

Informe de progreso 2021

Memoria anual de responsabilidad social corporativa



Atenció Primària
Vallcarca – Sant Gervasi



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



Índice

1 · Introducción.....	4	5 · Marco operativo.....	22
2 · Carta de renovación del compromiso	6	5.1 Políticas	23
3 · Perfil de la entidad	8	5.2 Objetivos y acciones.....	25
3.1 Datos generales.....	9	Equipo	25
3.2 Modelo de negocio y entorno empresarial	9	Personas usuarias.....	29
4 · Marco estratégico.....	14	Comunidad.....	32
4.1 Procesos internos de decisión	15	Empresa saludable	34
4.2 Materialidad y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	16	Transparencia	36
4.3 Líneas estratégicas y compromiso con los 10 Principios.....	16	Alianzas	37
4.4 Principales impactos vinculados a la actividad de la entidad....	19	5 · Solidaridad.....	39
4.5 Grupos de interés y canales de diálogo	20	5.1 Donativos.....	40
		5.2 Proyectos solidarios y de team-building.....	40
		5.3 Adhesión a campañas institucionales.....	40
		6 · Objetivos 2021.....	42



Introducción

Punt de
vacunació
COVID-19

#JoEmVacu



Consulta tota l
canal



Introducción

Formato

Dada la similitud en muchos aspectos que ha compartido este año con el anterior, mantenemos el formato ligeramente distinto que se creó para adaptarse a la crisis sanitaria y que incluye, en lugar del habitual plan de acción anual, un plan de acción bianual diseñado para abarcar el período de 2020-2021.

En este informe damos cuenta por un lado de la planificación 2020-2021 (dos años de calendario) y por otro del desarrollo de las acciones previstas para 2021 (de enero a diciembre).

El ciclo de presentación del Informe de Progreso es **anual**.

Difusión entre los grupos de interés

Tras su publicación por la **Red Española de Pacto Mundial**, se comunicará a nuestros grupos de interés mediante nuestros perfiles en redes sociales (Facebook y Twitter), la página web corporativa, la intranet y los boletines internos.

Limitaciones de la presente memoria

Por segundo año consecutivo, resulta complicado reflejar la situación experimentada en el centro, donde el

agotamiento, los constantes cambios y la imposibilidad de prever lo que sucederá a corto plazo, la llegada de la campaña de vacunación masiva y del Certificado Digital (Indispensable durante este 2021), junto con la gran demanda asistencial, han hecho mella en el equipo y determinado nuestras prioridades.

Esta memoria trata de explicar cómo hemos mantenido nuestro **compromiso** con la RSC en un panorama de constante cambio, en el que la previsión a medio o largo plazo resultaba muy complicada, y las reuniones de grupo estaban restringidas.

Otra limitación a remarcar es la ausencia de unos indicadores estándares adaptados a la realidad de las pymes. Los GRI (Global Reporting Initiative) resultan poco accesibles para una entidad de nuestro tamaño. Dado que comprendemos la relevancia de los indicadores para objetivar y comparar resultados, hemos introducido indicadores propios y comparativas entre años, a fin de mejorar la transparencia y facilitar la interpretación del informe.

Resulta complicado reflejar la situación experimentada en el centro, donde el agotamiento, los constantes cambios y la imposibilidad de prever lo que sucederá a corto plazo, la llegada de campaña de vacunación masiva y del Certificado Digital, junto con la gran demanda asistencial, han hecho mella en el equipo y determinado nuestras prioridades.

Atenció Primària Vallcarca - Sant

Carta de compromiso



Carta de compromiso

Renovación del compromiso con la responsabilidad social y los 10 principios del Pacto Mundial

Por segundo año consecutivo, la covid-19 ha determinado la actividad del centro. Durante este tiempo, además de detectar, rastrear y atender a personas contagiadas, hemos formado parte de la campaña de vacunación masiva llevada a cabo en todo el mundo. Pese a ello, nos hemos esforzado por mantener nuestro compromiso con un servicio público de calidad y una gestión socialmente responsable, y hemos mantenido, en la medida de lo posible, nuestro apoyo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En un panorama marcado por intermitentes oleadas de contagio, frecuentes cambios de protocolos, la campaña de vacunación masiva contra el SARS-Cov-2 y la creación del Certificado Digital (indispensable durante este 2021), son pocos los progresos respecto al 2020 que hemos podido llevar a cabo en nuestra planificación habitual. La necesidad de garantizar el bienestar

y evitar el riesgo de contagio, tanto para la población como para los profesionales, ha provocado que muchas de las previsiones que optimistamente planificamos deban esperar aún un año más.

