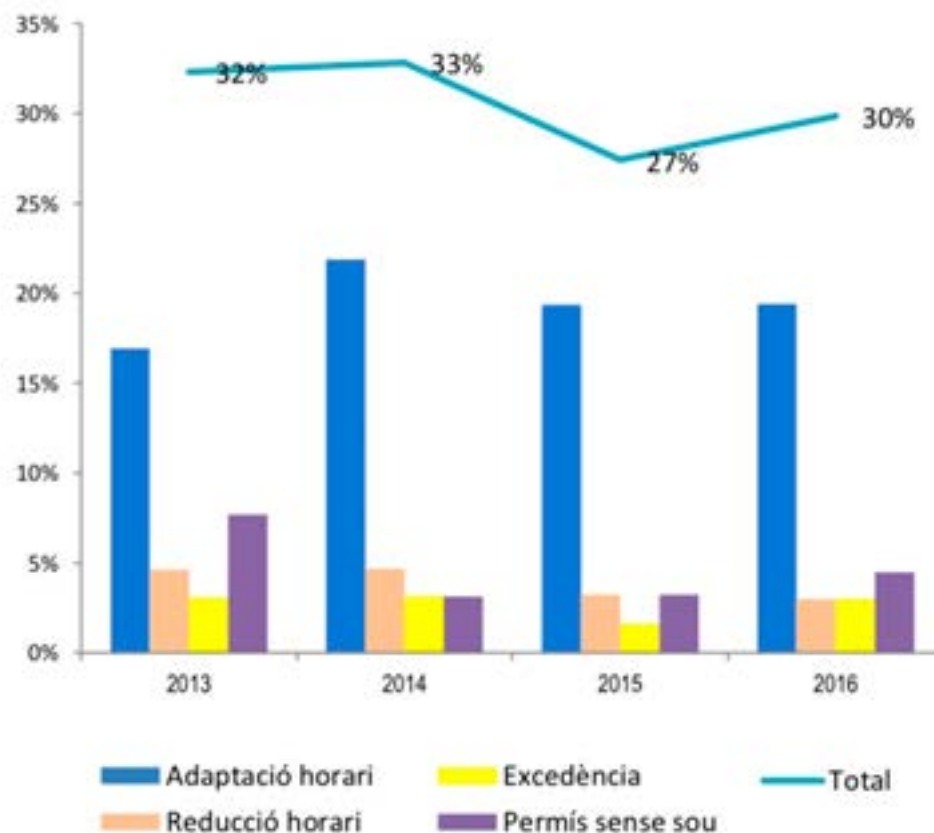
Conciliació

Una major difusió de les mesures de conciliació laboral era un dels objectius marcats pel pla d'igualtat de l'EBA, per tal d'assegurar-nos de que l'equip sap com beneficiar-se d'aquestes millores.

Les millores per conciliació relacionades amb adaptació dels horaris són les més utilitzades i comprenen aquestes causes:

- Conciliar els horaris d'entrades o sortides d'escoles.
- Altres necessitats familiars.
- Formació de cursos o màsters semi-presencials o presencials.
- Escurçament d'horaris extrems en jornades especialment significatives (vigílies de Nadal, Cap d'Any, Reis i revetlla de Sant Joan)
- Permisos sense sou i excedències.

La següent gràfica mostra l'evolució de l'ús de les principals mesures de conciliació laboral en el període 2013 – 2016.



Formació

L'EBA fomenta la formació dels seus professionals per mantenir una excel·lent competència professional mitjançant la **comissió de formació**. Paral·lelament es posa a l'abast els recursos necessaris per a la investigació pròpia d'Atenció Primària, així com per la publicació de treballs a la literatura mèdica o presentació a congressos.

ALIANCES DE DOCÈNCIA			
Conveni de col·laboració UAB	Medicina-pràcticum	Conveni Col·legi d'Educadors socials	Treball social
Conveni Escola Universitària d'Infermeria Vall d'Hebron	Infermeria	Conveni de Pràctiques a UB/Pedag.	Treball social
Conveni coop. educativa Blanquerna	Infermeria	Conveni formació pràctica amb Femarec	Administ. i gestió
Conveni Col·legi d'Infermeria Barcelona	Infermeria	Conveni formació pràctica Escola Lexia	Administ. i gestió
Conveni formació pràctica FEV Escola SOLC NOU	Auxiliar d'infermeria	Conveni form. Pràct. Institut Vall d'Hebrón	Aux. empl.-d'ofic.

L'EBA estimula l'activitat docent dels seus professionals, facilitant que imparteixin cursos i conferències en l'entorn de les societats científiques; i també té **convenis d'estudiants de pràctiques** amb la Universitat de Barcelona, serveis d'ocupació de Catalunya, Institut Vall d'Hebron, Femarec SCCL, Escola Solc Nou i Col·legi d'Infermeria. Emparat al Pla d'estudis de l'ensenyament de Medicina (1r, 2n i 6e curs

de pregrau), Treball Social, auxiliar d'infermeria, Infermeria i gestió administrativa.

L'EBA té també un **comitè d'investigació** que es coordina amb diversos promotors per a realitzar la recerca en l'àmbit farmacològic. Darrerament s'ha signat un conveni marc de col·laboració per a la recerca clínica amb EAP Osona-Sud, Alt Congost, S.L.P., Murallès Salut, S.L.P. i Albera Salut S.L.P. Per altre banda potencia l'activitat de recerca implicant als professionals i arribant a acords amb laboratoris per la realització d'assajos clínics.

El grup de formació disposa d'un calendari de sessions diàries informatitzat on es desenvolupa l'activitat formativa bàsica del centre. El nucli central de les sessions és la **formació sanitària**, però també es realitzen les sessions organitzatives de revisió d'indicadors, discussió i aprovació de circuits, informació de novetats (nous aparells, canvis d'ubicació, etc.) En relació als cursos externs rebuts, el grup de formació segueix l'oferta de les societats científiques i professionals per tal d'oferir els millors continguts i actualitzacions possibles: Societats de Medicina Familiar i Comunitària: [semFYC](#) i [Camfic](#), Societats de Pediatria [Scpediatria](#) i [Aeped](#), [Associació d'Infermeria Familiar i Comunitària](#), Col·legis professionals: [COMB](#) (medicina), [COIB](#) (infermeria) i la plataforma de formació online www.fisterra.com.

Número de persones	2013	2014	2015	2016
Presentació a congressos	27	19	42	40
Comitè científic	1	1	1	1
Comitè organitzador	1	3	0	1
Docència	9	0	1	5
Investigació	9	10	34	13

Salut i seguretat

Prevenió de riscos laborals

L'entitat té subcontractada l'empresa ASPY Prevenció, per elaborar les tasques de prevenció de riscos laborals, conjuntament amb una comissió de dos tècnics per part de l'empresa.

Hi ha dues línies de treball:

1. **Planificació d'activitats sanitàries** (vigilància de la salut i formació sanitària)
2. **Pla de prevenció** (millorar les condicions laborals i augmentar el nivell de protecció dels treballadors). L'entitat ha realitzat diverses enquestes psicosocials, que permetin identificar oportunitats de millora en aquest aspecte.

El resultat d'aquestes enquestes mostren la **satisfacció general de l'equip** amb les condicions laborals i recomanen només una millor programació de la càrrega de treball per evitar sobrecàrrega en hores de més aflluència, però reconeix que degut a la naturalesa de la nostra feina (atenció primària de salut) aquesta millora és difícil.

Per millorar la difusió dels materials de seguretat en març de 2016 es va publicar el **pla**

d'emergències de l'EBA a la nostra intranet, Minerva i es van posar cartells de resum a les sales de descans comunes dels edificis Pedraforca i Montseny.

Absentisme

Les dades d'absentisme laboral de l'EBA són molt positives, ja que té una **incidència molt baixa**.

	ILT	Mat	Acct	Risc E.	Total
2013	0,61%	0,05%	0,21%	0,33%	1,19%
2014	0,33%	0,99%	0,00%	0,28%	1,61%
2015	0,59%	0,24%	0,00%	0,00%	0,84%
2016	0,83%	2,23%	0,00%	0,51%	3,57%

ILT: Incapacitat laboral temporal

Mat: Maternitat

Acct: accidents del treball

Risc E. Riscos derivats de l'embaràs

Hàbits saludables

A les condicions laborals esmentades, també cal afegir que des de 2014 a la sala comú s'ofereix fruita i fruits secs per tal de donar una alternativa **saludable** per menjar fora dels àpats. També hi ha fonts d'aigua freda i calenta.

