

Filosofía de la empresa

Badalona Serveis Assistencials (BSA) es una organización sanitaria municipal que tiene como finalidad prestar servicios de salud y atención a la dependencia en la población del Barcelonés Norte, para promover, mantener o restablecer la salud individual y colectiva de las personas, favoreciendo su rehabilitación y cura. La empresa gestiona nueve centros (de atención primaria, especializada, sociosanitaria y domiciliaria) y tiene una plantilla de unos 1.200 trabajadores.

Su misión es ofrecer a la población de Badalona y su entorno atención sanitaria integral, de calidad, cercana a la persona y con continuidad entre los diferentes niveles asistenciales. Sus valores son:

- Profesionalidad: Poner al servicio de los demás los conocimientos y la experiencia con rigor y responsabilidad. Creer en lo que se hace, y mantener y mejorar estos conocimientos.
- Trabajo en equipo: Colaboración de diferentes profesionales para conseguir objetivos comunes.
- Calidad: Proceso continuado dirigido a obtener los mejores resultados posibles de acuerdo con los medios disponibles.
- Respeto a las personas: Tratar a las personas, tanto a los enfermos como a los profesionales, como seres integrales, y ser tolerantes con la diversidad personal, cultural y social.

BSA está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es la primera organización sanitaria del Estado certificada con la norma internacional de Responsabilidad Social SA8000:2001.

Responsabilidad económico-corporativa

Badalona Serveis Assistencials está inmersa en el proceso de implantación del Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión (EFQM) y contempla en su Plan Estratégico diversas actuaciones para garantizar la sostenibilidad económica y financiera, entre ellas asegurar la financiación de las nuevas acciones, crear alianzas estratégicas con otras empresas e implantar un Cuadro de Mando Integral.

Por otra parte, la organización ha establecido procedimientos para seleccionar y evaluar a los proveedores en función de la capacidad de los mismos de asumir los requisitos de la norma SA8000. Para poder trabajar con BSA, las empresas proveedoras han de aportar por escrito su compromiso con el cumplimiento de los requisitos de la norma SA8000 y de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Además, la organización tiene en cuenta en los procesos de selección de proveedores, entre otros aspectos, que éstos cumplan la ley 13/1982 de integración social de los minusválidos, así como su colaboración con ONG reconocidas oficialmente.

Responsabilidad medioambiental

El Plan Estratégico de BSA contempla, entre otras acciones, la creación de una cultura de respeto al medio ambiente y el desarrollo de una gestión sostenible de los recursos. BSA ha adoptado diversas medidas de seguridad y ahorro en materia medioambiental. Así, por ejemplo, la organización dispone de un plan de emergencias y catástrofes, ejecuta acciones de ahorro de energía y agua, lleva a cabo controles periódicos sobre legionelosis y otras patologías, y desarrolla una gestión de los residuos que apuesta por la reducción y la recogida selectiva de los mismos.

La utilización de la historia clínica electrónica permite un importante ahorro de papel, y no imprimir las radiografías evita generar contaminantes radiológicos. Por otra parte, en la selección de proveedores se valora el compromiso de las empresas con la cultura de respeto y mantenimiento del medio ambiente.

Responsabilidad social/cultural

La organización ha colaborado y colabora con varias ONG (Aldeas Infantiles, Familias Unidas, Asociación Ciudadana Anti-Sida de Catalunya, Fundación Badalona contra el cáncer, Magos por la esperanza, COINRE, etc.) de formas diversas (cediéndoles espacios para explicar sus proyectos y conseguir socios, informando de sus actividades, adquiriendo productos de comercio justo, organizando exposiciones para recaudar fondos, etc.)

BSA también apuesta por la cultura, y en ese sentido ha alcanzado un convenio de colaboración con la Escuela de Arte y Superior de Diseño Pau Gargallo de Badalona que contempla divulgar las obras de alumnos y ex-alumnos de la escuela mediante exposiciones en los centros de BSA, así como colaborar en la profesionalización de estos alumnos a través de la realización de proyectos de diseño para la organización.

Diálogo con los stakeholders

Trabajadores

A las diversas medidas de conciliación de vida familiar y laboral que BSA aplica desde hace años, se han sumado últimamente nuevas acciones de Responsabilidad Social dirigidas este colectivo.

Para ayudar al trabajador en el momento de su incorporación a la empresa, ésta se ha dotado de un Plan de Acogida e Integración. Otra acción destacada ha sido la puesta en marcha de la Junta de Formación, un órgano en el que participan representantes de todos los centros y grupos profesionales de la organización y que define el Plan Integral de Formación a ejecutar. Destaca también la creación de la Comisión de Protección y Seguridad a los Profesionales y de la elaboración de un protocolo para esta materia.