En 2020 ya realizamos, teniendo en cuenta las limitaciones y las previsiones de progreso, un plan de acción bianual en Responsabilidad Social Corporativa (RSC), para que éste abarcara también el 2021.

En la presente memoria repasamos los avances conseguidos y las dificultades encontradas por nuestro plan de acción en RSC a lo largo de 2021



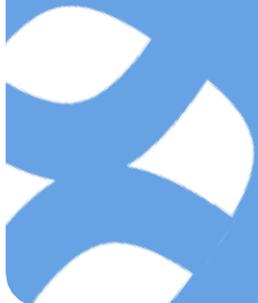
Dr. Lluís Gràcia

Director

Atenció Primària Vallcarca-Sant Gervasi



Perfil de la entidad



Perfil de la entidad 3

Perfil de la entidad

3.1 Datos generales

Nombre completo (razón social): EBA Vallcarca SLP

Tipo de empresa: PYME

Fecha de adhesión: 2011

Dirección: Avinguda Vallcarca 169-205, 08023, Barcelona

Web: aprimariavsg.com

Número total de empleados en 2021: 102

Facturación 2021: 8.952.669,55 €

Más información sobre el presupuesto de EBA Vallcarca (datos de 2021-2015) y las retribuciones a su equipo (datos de 2020-2017) en <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/economia-y-finanzas/>

3.2 Modelo de negocio y entorno empresarial

Sector: sanitario

Actividad, principales servicios: servicios de atención primaria de salud. Nuestra cartera de servicios en consultable en <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/cartera-de-servicios/>

Países en los que está presente o tiene producción: España. Nuestra actividad se circunscribe a las áreas básicas de salud de Sant Gervasi (5E) y Vallcarca (6D) en la ciudad de Barcelona.

Descripción del entorno empresarial, su organización y estructura:

Atención Primaria Vallcarca-Sant Gervasi es una Entidad de Base Asociativa (EBA). Las EBA son empresas de profesionales sanitarios integradas en el Sistema Público de Salud de Cataluña para prestar los servicios de

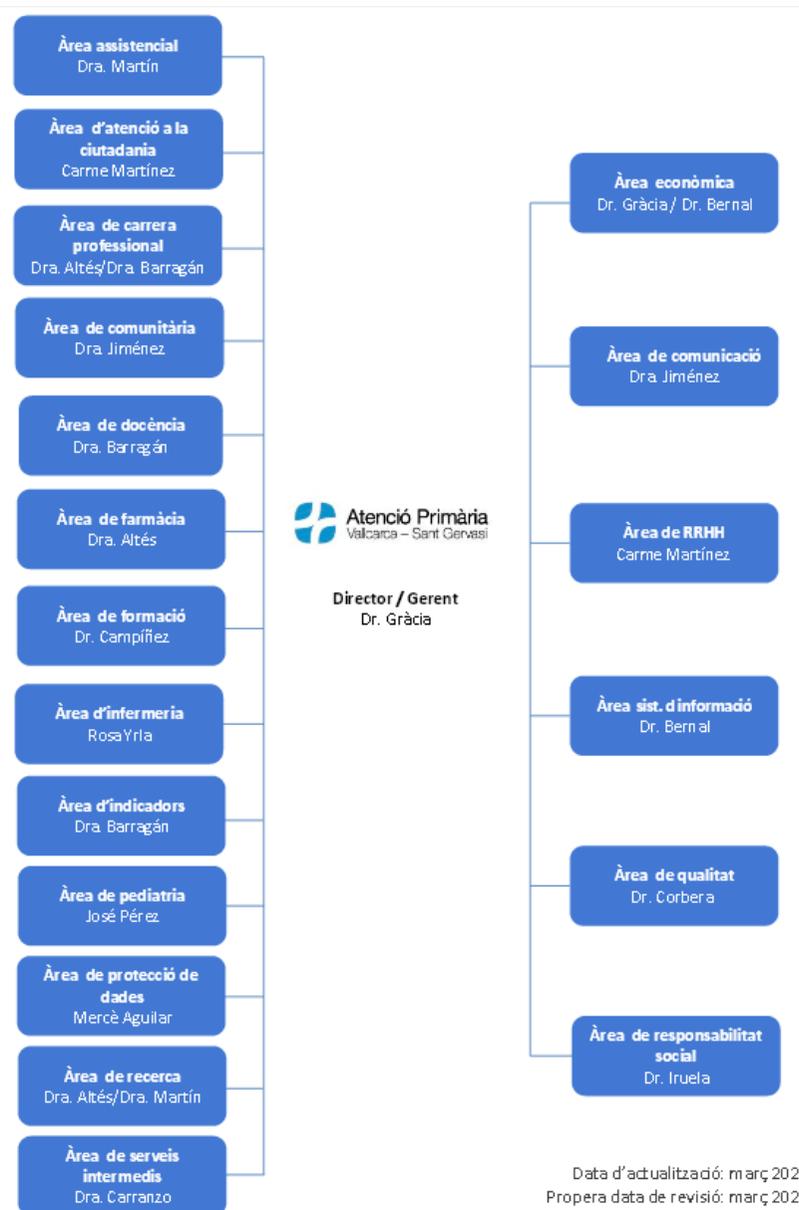
atención primaria a su población de referencia.