Comunicació interna

L'EBA disposa de diferents mecanismes per assegurar que la informació flueixi dins de l'organització:

• Comunicació vertical

- Normatives de funcionament, convocatòries i notícies d'interès general.
- Bústies de suggeriments
- Sessions informatives
- Butlletí intern de notícies
- Enquestes de clima laboral
- Anualment l'entitat comunica els resultats clau als diferents nivells i individualment.

• Comunicació horitzontal

- Plataforma Minerva (intranet, documents i tasques)
- Grups de WhatsApp temàtics (formació, comunicació interna i general)
- Reunions d'equip per tractar temes organitzatius i científics

La filosofia de l'EBA és mantenir un **diàleg obert i fomentar la participació**. Bona prova és que gran part de l'equip pertany a una o més comissions de treball voluntàries del CAP.

	2012	2013	2014	2015	2016
Nº comissions	7	8	9	10	11
Nº persones	48%	50%	59%	77%	70%

En 2016 es van crear les **comissions d'igualtat i la de transparència i bon govern**.

Minerva

Minerva és la nostra **intranet**, implantada en 2013. Funciona com arxiu documental (protocols, manuals, directoris...), portal de notícies i vehicle per a tràmits interns (relatius a diverses àrees com RRHH, formació, serveis de manteniment...)

En 2015 es va incloure un accés directe a Minerva al web corporatiu per facilitar l'accés dels professionals fora del CAP. En 2016 es va **millorar l'accessibilitat**, ja que la plataforma va passar a funcionar també amb els navegadors Chrome, Safari i Firefox, possibilitant així la seva consulta des de mòbils i tauletes (abans només estava optimitzada per Internet Explorer, el que suposava una incomodi-

tat pels nostres professionals, ja que no tots el tenien instal·lat als seus dispositius personals).

Butlletí intern

2016 és el tercer d'any d'implantació del butlletí intern. Es publica un cop al **mes** (excepte agost) i conté notícies relatives a tots els estaments i àrees rellevants de l'EBA per la tasca diària dels professionals: Atenció a l'usuari, Infermeria i auxiliars, Medicina, Pediatria, Treball social i comunitaria, Farmàcia, Formació, Serveis Complementaris, Comunicació.

És un espai per recopilar informació necessària pels processos assistencials i per difondre les activitats de l'EBA i dels seus membres per tal de fomentar un millor coneixement entre estaments: assistència a congressos, publicacions, actes corporatius...

El butlletí s'envia per correu electrònic i es penja en format pdf en la intranet Minerva. Està elaborat per la **comissió de comunicació** (formada per representants de tots els estaments amb el suport d'una periodista).

Encara no hem trobat una eina que ens permeti mesurar la consulta del butlletí per part dels professionals.

Butlletí extern

En desembre de 2015 vam estrenar un butlletí per a pacients de caràcter bimestral. 2016 ha estat l'any de la seva **consolidació** amb 5 edicions enviades (no hi ha número a l'agost).

El considerem també una eina de comunicació interna, perquè cada enviament inclou una entrevista amb un membre del nostre equip. L'objectiu de comunicació interna és posar de relleu la importància de la tasca de cadascuna de les persones del nostre equip. Volem oferir un **espai de reconeixement** i difusió del valor que aporten al nostre projecte.

Organització interna

Per tal de fer més fluida la comunicació entre la unitat d'atenció a l'usuari i el col·lectiu assistencial, s'ha assignat a cada professional un administratiu de referència per a dur a terme les gestions associades a la consulta.

Enquesta clima laboral

Considerem fonamental conèixer i assegurar

el grau de **satisfacció** dels nostres professionals. Per aquest motiu, en 2016 vam fer una enquesta de risc psicosocial, tal com vam fer en 2014.

Les enquestes en prevenció de riscos laborals són validades i realitzades per empreses externes amb el mètode F-Psico del Institut Nacional de Seguretat i higiene en el treball. L'enquesta de satisfacció professional va ser validada per la **comissió de qualitat**.

L'objectiu de 2016 era aconseguir un 65%. El percentatge de participació de 2014 va ser del 55% i la participació final d'aquesta segona edició va ser del 68%.

Creiem que fer aquestes enquestes permet tenir un feedback per part del treballadors i **detectar àrees de millora**. El fet que la faci el nostre servei de prevenció extern dóna validesa i permet que el treballador expressi més lliurament la realitat.

Altres enquestes

Al març de 2016 vam realitzar diverses enquestes per conèixer l'opinió del nostre equip: una general sobre la Setmana sense fum i una altra sobre el pla d'igualtat en marxa, i una última dirigida només al col·lectiu

mèdic sobre APA.

Jornades de reflexió

Per tal de millorar els processos assistencials i administratius, formem part del projecte [Centros en Transición](#). En 2016 s'ha traduït en una jornada on es va aturar la tasca assistencial, per permetre que tot l'equip es reuneixi per tractar temes que afecten al funcionament de l'EBA. Els temes tractats van ser: episodis modulats i gestió clínica per al col·lectiu mèdic; coordinació amb la unitat d'atenció a l'usuari per a tots els estaments.

L'equip va manifestar la seva satisfacció amb aquesta jornada com a espai de **comunicació, treball i reflexió**, pel que s'han programat més per 2017.

Participació i compromís

Inserció laboral

En 2016 es va incorporar de forma fixa a l'EBA una persona amb **discapacitat** per donar suport administratiu i a les auxiliars d'infermeria. L'objectiu era avançar en el compliment de la [Llei LISMI](#). Tal com reflec-

Team Building

En 2016 vam realitzar dues **trobades fora del CAP**. Una per als professionals i les seves famílies (una excursió i un dinar al Montseny a la primavera amb motiu de l'aniversari de l'EBA) i una per a l'equip (sopar de Nadal). Totes dues van ser pagades per l'empresa i d'assistència voluntària. A totes dues va assistir la major part de la plantilla. La participació en aquestes activitats és sostinguda. Per exemple, en 2015 van assistir 73 persones al dinar familiar (45 adults i 28 infants) i en 2016 65 persones (46 adults i 14 infants).

També es va organitzar un dinar informal per celebrar el 13è aniversari de l'empresa i fer un regal de comiat a una de les treballadores que s'acaba de jubilar.

Compromís

En 2016 l'equip de medicina de família del CAP Vallcarca Sant Gervasi va adherir-se al [compromís com a metge/ssa de família](#) amb tota la ciutadania promogut per la Societat Catalana de Medicina de Família (**CAMFiC**). Els valors amb els que s'identifica el nostre equip i amb els quals es compromet a desen-

volupar la tasca assistencial són: **dedicació, respecte, proximitat, lleialtat, prudència, equitat i honradesa.**

Activitats d'educació en salut

Els nostres professionals també prenen la iniciativa per involucrar a tot l'equip en la participació en campanyes d'educació sanitària.

- Al maig vam participar en la [XVII Setmana sense fum](#), liderats per infermeria.
- I en desembre vam participar en la difusió i recapte de fons per a la [Marató de TV3](#) col·laborant en les xerrades al territori i fent una festa popular, a proposta de l'equip de Pediatria.

Reconeixements

En [març de 2016](#) el CatSalut va publicar els resultats de les enquestes de satisfacció dels assegurats del CatSalut (**PLAENSA**) amb l'atenció primària i l'atenció hospitalària realitzades en 2015.

Els equips d'atenció primària (EAP) de Vallcarca i Sant Gervasi van ser els **millors valorats pels usuaris de Barcelona ciutat**. Les xifres de 2015 sobre els centres d'atenció primària

constaten que l'EAP Sant Gervasi amb una puntuació de 8,41 i l'EAP Vallcarca amb 8,35 són els dos equips de Barcelona on els pacients tenen un grau de satisfacció més alt¹.

[Al nostre web](#) podeu consultar un resum dels resultats amb una comparació de dades de 2006, 2009, 2012 i 2015.