De acuerdo con el Plan Estratégico, se ha puesto en marcha una comisión para el fomento de los hábitos saludables en el entorno de trabajo (más información en el recuadro adjunto) y se han creado mecanismos de participación de los profesionales en la toma de decisiones de la organización.

Para que todas estas actuaciones den los resultados esperados, es necesario que los trabajadores estén informados sobre ellas. Ésta es una de las razones por las que BSA está incidiendo en los últimos años en la potenciación de la comunicación interna, que se pretende que sea ascendiente, descendiente y transversal. En este sentido destaca la puesta en marcha de la intranet de BSA, que incluye un buzón de sugerencias y consultas que permite recoger las opiniones de los trabajadores sobre cualquier tema relacionado con la organización.

BSA también ha establecido mecanismos para el reconocimiento público, dentro y fuera de la organización, de los profesionales que destacan en algún ámbito (asistencial, de investigación, etc.).

Usuarios

Trabajar para las personas es la razón de ser de Badalona Serveis Assistencial. La organización pretende mejorar día a día la atención que ofrece a sus usuarios, y para ello se ha dotado de diversos instrumentos, como el código ético o la Unidad de Acceso del Ciudadano (UAC).

El código ético tiene como referentes el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los cuatro principios fundamentales de la biotética: la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía y la justicia.

La puesta en marcha de la UAC implica la coordinación de todo el ámbito administrativo de BSA, de forma que cualquier trámite y gestión pueda realizarse desde cualquier centro de la organización. El objetivo de la UAC es facilitar el acceso a los servicios de manera resolutive y homogénea y con calidad.

Por otra parte, Atención al Usuario ha adoptado el compromiso de responder a cualquier sugerencia o queja en menos de quince días. Además, esta unidad atiende a todo usuario que lo desee de manera presencial.

Otro aspecto destacado son los proyectos para facilitar a los ciudadanos el acceso a servicios de especialización elevada. La puesta en marcha en los centros de BSA de equipamientos como la resonancia magnética evitan a los pacientes tener que desplazarse a otras localidades para someterse a algunas pruebas. Los usuarios también se benefician de los proyectos de colaboración de BSA con otras instituciones, como el Instituto Catalán de Oncología.

Cabe destacar que BSA quiere promover la salud no sólo entre sus usuarios, sino entre la población en general. Para ello se ha dotado de diversos instrumentos, como espacios en medios de comunicación protagonizados por personal asistencial de BSA, en los que se tratan temas de salud. Destaca también la puesta en marcha de programas comunitarios, como el de ayuda al fumador.

Para garantizar que la oferta de servicios de BSA se ajusta a las necesidades de cada territorio se han creado Consejos de Salud en cada una de las áreas básicas gestionadas por la organización. Estos órganos consultivos están formados por representantes de los vecinos de cada zona, del Ayuntamiento y de la organización.

Medios de comunicación

BSA basa su política informativa en la veracidad y la transparencia, y considera fundamental el papel que juegan los medios de comunicación en la difusión de hábitos saludables y de prevención de enfermedades. La organización colabora permanentemente con los medios de comunicación, ya sea para informar de temas puntuales de actualidad o de aspectos de salud en general. Fruto de esta colaboración y confianza mutua se han creado varios espacios fijos en programas de radio y televisión en los que profesionales sanitarios de BSA ofrecen información sobre temas de salud.

Otros datos de interés

El Hospital Municipal de Badalona, perteneciente a Badalona Serveis Assistencials, obtuvo en el año 2006 la Mención Especial del Jurado en la categoría de Mejor Hospital en los I Premios Best in class, galardones que reconocen la calidad en la atención y el servicio al paciente de los centros sanitarios españoles, tanto públicos como privados.

Despiece

Promover la salud de los profesionales de BSA

El bienestar de sus trabajadores es fundamental para Badalona Serveis Assistencials. Para cuidar adecuadamente de la salud de la población nada mejor que empezar por uno mismo. Es por ello que BSA promueve la salud física y mental de sus profesionales con diversas acciones.

En este sentido, el Plan Estratégico de la organización contempla un plan de protección de los profesionales ante agresiones físicas y/o verbales, así como el fomento los hábitos saludables en el entorno de trabajo.

En relación a este último punto se ha creado una comisión que desarrolla líneas de acción en diversos campos, concretamente en consumo de tabaco, alimentación saludable, actividad física, ergonomía en el puesto de trabajo y riesgo psicosocial. La labor de la comisión y de los grupos de trabajo específicos de cada línea se concreta en numerosas acciones.

Algunos ejemplos son la creación de una red de terapeutas para ayudar a dejar de fumar a los profesionales que lo desean; el apoyo médico individualizado a los trabajadores con sobrepeso u obesidad; la puesta en marcha de un servicio de fisioterapia preventiva dirigido a los empleados; la organización de actividades para promover la actividad física; y la celebración de sesiones informativas sobre temas de interés como el estrés o la ergonomía.