El equipo directivo de EBA Vallcarca está formado por 7 personas, socias fundadoras de la empresa (Dra. Altés, Dra. Barragán, Dr. Bernal, Dra. Carranzo, Dr. Corbera, Dr. Gràcia, Dra. Jiménez). Estas personas compaginan su trabajo como profesionales de medicina de familia con las áreas asignadas de gestión (*ver organigrama*).

Desde 2018, las personas que trabajan en EBA Vallcarca pueden adquirir participaciones de la empresa. Fruto de la **compra de participaciones** por parte del equipo, desde octubre de 2018 la entidad tiene 54 socios, lo que en 2021 representaba un 52,9% de la plantilla.

Organigrama en 2021 (para una versión actualizada al año en curso, consultad <https://aprimariavsg.com/aprimariavsg/es/organigrama/>).

En el mismo enlace está disponible la descripción de las tareas asociadas a cada **área de responsabilidad** de la EBA Vallcarca.



Datos de actividad y de la plantilla

Población

	2019	2020	2021
Población RCA*	56.834	54.419	53.385
Población atendida	36.351	45.157	42.405

*Población asignada a las áreas de salud básicas de Vallcarca y Sant Gervasi en el Registro Central de Personas Aseguradas (RCA).

Visitas

	2019	2020	2021
Total	232.840	340.487	395,681

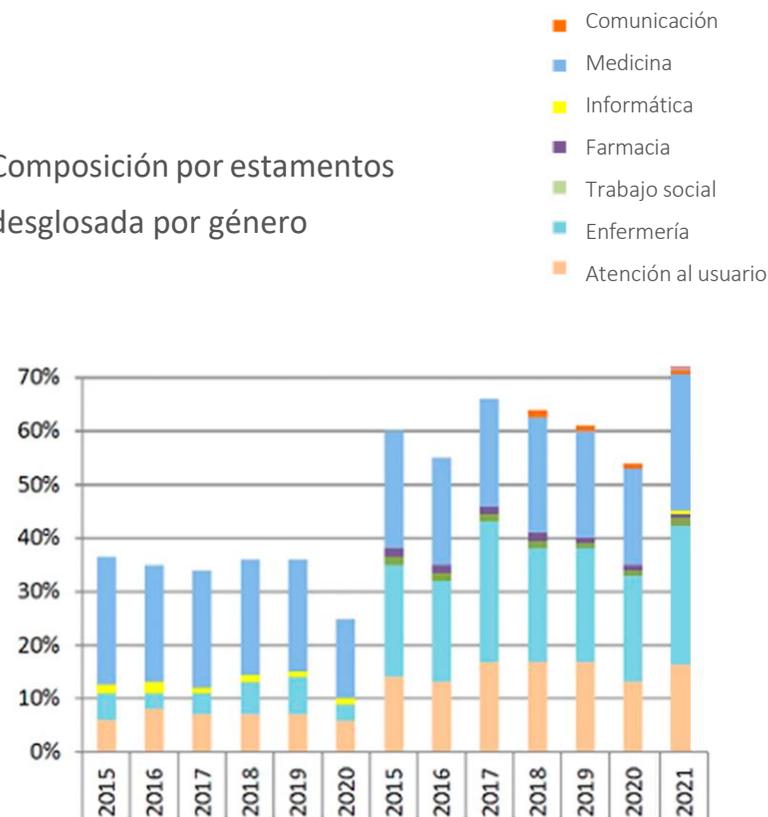
Para más información sobre el número de visitas realizadas por cada estamento, consultad la memoria de actividad anual (Memoria de Aceba) en el apartado [Memoria y documentos de interés](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web aprimariavsg.com