A l'enquesta PLAENSA del CatSalut publicada en 2016, els equips d'atenció primària (EAP) de Vallcarca i Sant Gervasi van ser els millors valorats pels usuaris de Barcelona ciutat

¹ Font: Generalitat de Catalunya. Departament de Salut. "Estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la línia de servei ATENCIÓ PRIMÀRIA 2015". http://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciudadania/serveis_atencio_salut/valoracio_serveis_atencio_salut/enquestes_satisfaccio/atencio_primaria_medicina_general_infermeria/2015/PLAENSA-2015-AP.pdf



Proveïdors

Un **valor afegit** del format EBA és la decisió individual de poder de buscar els proveïdors més competius del mercat. Els proveïdors de proves complementàries són considerats clau, ja que tenen impacte en la qualitat del servei general, donat que la seva accessibilitat al servei i la rapidesa de resultats ajuda a determinar el diagnòstic del pacient en un menor període de temps.

Proveïdors assistencials i no assistencials

El Reial decret legislatiu 3/2011 regula la llei de contractes del sector públic. Malgrat la

nostra entitat no té obligació d'acompliment d'aquesta norma, basem la selecció de proveïdors en **criteris d'eficiència**: proximitat, qualitat, temps de realització, tipologia de proves, servei, possibilitat d'incorporar els resultats al nostre sistema informàtic directament, per tal de facilitar l'accessibilitat als resultats i preu. *[Podeu consultar més detalls a la secció de [Contractació](#) del nostre web].*

Proveïdors socials

Amb la voluntat d'**impulsar i fomentar la integració laboral de persones amb discapaci-**

tat i paral·lelament complir la llei LISMI (Llei d'integració social del minusvàlid llei 13/1982 de 7 d'abril), que estableix que les empreses públiques i privades, amb una plantilla superior a 50 treballadors, tenen l'obligació de contractar a un nombre de treballadors amb discapacitat no inferior al 2%, en 2016 l'EBA ha optat per portar-lo a terme a través de:

1. Contractació directa [Veure apartat Participació i Compromís de la secció Equip humà d'aquesta memòria].
2. Acolliment a les mesures alternatives a la contractació de treballadors amb discapacitat (article 11.2 del Decret 322/2011

de 19 d'abril, DOGC 5864, de 21 d'abril de 2011).

La selecció d'aquesta empresa ha estat en base a la seva història i el seu projecte social, que neix a l'any 1991 amb un objectiu amb l'objectiu de construir una societat més justa, solidària i respectuosa amb la diversitat, cercant fórmules de lluita contra l'exclusió, eficaces i sostenibles.

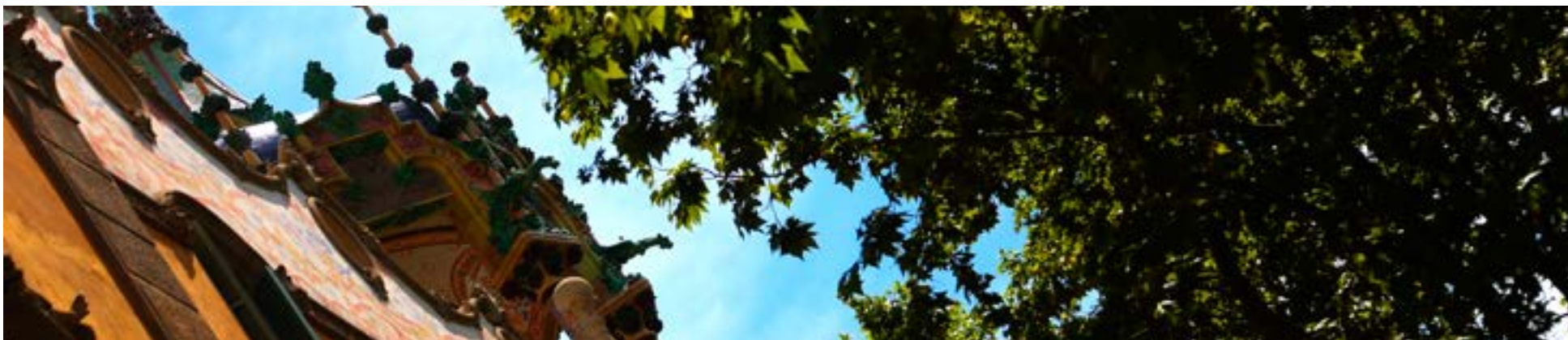
Podeu consultar la [nostra política de proveïdors completa al nostre web](#).

Categoria	Entitat	Especialitat	Especialitat
Especialitzada extra hospitalària	H. Sant Rafael	Cardiologia	Oftalmologia
		Endocrinologia	Otorinolaringologia
		Dermatologia/digestiu	Pneumologia/Rehabil.
		Neurologia/Urologia	Traumatologia
	Cap Vall Major	Ginecologia	
Cap Pare M. Claret	Ginecologia		
Pades	Parc Sanitari	Suport a domicili	
Salut mental	CSMA/CSMIJ		
Addiccions	Cas Dalmases	Addiccions	
	Cas Vall d’Hebron	Addiccions	
Especialitzada hospitalària	H. Sant Rafael	Cirurgia general	
	H. Platón	Vasectomia/urologia	
	H. Vall d’Hebron	Oncologia	Urgències
		Cirurgia general	
Urgències	H. Vall d’ Hebron	Urgències	
	CUAP Esperança/Horta	Urgències	
Atenció Sociosanitària	Parc Sanitari P. Virgili	Sociosanitari	

Categoria	Entitat	Entitat	Especialitat
Residències/Llars	R. Amalgama	R. Emili Benetti	
	R. Alta Nova	R. Jardins de BCN	
	R. Bell Resguard	R. Jerònimes	
	R. Carmelites Desc	R. Jesús Maria	
	R. Carmelites Miser	R. Juvy	
	R. Concepcionistes Ar.	R. La Torreta	
	R. Casa Meva	R. Llar	
	R. Dolça Llar	R. Llar de Pau	
	R. Llar Salut	R. Maria Lar	
	R. Miquel Arcàngel	R. Putxet	
	R. Santa creu	R. St. Gervasi Parc	
	R. Sant Josep Salle	R. Llar de Pau R. Tibidabo	
Transport sanitari	Ambulàncies Catalunya		Transport no urgent
Gestió d'incapacitats	ICAM		Incapacitats temporals

An aerial photograph showing a group of approximately 20 people, mostly older adults, sitting on a reddish-brown paved surface. They are arranged in a loose, circular pattern. Long, dark shadows are cast across the pavement, indicating low sun. Numerous yellow and orange autumn leaves are scattered on the ground. The text "Dimensió externa" is overlaid in the center in a white, sans-serif font.

Dimensió externa



Usuaris i comunitat

L'especialitat de Medicina de Família, en realitat és Medicina de Família i Comunitària. Aquesta segona vessant és la que va més enllà del treball a la consulta. Implica treball en **xarxa** amb altres entitats del territori (serveis de l'Ajuntament, equipaments esportius i culturals, associacions ciutadanes...) per fer un abordatge conjunt de les prioritats de salut de la comunitat.

La salut comunitària ha estat des de l'inici un dels **eixos del compromís social** de l'EBA Vallcarca amb el territori. En una primera etapa aquesta es va centrar en [tallers educatius de salut grupal](#). El 2015 vam iniciar una nova etapa amb la [nostra inclusió](#) en el projecte [COMSalut](#) del CatSalut.

En octubre de 2016 vam decidir crear una **comissió de comunitària**

amb membres dels diversos estaments del nostre CAP per tal planificar i gestionar de forma més àgil i sostinguda el nostre projecte de comunitària. Periòdicament els membres de la comissió fan sessions informatives i participatives per a la resta de l'equip.

Projecte COMSalut - Vallcarca

El 2015 es va crear i vam passar a formar part del Grup taula comunitària del Coll – Comissió de Salut Comunitària de El Coll i Vallcarca i Els Penitents. Representen a l'EBA Vallcarca, la **Dra. Azucena Carranzo**, metgessa del CAP Vallcarca i la nostra treballadora social, **Cristina Bravo**. Així mateix participen a les reunions mensuals del grup.

En 2016 vam participar en l'elaboració del diagnòstic de salut dels

barris Vallcarca i Els Penitents, i El Coll, publicat en maig per l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

Aquest informe destaca al CAP Vallcarca com un dels principals actius del barri¹.

Així mateix, el diagnòstic apunta les següents línies d'acció:

- Promoure la cohesió social del barri, implicant totes les generacions i les diferents entitats
- Facilitar la creació d'espais col·lectius
- Donar millor suport a les famílies
- Promoure la pràctica esportiva
- Impulsar una millor coordinació i comunicació entre els diferents professionals

El nostre CAP compta amb diversos tallers d'activitat física per a gent gran engegats amb anterioritat, com el d'[exercici físic](#) i el de [tai-txi](#).

Aquestes línies d'actuació es continuen desenvolupant, però en 2016 van realitzar les primeres accions en aquest sentit (tant per a

¹ Agència de Salut Pública de Barcelona, Consorci Sanitari de Barcelona. "COMSalut Diagnòstic. ABS- 6D Barris Vallcarca i els Penitents, i El Coll". Maig 2016. Pàgina 47.

Vallcarca, com Sant Gervasi):

- [Festa per a tota la família amb motiu de la Marató de TV3](#): amb jocs infantils, exhibició de tai-txi de gent gran i actuació del grup de tabalers del barri La Malèfica del Coll.

L'objectiu no era només recaptar fons per a la Marató i fer divulgació sanitària, sinó també crear un espai de trobada intergeneracional.

Resultat: Hi van assistir més de 250 persones i van participar membres de tots els estaments de l'EBA Vallcarca.

Es van recaptar 1.560 euros, destinats íntegrament a La Marató.

- [Pacient consultor](#). Al setembre es va posar en marxa una iniciativa per trobar persones de totes les edats, que es visitin als nostres centres, interessades a col·laborar com a consultores en temes de salut i organitzatius.

Objectiu: Aprofundir en la filosofia de presa de decisions compartides en salut.

Resultats: la crida no va atraure prou participants. En 2017 es redefinirà el projecte.

- [Bústia de suggeriments](#). A la bústia física i l'adreça de correu electrònic contactar@aprimariavsg.com es va sumar en 2016 un formulari online per recollir l'opinió dels nostres usuaris.

- [Taller de parentalitat positiva, Créixer junts](#). Membres de l'equip de pediatria i infermeria s'han format expressament per oferir aquest taller, que forma part d'un programa de l'Agència de Salut Pública de Barcelona. Tot i que la definició del mateix es va a dur a terme en 2016, la primera edició va tenir lloc al gener de 2017.

L'objectiu és millorar les habilitats educatives i generar dinàmiques familiars positives. Dirigit a pares i mares amb infants de 2 a 5 anys.

Resultats: formen part de l'exercici 2017.

Projecte COMSalut - Sant Gervasi

En 2016 es va formar el [Grup motor de Salut Comunitària de Sant Gervasi – La Bonanova i El Putxet](#), del que EBA Vallcarca forma part. La **Dra. Rosario Jiménez**, metgessa del CAP Sant Gervasi i responsable de comunitària i **Maribel Yerga**, infermera del CAP Sant Gervasi hi formen part i participen a les reunions que es celebren mensualment.

Per 2017, l'objectiu del grup elaborar l'informe de diagnòstic.

Educació en salut

Tallers de salut grupal

Com hem indicat, en 2016 es va decidir fer el taller de Parentalitat Positiva (remombrat com Crèixer junts en 2017), encara que la primera edició es va fer en 2017. La resta de tallers que hem dut a terme en 2016 formen part de la nostra cartera fixa de salut grupal i comunitària.

Aquestes són les fitxes de resum de tots els tallers oferts per Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi a la seva població en 2016.



Hàbits saludables

• Taller d'exercici físic

Objectiu: millorem la salut física i mental passejant pel barri i fent exercicis

d'estiraments. Posar en contacte gent gran del barri, per tal de crear xarxa i facilitar que tinguin més vida social.

Públic: tothom a partir dels 55 anys.

• Salut cardiovascular

Objectiu: eines per millorar la salut en cas de diabetis, hipertensió, sobrepès i/o

colesterol.

Públic: pacients de 40 a 65 anys amb factor/s de risc cardiovascular de diagnòstic recent.



• Relaxació

Objectiu: tècniques de relaxació i respiració, per millorar la capacitat respiratòria i controlar de forma natural l'angoixa

Públic: persones entre 35 i 60 anys.

Pediatría

• Nens en moviment

Objectiu: educació multidisciplinar pel tractament del sobrepès i l'obesitat.

Públic: infants de 7 a 12 anys amb sobrepès o obesitat.



Dirigits a la gent gran

- **Tai-txi**

Objectiu: millorar l'equilibri de les persones grans i disminuir el risc de caigudes.

Públic: majors de 65 anys. Posar en contacte gent gran del barri, per tal de crear xarxa i facilitar que tinguin més vida social.

- **Psicomotricitat i memòria**

Objectiu: treballar els aspectes motriu i cognoscitiu, per tal d'incidir en el manteniment i/o millora de la memòria.

Públic: persones majors de 60 anys autònomes.



Cuidadors

- **Suport emocional i educatiu**

Objectiu: millorar l'autocur emocional i els recursos comunicatius de les persones cuidadores. Posar en contacte persones cuidadores, per tal de ajudar a crear una xarxa social.

Públic: cuidador/es familiars de pacients que requereixen atenció domiciliària.

- **Taller educatiu per a cuidadors**

Objectiu: formar en tècniques per dur a terme de forma més fàcil i segura les tasques quotidianes dels cuidadors.

Públic: cuidador/es familiars o professionals de pacients que requereixen atenció domiciliària.



Embaràs i postpart

- **Massatge infantil**

Objectiu: facilitar mitjançant el tacte i la veu la creació i enfortiment dels vincles afectius amb el nadó. Posar en contacte mares que han tingut un nadó recentment, per ajudar a crear una xarxa social.

Públic: mares/pares amb nadons menors de 6 mesos.

- **Suport a la lactància materna**

Objectiu: resoldre dubtes i compartir experiències. Posar en contacte mares recents per ajudar a crear una xarxa social.

Públic: embarassades i mares amb nadons lactants.



Activitats per a dones

- **Dona i esport**

Objectiu: exercici físic com a eina per millorar la condició física, l'autoestima i promoure estils de vida saludables. Organitzat pel PIAD.

Públic: dones de qualsevol edat.

- **Reforç del sòl pelvià**

Objectiu: exercicis per reforçar la musculatura del sòl pelvià.

Públic: dones amb incontinència d'esforç o mixta.

La salut comunitària ha estat des de l'inici un dels eixos del compromís social de l'EBA Vallcarca amb el territori

En una primera etapa aquesta es va centrar en tallers educatius de salut grupal

El 2015 vam iniciar una nova etapa amb la nostra inclusió en el projecte COMSalut del CatSalut

Fent xarxa

Els nostres tallers són un exemple de les iniciatives que liderem. Tot i això, creiem que no hi ha prou. El nostre compromís social ens porta a formar part de projectes liderats per d'altres, tant de forma puntual, com de forma sostinguda.

Activitats realitzades en col·laboració o a favor d'altres actors.

- [Estudio sobre la percepción de la ética y la RSE en PYMES.](#)

EBA Vallcarca és una de les entitats participants. El document va ser elaborat per la iniciativa de l'ONU Pacto Mundial i la Universitat Pontificia de Navarra.

Objectiu: estudiar la percepció sobre ètica i RSC de les 787 pimes de 10 a 250 treballadors participants, signants i/o socis de la Red Española del Pacto Mundial.

Resultats: L'estudi destaca la importància que els treballadors donen a l'ètica i a la RSC. També conclou que l'existència de normes de gestió i comportament, l'accessibilitat dels responsables i la petició d'una conducta ètica als equips són els elements que més faciliten el desenvolupament d'una infraestructura ètica, amb

influència en la cultura de l'empresa. La pertinença a Pacto Mundial és un exemple d'aquestes normes.

- [Recollida d'aliments a favor de Caritas](#)

Entre usuaris i professionals vam recollir 170 quilos d'aliments per a Caritas. La recollida té lloc al novembre, per no coincidir amb els grans recaptes de Nadal.

- Xerrades de salut comunitària

Objectiu: sessions realitzades fora del nostre centre en biblioteques, escoles, residències i centres cívics del territori sobre temes de salut amb l'objectiu de fer xarxa amb aquestes entitats i apoderar als pacients en relació amb la seva salut.

Resultats: en 2016 va dur a terme 12 xerrades. En 2015 en vam fer només 5 fora del nostre CAP.