Equipo

Número total de profesionales	2019	2020	2021
	75	89	102

El incremento es debido a la necesidad de ampliar la plantilla para dar respuesta a la crisis sanitaria y a la incorporación de nuevos ámbitos de atención primaria, Dietista-nutricionista y Referentes de bienestar emocional y comunitario.

Composición por estamentos desglosada por género

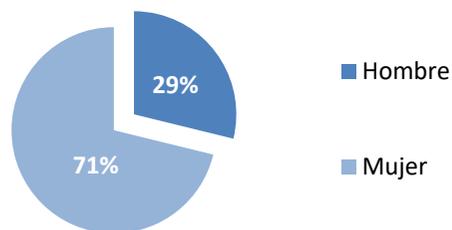


En cuanto al **tipo de contrato**, debido al incremento de la plantilla para abordar el aumento de actividad vinculado a la pandemia, se modifica ligeramente la proporción entre contratos indefinidos y temporales.

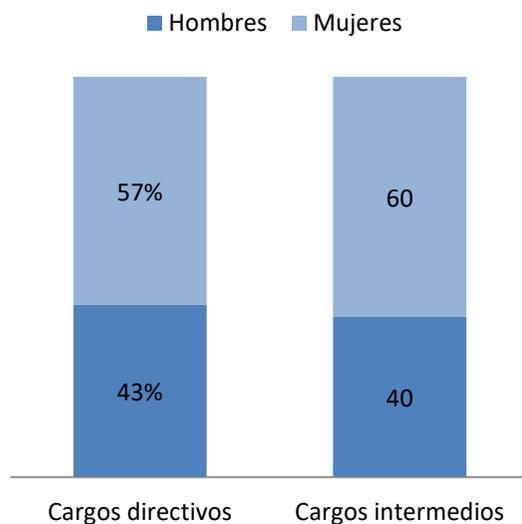
En el 2020: 86,26% contrato indefinido, 13,73% contrato temporal.
En el 2021: 69,79% contrato indefinido, 30,21% contrato temporal.

Equipo

2021 - Composición por género del total de la plantilla



2021 - Composición por género de los cargos



Para más información sobre la composición de la plantilla, consultad el apartado [Condiciones Laborales](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web aprimariavsg.com

Contratación

En el apartado [Contratación](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web aprimariavsg.com pueden consultarse:

- Las **cláusulas del contrato** de EBA Vallcarca con el Servei Català de la Salut.
- Los **indicadores** fijados por el CatSalut (última versión publicada por el CatSalut).
- Nuestra política de contratación de **proveedores**.
- El listado de proveedores de pruebas complementarias (centro, especialidades y tiempo de demora), **contratos de servicios** y **compras**.
- Los convenios de **formación**.

Resultados en salud

En el apartado [Resultados en salud](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web aprimariavsg.com pueden consultarse:

- Un resumen comparativo de 2006, 2009, 2012, 2015 y 2018 de los resultados de las **encuestas de satisfacción PLAENSA**, que el CatSalut realiza cada tres años para evaluar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de la ciudadanía con los diversos servicios sanitarios públicos.
- Los resultados de los **objetivos contractuales** de EBA Vallcarca fijados por el CatSalut para los años 2020- 2018.

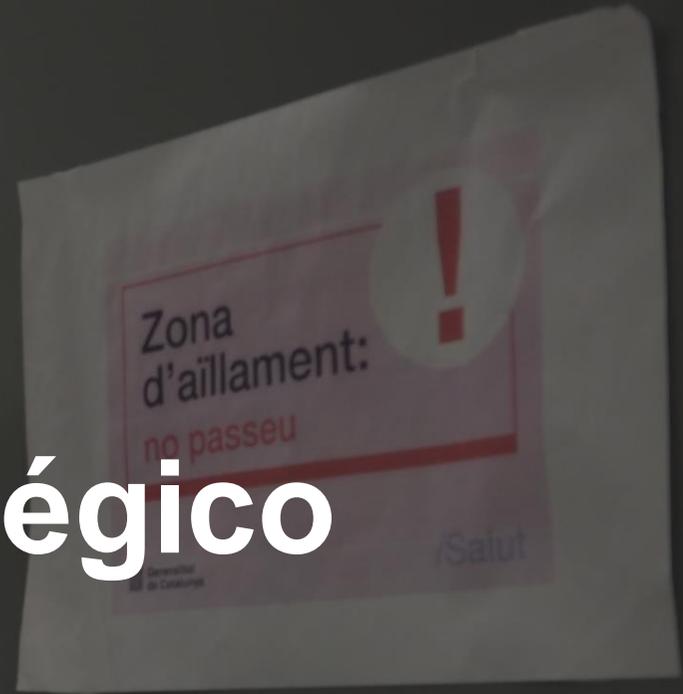
Economía y finanzas

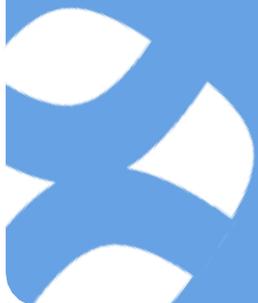
En el apartado [Economía y finanzas](#) de la sección *Transparencia y compromiso* de nuestra web aprimariavsg.com pueden consultarse:

- Desglose del presupuesto de EBA Vallcarca y de los ingresos, así como los resultados económicos del periodo 2015-2021.
- Retribuciones de la plantilla según el puesto de trabajo 2017-2020.

Los datos de este apartado pueden completarse con las memorias de actividad y los datos de transparencia que publicamos anualmente en el apartado Transparencia y compromiso de nuestra web aprimariavsg.com

Marco estratégico





Marco estratégico 4

Marco estratégico

4.1 Procesos internos de decisión

Las **líneas estratégicas** a largo plazo están definidas por el plan estratégico de la empresa, realizado por la dirección de EBA Vallcarca. La comisión de RSC es la encargada de traducir esas metas en un **plan de acción anual**, teniendo en cuenta nuestro compromiso con Pacto Mundial y los 10 Principios.

La comisión es un grupo de trabajo interdepartamental, de participación voluntaria. A principios de 2020, a través de una convocatoria en la intranet corporativa para ampliar la **representatividad** de la comisión, se incorporaron dos profesionales más al equipo (una trabajadora social y una enfermera). En 2021 no se han añadido más miembros, por lo que la comisión siguió formada por representantes de la unidad de atención al usuario (1), medicina de familia (2), enfermería (1), enfermería pediátrica (1), auxiliares de enfermería (1),

comunicación (1) y del equipo directivo (1).

Una vez aprobado por la dirección, el plan de acción anual (bianual en este caso, ya que en 2020 se preparó para que abarcara también el año presente) se debe presentar a todo el equipo en una sesión **participativa**. El objetivo de la sesión es doble, por un lado dar cuenta del ejercicio anterior y por otro lado presentar la propuesta para el año en curso en un espacio abierto a las aportaciones del equipo. En vista de las restricciones para reuniones de grupo, y de la necesidad de priorizar el bienestar y la seguridad de los profesionales, durante el 2021 ha sido imposible realizar esta sesión, por lo que todas las comunicaciones se han realizado mediante la intranet.

4.2 Materialidad

El análisis de materialidad ha sido realizado por la **comisión de RSC** mediante el estudio de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés con respecto a nuestros impactos positivos y negativos.

Basado en las percepciones que como entidad tenemos de nuestros stakeholders, el análisis de materialidad inicial se revisó con la llegada de la crisis sanitaria, a fin de reflejar el **nuevo escenario**.

En el apartado de **grupos de interés** se detallan los principales impactos identificados para cada grupo de interés y los canales de diálogo.

Relación de la materialidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

A la hora de identificar los ODS prioritarios para nuestra entidad, los hemos estudiado en busca de aquellas áreas donde nuestra contribución es mayor, ya sea en la forma de impactos positivos o negativos.