- [Cessió d'espais a d'ONGs](#)

Objectiu: facilitar un lloc on hi passen molts usuaris cada dia, perquè periòdicament certes ONG puguin posar un punt informatiu, on explicar la seva tasca i cer-

car donacions i nous socis. Els acords acostumen a ser de 5 dies (de dilluns a divendres).

En 2016 vam col·laborar d'aquesta forma amb la Fundació Pascual Maragall (Alzheimer) en 8 ocasions, Aldees infantils SOS (Infància en risc d'exclusió social) en una ocasió, Unicef (Nacions Unides per la infància) dues vegades.

- [Adhesió al projecte No puc esperar de l'Associació de Malalts de Crohn i Colitis Ulcerosa de Catalunya \(ACCU Catalunya\)](#)

Formem part dels centres que faciliten l'accés als lavabos als pacients de malalties inflammatòries intestinals. Estem identificats amb l'adhesiu facilitat per ACCU a l'entrada.

Objectiu: Aquests malalts poden necessitar accés urgent a un lavabo. Identificar locals on accedir-hi de forma gratuïta i segura, millora la seva qualitat de vida i facilita la seva mobilitat.

- Participació en el programa Primeres Passes de les biblioteques de Gràcia.

Objectiu: [foment de la lectura infantil](#).

- Participació en la posada en marxa del projecte [Radars a Sant Gervasi](#) de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona a des de juliol.

Objectiu: formar part de la xarxa que ajuda a identificar persones grans que pateixen soledat no volguda.

Resultats: el projecte depèn de Serveis Socials.

- [La vellesa als barris](#)

Al novembre vam començar a participar en el projecte “La vellesa dels Barris” de l'associació “Càmeres i acció”. Vam col·laborar reclutant pacients de Vallcarca i Els Penitents que volguessin participar en un vídeo donant la seva opinió.

Objectiu: Càmeres i acció realitzarà un vídeo documental que on veurem gent gran passejant pel barri mentre ens explica les seves experiències vitals.

Resultats: el projecte depèn de Càmeres i acció i encara no s'ha publicat.

- Donatius

Objectiu: fer contribucions a entitats sense ànim de lucre relacionades amb la salut per contribuir a la seva tasca.

Gavi, the Vaccine Alliance: donatiu anual de 1.000 euros.

Càritas, empreses amb cor: 300 euros mensuals.

Reconeixements en comunitària

El treball en salut comunitària d'Atenció Primària Vallcarca – Sant Gervasi va ser reconegut amb el [premi a la millor experiència innovadora en intervenció comunitària](#) als premis a les millors experiències innovadores es van

lliurar en el marc de la [Jornada 25 anys al servei del Sistema Nacional de Salut de Catalunya](#), celebrada el 14 de desembre de 2016. El CatSalut va destacar el nombre i la qualitat dels projectes presentats a aquests guardons que reconeixen les iniciatives més destacades del sistema sanitari català.

Van recollir el premi la **Dra. Rosario Jiménez**, responsable de salut comunitària, i el **Dr. Lluís Gràcia**, director de l'EBA Vallcarca de mans del conseller de Salut, **Antoni Comín**, i el president de la Generalitat **Carles Puigdemont**.

La **Dra. Azucena Carranzo** va participar en la taula rodona “Mirem cap al futur Sistema Nacional de Salut”, defensant la participació ciutadana com un dels eixos prioritaris.

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi va ser reconeguda amb el premi a la millor experiència en intervenció comunitària als premis a les millors experiències innovadores, lliurats a la Jornada 25 anys al servei del Sistema Nacional de Salut de Catalunya



Comunicació

A EBA Vallcarca fem especial atenció a la comunicació. Des de com atenem als usuaris al taulell, fins la nostre imatge corporativa, creiem que tot parla de nosaltres i contribueix a la qualitat del nostre servei.

Canals de comunicació i accessibilitat de la informació

Els nostres canals de comunicació són dinàmics, els continguts es revisen de forma periòdica per tal d'assegurar-nos de la seva vigència i rellevància.

- **Web**

Aprimariavsg.com és la caixa d'eines que centralitza la informació, tant per a usuaris com per als professionals.

Compta amb pàgines de continguts fixes, que es revisen i s'amplien

de forma regular. Així com una secció de notícies on es recullen novetats, actualitat i continguts estacionals (per exemple, informació sobre al·lèrgies a la primavera).

En 2016 vam implementar les següents millores:

- [Inclusió del CV dels professionals assistencials](#).
- Publicació de la secció [Les EBA](#) per donar a conèixer millor el nostre model de gestió [veure apartat Transparència].
- Ampliació de les seccions de consells de salut de [Pediatria](#) i de [Medicina](#).
- Introducció d'un [mapa web](#) per facilitar la navegació.

• Xarxes socials

Tenim presència a les xarxes socials més utilitzades, per tal d'oferir un canal de comunicació bidireccional als nostres usuaris.

Els continguts de [Facebook](#) i [Twitter](#) estan subjectes a una programació quinzenal, alineada amb les necessitats de comunicació de l'EBA Vallcarca, les activitats del territori que s'emmarquin dins de l'estratègia de comunitària i les campanyes de salut estacional (com per exemple l'epidèmia de grip, l'onada de calor...).

Twitter és la xarxa amb més seguiment i degut a que molts dels nostres professionals tenen compte i ens segueixen, és una eina també de comunicació interna. Facebook ho és també, però en menor mesura.

A [Youtube](#) publiquem els vídeos de contingut propi que fem per a les pantalles del nostre centre amb consells de salut, tutorials d'ús dels nostres serveis (com per exemple, com demanar cita prèvia per internet).

En 2016 vam obrir un perfil a [LinkedIn](#), seguint les recomanacions de la Fundació Avedis Donabedian. Així, els nostres professionals amb presència a LinkedIn poden fer xarxa indicant que treballen a EBA Vallcarca.

• Butlletins

Enviem [dos butlletins electrònics](#) al usuaris que ens han facilitat la seva adreça electrònica per tal de rebre comunicacions relatives al nostre CAP. Són de caràcter bimestral i s'alternen, de manera que cada mes es publica un de diferent:

- [Revista Fer Salut](#). Recordatori de la sortida de la darrera revista FerSalut [d'Aceba](#) amb els continguts propis del nostre centre. Gestionat per l'equip de la pròpia revista.

- [Butlletí de pacients APVSG](#). Recopilatori de les últimes notícies publicades al web i entrevista amb un dels professionals del centre. En cada número parlem amb un estament diferent, per tal de donar a conèixer totes les cares del nostre servei als usuaris.

En 2016 vam començar amb 8.795 subscriptors (febrer) i vam acabar amb un total de 9.420 (desembre).

• Blog Consulta Jove

En marxa des de 2008. Publiquem 2 entrades al mes sobre temes de salut adolescent.

• Paper

Encara que apostem per la reducció en l'ús del paper per motius ambientals, som conscients de que part dels nostres pacients no són usuaris freqüents dels nostres canals online. És per això, que publiquem 10.000 exemplars en paper de la revista Fer Salut.

També vam publicar una guia que recull tots els nostres tallers de salut grupal i comunitària. Al [nostre web](#) podeu veure la versió actualitzada en 2017 de la mateixa guia.

Per 2016 i dins de les mesures de difusió del nostre projecte de salut comunitària, vam publicar un **calendari** il·lustrat amb fotografies dels nostres tallers. El calendari es va repartir entre els nostres usuaris.

Difusió de campanyes de salut pública i consells de salut

Donem un espai als nostres canals de comunicació corporatiu a missatges útils per a la salut de la comunitat.

• Donació de sang

Objectiu: recordar la necessitat de donacions de sang regulars per poder atendre a les persones que les requereixen.

Canal: Twitter @aprimariavsg

Periodicitat: aproximadament una vegada al mes, ja que la donació de sang és una necessitat sostinguda en el temps.

• Onada de calor

Objectiu: difusió dels continguts per prevenir els efectes adversos de la calor en la salut, especialment en infants i persones grans generats pel CatSalut.

Canal: Twitter i Facebook @aprimariavsg, web aprimariavsg.com i pantalles instal·lades al centre.

Periodicitat: de juny a setembre diverses vegades a la setmana.