ODS prioritarios para la EBA Vallcarca:

- ODS 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las edades.
- ODS 5 Conseguir la igualdad de género y

empoderar a todas las mujeres y niñas.

- ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, la ocupación plena y productiva y el trabajo decente para todos.
- ODS 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17 Alianza para los objetivos.

En el **marco operativo** se indica la relación de las acciones llevadas a cabo en el período 2020-2021 con las metas de los ODS priorizados.

4.3 Líneas estratégicas y compromiso con los 10 Principios

Principales objetivos y estrategias de la entidad:

Los objetivos estratégicos en responsabilidad social de EBA Vallcarca abordados por el plan de acción en 2020 son:

- Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud **comunitaria**.
- Mejora de los **servicios**: ampliación de la cartera de servicios para conseguir un au-

mento de la resolución en el primer nivel asistencial.

- Mejora del entorno **laboral**.
- Mejora de la comunicación en el ámbito de la **transparencia** empresarial.

Los objetivos estratégicos de EBA Vallcarca están **alineados** con la misión, visión y valores de la entidad y con el compromiso con los 10 principios de Pacto Mundial.

Misión, visión y valores de EBA Vallcarca

Misión: Atención a las necesidades de salud de nuestra población, a nivel individual, familiar y comunitario.

Visión: Avanzar hacia un modelo de excelencia plenamente integrado en el territorio al que damos servicio.

Valores:

- **Respeto:** a la persona en su complejidad.
- **Profesionalidad:** basamos nuestro trabajo en el rigor científico, la experiencia, el trato humano y la actualización constante para ofrecer una atención de calidad.
- **Innovación:** la búsqueda de la mejora continuada es intrínseca a nuestra manera de hacer.

- *Trabajo en equipo*: facilitamos la participación y la corresponsabilidad dentro del equipo.

Compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial

EBA Vallcarca se compromete a respetar los 10 Principios de Pacto Mundial. En el [código ético](#) de la entidad podemos ver reflejados estos principios de la siguiente manera:

Principios relativos a los derechos humanos

Principio 1 «Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Gestionar el personal y sus actividades laborales con honestidad, integridad, respeto y justicia.*
- Responsabilidad para con los pacientes: *Respetar la dignidad de la persona como ser humano, con todos los derechos y deberes que jurídicamente le corresponden y teniendo en cuenta que debe ser tratada de forma integral, en todas sus necesida-*

des físicas, psíquicas y sociales.

- *Fomentar la igualdad y el respeto en el trato a las personas usuarias.*
- *Evitar prácticas que fomenten la discriminación en cualquiera de sus aspectos (por causa de religión, edad, género, raza, ideología, procedencia social, nacionalidad u otros), favoreciendo medidas preventivas que eviten la aparición de las mismas.*

Principio 2 «Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos».

Este principio se refleja en el siguiente punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Garantizar que la prestación de servicios contratados a proveedores externos sea de la máxima calidad y se ajuste a los requisitos establecidos.*

EBA Vallcarca respeta la protección de los derechos humanos y tiene en cuenta la necesidad de respetar este principio también a la hora de contratar proveedores. Debido

a que la empresa opera solo en Barcelona y el respeto a este principio está garantizado por la legislación vigente, la empresa no ha considerado prioritario contar con una política específica o programas de formación al respecto.

Principios relativos a las normas laborales

Principio 3 «Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva».

EBA Vallcarca está adherida al convenio colectivo vigente para los centros de atención primaria de Cataluña: [“Il Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d’aguts, centres d’atenció primària, centres socio-sanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut”](#) de 2019, que cumple con la legislación laboral española y catalana.

Principio 4 «Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción».

Principio 5 «Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil».

Estos principios se reflejan en el siguiente

punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Garantizar que la prestación de servicios contratados a proveedores externos sea de la máxima calidad y se ajuste a los requisitos establecidos.*

EBA Vallcarca no cuenta con otras medidas complementarias para abordar este principio, ya que solo opera en Barcelona y el respeto a estos principios está garantizado por la legislación vigente.

Principio 6 «Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con los trabajadores/as: *Asegurar un ambiente libre de acosos, coerciones o cualquier tipo de discriminación en base a edad, género, raza, origen, discapacidad u otros.*
- *Fomentar el respeto entre la plantilla para evitar situaciones de conflicto o trato injusto.*
- *Establecer mecanismos de prevención, protección y actuación ante posibles agre-*

siones físicas o psicológicas contra el equipo, ofreciendo apoyo en las situaciones que así lo requieran.

EBA Vallcarca cuenta con políticas específicas de conciliación, igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, fomento del bienestar del equipo humano y prevención de riesgos laborales.

Principios relativos al medioambiente

Principio 7 «Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con el medioambiente: *Respetar las normativas vigentes en materia de medioambiente.*

Principio 8 «Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental».

Este principio se refleja en el siguiente punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con el medioambiente: *Impulsar la cultura de uso respetuoso de las materias fungibles, circuitos de reciclaje de materiales de desecho y*

políticas de ahorro energético.

Principio 9 «Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente».

Este principio se refleja en el siguiente punto del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad para con el medioambiente: *Impulsar el uso de energías renovables en nuestro centro de atención primaria.*

EBA Vallcarca cumple con la normativa de gestión de residuos específica para los centros sanitarios. Asimismo, cuenta con acciones internas de fomento del reciclaje y de reducción de los impactos ambientales.

Principios anticorrupción

Principio 10 «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno».

Este principio se refleja en los siguientes puntos del código ético EBA Vallcarca:

- Responsabilidad en la gestión: *Evitar que las relaciones profesionales ocasionadas por el ejercicio de los cargos directivos sean utilizadas en beneficio propio.*
- *Gestionar de forma transparente de cara a que la sociedad entienda las caracterís-*

ticas propias de la autogestión.

· Responsabilidad para con la sociedad: *Como entidad socialmente responsable, el equipo directivo se compromete a velar por el cumplimiento de la legislación vigente, actuando con independencia, integridad y transparencia.*

EBA Vallcarca se adhiere al [código de buen gobierno de Aceba](#) y al [decálogo de las EBAs](#) y fomenta la transparencia empresarial, mediante la publicación (y difusión) anual de la memoria de actividad, memoria de salud comunitaria y el informe de progreso de Pacto Mundial. En la [web corporativa](#), en el apartado Transparencia y Compromiso, se publican anualmente datos relevantes relativos a la composición de la plantilla, resultados en salud, economía y finanzas, contratación, organigrama y relación con el territorio (proveedores y área a la que damos servicio).

Para más información sobre cómo estos principios se recogen en la gestión de EBA Vallcarca, consultad los apartados de políticas y acciones del presente informe de progreso.

4.4 Principales impactos vinculados a la actividad de la entidad

Principales impactos vinculados a la actividad de la entidad

• Equipo humano

Los impactos más relevantes de nuestra actividad en nuestro personal están relacionados con las políticas de recursos humanos, como la remuneración, la conciliación, la formación, la igualdad de oportunidades y la prevención de riesgos laborales/empresa saludable.

Desde el 2020, con el inicio de la crisis sanitaria, los impactos relativos al bienestar y la seguridad del equipo han pasado a ser una prioridad a la que se le da especial atención. Esta priorización se ha mantenido en 2021, puesto que el agotamiento frente a la sobrecarga de trabajo, la incertidumbre frente a los cambios constantes y las medidas de protección han sido igual de indispensables, y por lo tanto han supuesto algunas de las cuestiones en las que más nos hemos centrado.

*Los grupos de interés
priorizados por
nuestro plan de
acción de
Responsabilidad
Social Corporativa
para
el periodo 2020-2021*

- *Equipo humano*
- *Personas usuarias*
- *Comunidad*

• Personas usuarias

Como centro sanitario, nuestra actividad asistencial es la mayor fuente de impactos en nuestra población asignada. El riesgo de contagio, pese a variar a lo largo del año, se ha mantenido alto durante gran parte de 2021, y la atención presencial se ha mantenido restringida, potenciando la atención no presencial siempre que fuera posible.

Con esto en mente, hemos tratado de mantener y adaptar las medidas de seguridad para garantizar un espacio lo más seguro posible, hemos tratado de mantener la accesibilidad a través de los canales de comunicación no presenciales y, en un panorama de abundante información, hemos tratado de ofrecer a nuestros usuarios información fiable y oficial.

• Comunidad

Nuestra participación en los proyectos de promoción de la salud comunitaria se ha visto un año más condicionada por la situación sanitaria y las restricciones para reuniones de grupo, que imposibilitan el rol del centro como punto de encuentro de la comunidad.