Reconeixements

En 2015 vam presentar el nostre web als [Premis Avedis Donabedian a la Qualitat](#). Malgrat no guanyar, degut a la bona puntuació rebuda, la Fundació Avedis Donabedian va convidar-nos a participar de nou en 2016. Aquesta vegada, en desembre se'ns va comunicar que havíem guanyat el [premi al millor web sanitari](#). En la cerimònia de lliurament dels premis, la fundació va destacar del nostre web el nostre compromís amb la **transparència**, el **contingut de qualitat** adaptat als diferents perfils d'usuari i la **solidesa de la nostra imatge corporativa**.

Així mateix, aprimariavsg.com compta amb el segell del Col·legi de Metges de Barcelona com a [Web Mèdic Acreditat](#) des de 2011.

aprimariavsg.com obté el premi al millor web sanitari als premis a l'excel·lència en qualitat de la Fundació Avedis Donabedian

La fundació va destacar el nostre compromís amb la transparència, el contingut de qualitat adaptat als diferents perfils d'usuari i la solidesa de la nostra imatge corporativa



Seguretat i serveis

Instal·lacions

L'entitat **Parc Sanitari Pere Virgili** és propietària de l'edifici i és l'encarregada del seu manteniment i seguretat. Amb l'objectiu de facilitar el control cada any ens remeten tres certificats:

- Pla d'autoprotecció: seguretat i emergències.
- Subministrament energètic: escomesa xarxa pública i grup electrogen.
- Concessió de serveis: manteniment d'instal·lacions, neteja, seguretat i vigilància i manteniment d'ascensors.

Així mateix l'entitat té una valoració de les necessitats dels espais a curt i llarg termini en base a l'anàlisi de els tècnics de prevenció de

riscos laborals, generant millores que s'inclouen en el Pla d'inversions en infraestructures.

Inventari

L'entitat disposa d'un sistema definit per a la **gestió del magatzem** i farmàcia per assegurar el correcte funcionament dels mateixos (material fungibles i fàrmacs), assegurant la qualitat dels productes, la seva seguretat, sistemes de controls d'estocs, de caducitat i sistemes per garantir la cadena del fred dels medicament termolàbils.

L'entitat té un **inventari de l'equipament tècnic-assistencial** en ús. Aquest s'avalua i calibra anualment, o en funció de les recomanacions del fabricant de l'aparell quant sigui precís. Addicionalment es porta una gestió d'immobilitzats amb un programa de Sage Logic vinculat a la comptabilitat de l'entitat i pel control de la seva amortització.

Serveis

Durant 2016 hem ampliat la cartera de serveis amb prestacions que normalment no s'ofereixen als centres d'atenció primària, però que agilitzen els diagnòstics i eviten derivacions no necessàries.

Al gener l'equip d'auxiliars d'infermeria es va formar en **audiometries** i es va començar a programar visites al febrer.

Al gener l'equip de medicina es va començar a reunir un cop al mes amb les especialistes de referència de **dermatologia** de Sant Rafael per resoldre dubtes i augmentar així la competència diagnòstica. Des de l'octubre també es poden fer aquestes consultes online mitjançant el software de gestió que fem servir al CAP (OMI).

Al març, infermeria va incloure als seus serveis l'**índex turmell braç**, per avaluar la circulació sistèmica dels membres inferiors en pacients en els que es sospita que puguin patir malaltia arterial perifèrica.

Serveis Complementaris no forma part de la cartera pública de serveis, pel que per poder facilitar l'accés a persones amb dificultats econòmiques o d'inserció es va posar en marxa un programa social amb preus espe-

cials en gener de 2016.

Al setembre es va fer un canvi de la **preparació per a la colonoscòpia**, per fer servir una més còmoda per al pacient (més fàcil de seguir i amb millor gust).

Protecció de dades

L'EBA externalitza el servei de Protecció de Dades i cada dos anys fa una **auditoria**, i l'any següent fa una revisió. També som socis de **Codi tipus** (entitat que permet un assessorament en matèria de protecció de dades i suport jurídic en els processos sancionadors).

Els treballadors signen un document de confidencialitat i se'ls lliura un document de seguretat. Les consultes tenen una trituradora de papers. La fotocopiadora/ impressora s'activa amb codis personals i l'enviament de documents es fa encriptat.

Dades dels usuaris

Els nostres usuaris tenen dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició a les dades que d'ells guarda Atenció Primària Vallcarca – Sant Gervasi.

El procediment per exercir aquest dret està

informat [al nostre web](#), a cartells divulgatius a totes les plantes del nostre centre. Així mateix, els nostres usuaris poden consultar-lo al taulell d'Atenció a l'Usuari.

Comunicacions segures

Amb la posada en marxa de la plataforma del CatSalut, [La Meva Salut](#), part de les característiques de la plataforma que fèiem servir fins el moment, Canal Pacient, han quedat absorbides per La Meva Salut.

Per tal de millorar l'accés dels pacients a les seves dades de salut, en 2016 hem començat la integració d'aquesta plataforma del CatSalut amb la nostra Canal Pacient.

Durant 2016 hem informat als nostres pacients dels usos de la nova plataforma mitjançant [el nostre web](#), les xarxes socials, les pantalles del centre i els nostres professionals.

Hem decidit mantenir actiu [Canal Pacient](#), perquè ofereix una plataforma de correu electrònic segur entre els usuaris i els seus professionals de medicina i infermeria de referència.

Medi ambient

El respecte al medi ambient i la reducció de l'impacte ambiental de l'EBA és una de les 4 àrees que treballem dins del [Pacto Mundial](#).

Instal·lacions

En 2013 vam unificar els serveis de medicina en un sol edifici. Ara tots dos EAP es troben a l'edifici Pedraforca. Restant pediatria en la planta baixa d'un altre edifici, Montseny.

Durant els **mesos d'estiu**, degut a la reducció de la demanda assistencial, l'equip de pediatria passa a visitar a les instal·lacions del Pedraforca. En 2016 això va suposar 2960 Kw d'**estalvi energètic** i 605€ de neteja. Així mateix va facilitar la planificació de les vacances estivals, ja que va ser més fàcil cobrir els torns d'atenció a l'usuari i infermeria.

A partir d'una **auditoria energètica**, es va elaborar un pla de millores que des de 2014 ha implicat diversos canvis en la gestió ambiental. En 2016 es va demanar als proveïdors que unifiquessin els seus serveis en una sola factura mensual, per tal d'estalviar paper.

També es van canviar les cortines de l'edifici per unes que permeten **millorar l'aïllament**

tèrmic de la consulta en 2 graus.

Residus

Com a centre sanitari la gestió dels residus està marcada per les normes establertes pel Departament de Medi ambient, respecte de la recollida, emmagatzematge i eliminació del residus generat. La normativa vigent obliga a portar un **registre** d'aquesta activitat. Per aquest procés, disposem de un llibre del control de residus sanitaris. La empresa GESTORA DE RESIDUOS té contracte vigent amb els centres Vallcarca- Sant Gervasi, i du a terme la recollida de aquest tipus de material contaminat (biològics, tòxics, radioactius, inflamables i químics...). Aquesta empresa de recollida és una empresa degudament autoritzada per la Generalitat. Addicionalment tenim un contracte de col·laboració amb l'entitat FEMAREC¹ pel servei de recollida de paper per reciclar, radiografies, piles.

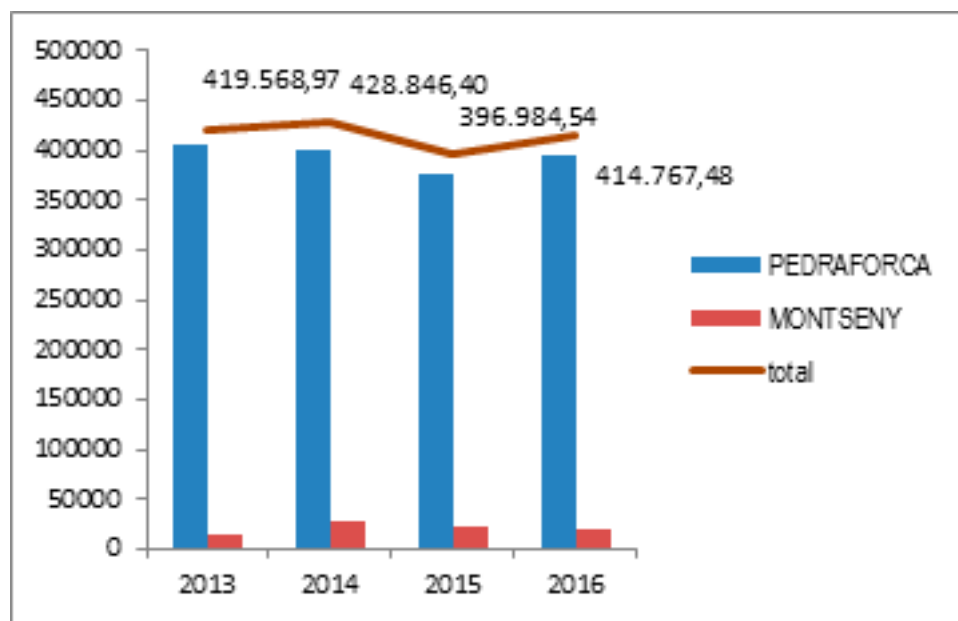
Mobilitat

En 2014 es va comprar una **bicicleta elèctrica** per tal de que els professionals poguessin

desplaçar-se a les visites a domicili de forma més sostenible. Vallcarca i Sant Gervasi són barris de muntanya, pel que el suport d'un petit motor elèctric es fa necessari per accedir certes zones del territori. En 2016 s'ha mantingut la bicicleta en ús i accessible per al personal del centre en una de les zones comunes.

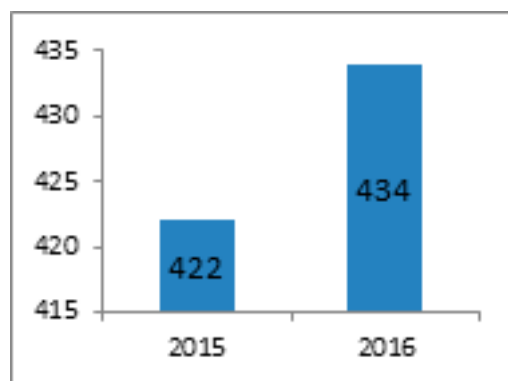
El valor que fa modificar més el consum d'electricitat és el clima. El descens de l'any 2015 va ser donat perquè va ser un estiu curt al setembre la temperatura ja no era massa elevada i l'hivern va ser suau.

¹ Per a més informació sobre l'acord amb Femarec, veure apartat Proveïdors socials.

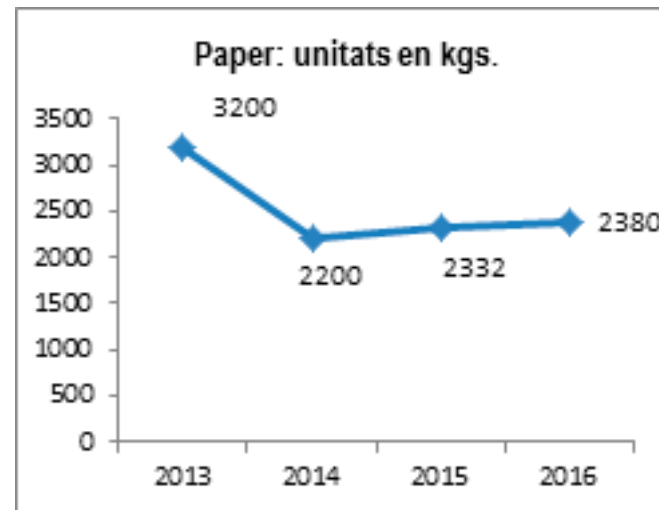


Impacte ambiental: unitats KWh d'electricitat

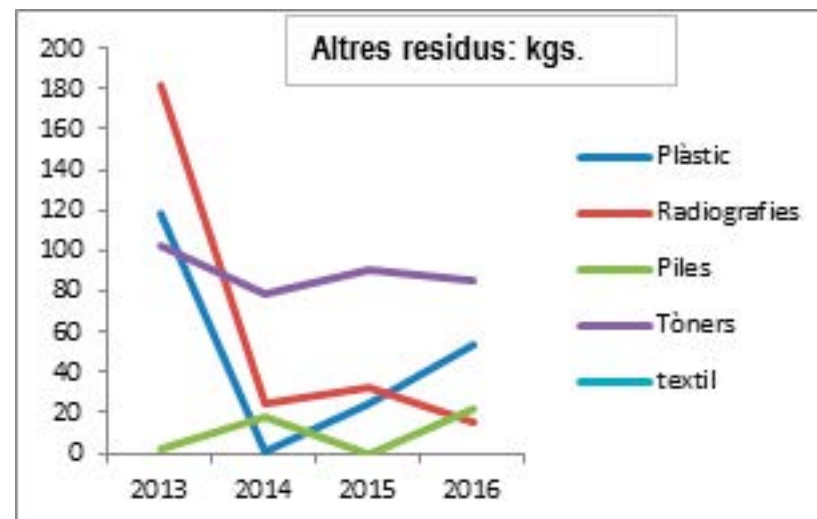
El valor que fa modificar més el consum d'electricitat és el clima. El descens de l'any 2015 va ser donat perquè va ser un estiu curt al setembre la temperatura ja no era massa elevada i l'hivern va ser suau.



Impacte ambiental: aigua en m3



El descens de l'any 2013 del paper ve donat per la incorporació d'una flota d'impressores noves amb l'opció d'imprimir a doble cara





Qualitat

La Política de gestió de la Qualitat és un marc conceptual que inclou totes les àrees del centre, totes les categories professionals i a totes les Direccions amb la finalitat de cercar **l'excel·lència** sobre tots els grups d'interès (clients, professionals, propietaris i la pròpia societat) amb projectes de **millora contínua** en tots els àmbits i actuacions, en un entorn de canvi permanent. En el moment actual és **prioritari** fer un bon ús dels recursos, on cal gestionar amb el màxim d'eficiència i transparència els serveis oferts a la ciutadania.

En 2014 vam elaborar el primer **Pla de Qualitat** de l'EBA. Una eina que integrava accions vinculades a temes de qualitat i que, a més, donava suport als objectius estratègics i prioritats plantejades per la Direcció, per contribuir aconseguir un sistema progressivament més efectiu i eficient, respecte a la millora de l'atenció als usuaris, millorar els processos de co-responsabilització en les decisions i millorar

l'equitat. Està previst realitzar-ne un de nou en 2017 basat en el model EFQM.

Farmàcia

Per tal d'intentar **homogeneïtzar** els resultats de farmàcia d'ambdues ABS, que en 2016 tenen resultats del IQF molt dispars, al maig l'EBA va decidir posar en marxa una iniciativa de mediació per de veure des d'un altre prisma l'abordatge de la prescripció farmacèutica conjuntament amb els treballadors.

Durant tres jornades (16 /06, 30/06 i 07/07) i en horari laboral l'equip de medicina es va reunir amb dues professionals de la Societat Catalana de Mediació en Salut per dissenyar un pla d'acció.

Es van treballar dos tòpics:

- Treballem per cercar l'excel·lència en l'exercici professional.
- Construir un nou estil de prescripció.

En una **primera jornada**, i a partir de les entrevistes apreciatives en parelles primer, i després treballant en grup, vam compartir i consensuar experiències i elements que ens possibiliten una pràctica excel·lent i amb un estil propi d'atenció i prescripció, per tal de definir els nostres 5 elements d'excel·lència i 5 elements de prescripció més representatius.

En una **segona jornada** vam treballar en grups què cal fer per assolir els nostres objectius.

En una **última sessió** i a partir de conclusions tretes de les jornades prèvies vam proposar solucions per aconseguir una millor cohesió interna i interna, dedicar més temps per visita, fer una millor prescripció i fomentar apoderament del pacient.

Una de les mesures que es va prendre va fer facilitar la detecció d'incompliments d'indicadors mitjançant unes càpsules informatives a la intranet Minerva, per correu electrònic i per Whatsapp amb les alternatives correctes.

Gestió

En 2016 vam dur a terme una **autoavaluació** de qualitat segons el model EFQM sobre gestió i resultats.

Criteris	Estàndards	Estàndards assolits	%
Lideratge	27	25	92,6
Política i estratègia	26	22	84,6
Gestió de les persones de l'EAP	33	30	90,9
Aliances i recursos	44	40	90,9
Processos	113	110	97,3
Resultats en la ciutadania	14	13	92,9
Resultats en les persones de l'EAP	22	20	90,9
Resultats en la societat	7	5	71,4
Resultats clau	61	51	83,6
Total Avaluació	347	316	91,1

Usuaris

El centre no disposa de capacitat pròpia per realitzar enquestes als usuaris sobre els serveis assistencials donat que es troba dins d'un marc de gestió global del CatSalut, que explícitament no permet que els centres d'atenció primària facin enquestes individualitzades. El grau de satisfacció de l'usuari es mesurat des del CatSalut mitjançant l'eina anomenada **PLAENSA**, cada tres anys.

Segons els resultats publicat en 2016 (en base a les enquestes realitzades pel CatSalut en 2015) els equips d'atenció primària de Vallcarca i Sant Gervasi són els **millors valorats** de la

ciutat de Barcelona pels seus usuaris.

Detall dels equips 5E (Sant Gervasi), 6D (Vallcarca) i el conjunt de Catalunya, amb una comparació dels anys 2006, 2009, 2012 i 2015¹.

	5E	6D	CATAL	5E	6D	CATAL	5E	6D	CATAL	5E	6D	CATAL
	2006	2006	2006	2009	2009	2009	2012	2012	2012	2015	2015	2015
P1 temps quan truca per telèfon	62,5	65,8	66,3	82,7	66,7	63,2	85,9	82,2	70,8	69,6	67,6	71
p1.2 sol·licitut vista x internet fàcil							100	100	98,2	95,7	100	98,4
P2 facilitat x dia de visita	82,3	86,2	71,9	94,7	86	66,6	96,5	86,4	71,5	75,3	78,5	69,9
P3 puntualitat per entrar a la consulta	72,8	83,9	59,7	77,1	77,4	53,2	75,9	79	59,9	73,8	78,8	57,8
P4 el soroll habitual	100	98,9	88,7	97,9	94,6	87,3	98,8	97,5	90,6	98,7	98,8	91,5
P5 neteja del cap	98,8	100	97,1	96,9	98,9	87,3	98,8	100	96,5	98,8	100	96
P6 temps que li dedica el metge	87,8	90,8	88,7	85,4	82,6	88,1	96,5	91,4	91,8	93,8	93,8	91,4
P7 el metge l'escolta i es fa càrrec	90,2	94	93	89,5	87,1	90,3	96,4	96,3	92,3	93,8	96,3	91,9
P8 pot donar la seva opinió	89,9	91,7	92,3	88,4	87	89,5	97,6	92,6	92,2	92,4	96,2	91,8
P9 el metge li dona informació	88,6	91,7	93,3	89,6	89,2	91,1	97,6	96,3	94,7	94,9	96,3	93,8
P10 s'entenen les explicacions	93,9	95,2	94,6	97,9	94,5	93,8	100	98,8	96,8	95	96,3	96,5
P11 està en bones mans	90	93,1	94,1	95,7	91,4	91,6	98,8	96,2	94	97,5	98,8	93,4
P12 tracte personal metge	91,5	94,3	94,9	85,8	89,1	94,6	95,3	96,3	95,5	96,3	97,5	95,4
P13 la infermera l'escolta i es fa càrrec	87,5	100	95,5	100	94,9	93,5	97,6	100	94	94,7	94,7	93
P14 tracte personal infermera	98,1	91	94,9	93,8	92,2	93,2	97,6	100	95,3	92,5	94,9	95,1
P15 no donen informació contradictòria	83,6	93,6	80,9	96,8	96,6	93,8	97,4	94	93,4	98,6	98,6	94,3
P16 te infor. d'altres metges/del que li han fet	80,7	90,5	88,7	91,2	82	83,9	87,2	85,7	89,7	91,8	92,7	90,8
P17 atenció d'un problema urgent	78	87,2	80,2	85	86,8	73,6	80,6	84,6	77,6	82,1	80,5	76,5
p18 suport atenció al taulell							90,1	91,1	83,6	87,8	86,8	83,7
P19 tracte personal administratiu	82,7	95,3	90	86,3	85,6	87,5	91,3	91,1	84,9	90,7	93,5	85,2
p101 grau de satisfacció global	8,2	8,4	7,6	7,99	8,05	7,64	8,25	8,23	7,9	8,41	8,35	7,94
P102 continuaria venint	90,2	97,7	88,9	91,7	90,3	87,5	96,5	98,8	90,8	93,8	92,5	88,9

1 Font <http://catsalut.gencat.cat/ca/ciudadania/serveis-atencio-salut/valoracio-serveis-atencio-salut/enquestes-satisfaccio/estudis-realitzats/atencio-primaria/2015/>

Comunicació

El web del centre aprimariavsg.com i el blog Consulta Jove té la certificació de [Web Mèdic Acreditat](#) que atorga el Col·legi de Metges de Barcelona. Totes dues pàgines van passar l'avaluació per [renovar l'acreditació](#) en 2016, ja que compleixen els [principis de bona pràctica](#) marcats pel Col·legi.

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

Mirant endavant



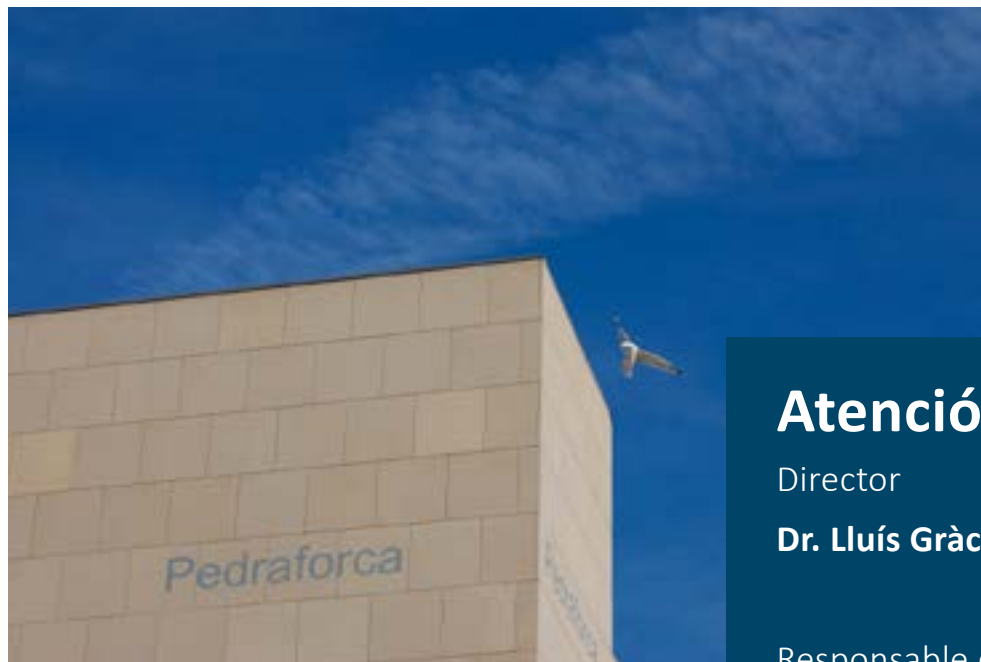
Mirant endavant

Tal com dèiem a la carta de compromís, creiem que la RSC és un **procés de millora continuada**, pel que no volem tancar aquesta memòria sense posar els ulls en allò que volem per a 2017.

Els nostres **objectius per a 2017** són:

- Sol·licitar la certificació EFQM (Model d'Excel·lència i qualitat EFQM).
 - Avançar en la línia de transparència i comportament ètic.
 - Medi ambient: incorporar nou sistemes de lluminària en les zones comunes i optimitzar el sistema d'aire condicionat.
 - Treballadors:
 - Tiquet transport com a millora social i per fomentar una mobilitat sostenible.
 - Consolidar els canals de participació interna.
 - Foment d'hàbits saludables.
 - Pacients/clients:
 - Promoció de l'activitat física com a mesura de salut comunitària i prescripció social.
- Territori: aprofundir la implicació en el territori, tant impulsant projectes, com participant en els projectes d'altres entitats.

Contacte



Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

Director

Dr. Lluís Gràcia lgracia@ebavallcarca.cat

Responsable de salut comunitària i comunicació

Dra. Rosario Jiménez rjimenez@ebavallcarca.cat

Responsable de RSC

Dr. Antoni Iruela airuela@ebavallcarca.cat

aprimariavsg.com

Avinguda Vallcarca 169- 205

932594411 i 932594422