Atenció Primària Vallcarca - Sant Gervasi

La virtualización de nuestro proyecto de comunitaria ha sido nuestra forma de adaptarnos al panorama actual. Una acción que, pese a no poder adaptarse a todos los proyectos individuales, ha dado resultados bastante positivos a nivel general.

• Medioambiente

Como centro de atención primaria de salud, nuestro impacto medioambiental es bajo y contamos con residuos sanitarios que requieren de un tratamiento específico.

Asimismo, como referentes de salud en el territorio, es importante nuestro apoyo público a medidas de protección medioambiental como medidas con un impacto positivo en la salud.

• Alianzas

Como empresa comprometida con la RSC, participamos en alianzas sectoriales y plataformas de promoción de la RSC como Pacto Mundial, Respon.cat o los grupos asesores en RSC de La Unió y Aceba.

Debido a las limitaciones impuestas por la epidemia de covid-19, EBA Vallcarca ha

mantenido su colaboración en estas plataformas mediante la participación en sesiones virtuales y en las iniciativas derivadas de ellas.

4.5 Grupos de interés

Los grupos de interés priorizados para el periodo 2020-2021 son:

• Equipo humano

Grupo de interés prioritario. Esencial tanto para garantizar la asistencia y dar respuesta a la crisis sanitaria, como para velar por el bienestar de las personas que trabajan en el CAP.

• Personas usuarias

Grupo priorizado de nuevo, debido a que los pacientes son la razón de ser de nuestra labor asistencial.

• Comunidad

La epidemia de covid-19 y las limitaciones que implica en cuanto a recursos y posibilidad de realizar actividades presenciales, nos obliga a reformular nuestra acción en comunitaria, pero no a abandonarla.



Criterios de priorización y canales de diálogo

Durante 2020, aprovechando el espacio temporal entre la primera y segunda ola, la comisión de RSC realizó, en sintonía con las propuestas de la comisión multidisciplinar “nou model”, un plan de acción adaptado a la situación epidemiológica.

Con las cifras de contagios y las previsiones del departamento de Salut, la comisión preparó un plan bianual, pensado para abarcar también el año 2021, puesto que la incertidumbre frente a las intermitentes olas y variantes del virus hacía difícil prever cuando sería posible volver a reunirse.

El plan bianual fue aceptado por dirección.

Los **canales de diálogo** son:

- **Equipo humano**

Existen diversas vías formales de comunicación bidireccional interna:

- Reuniones de las comisiones interdepartamentales (presenciales o virtuales)
- Reuniones por departamentos (presenciales o virtuales)
- Sesiones informativas con todo el equipo

(virtuales)

- Intranet
- Así como unidireccionales formales:
- Encuesta de calidad de vida profesional
- Encuestas sobre temas específicos en la intranet
- Grupo de WhatsApp oficial

La dirección y los responsables de cada departamento son fácilmente accesibles para el equipo.

- **Personas usuarias**

Mantenemos activos nuestros perfiles en redes sociales como canal de diálogo. Asimismo, también contamos con un buzón de sugerencias (físico y por correo electrónico) y un circuito de reclamaciones (mediante el formulario oficial del Sistema Català de Salut).

- **Comunidad**

Participamos en las reuniones virtuales de los grupos de trabajo de salud comunitaria. Estos cuentan con representación de las instituciones municipales y las asociaciones de vecinos.



A woman in a white lab coat and blue face mask is seated at a desk in a laboratory or office setting, talking on a black corded telephone. She is looking towards the left. In the background, other people wearing masks are visible, suggesting a busy, safety-conscious environment. The text "Marco operativo" is overlaid in white on the image.

Marco operativo



Marco operativo 5

Marco operativo

5.1 Políticas

La RSC de EBA Vallcarca se deriva esencialmente de 4 documentos:

- **Plan estratégico** para el período 2016-2020 (prolongado durante 2021) en que se especifican las líneas estratégicas en RSC (*ver punto 4.1*).
- **Política de RSC**, que establece las principales directrices en RSC de la empresa y que se revisa anualmente.
- **Política de Empresa saludable**, deriva de la política de RSC y es específica para las acciones en este campo.
- **Plan de acción** anual (o bienal), que incluye el análisis de materialidad, la priorización de grupos de interés, definición de líneas estratégicas, objetivos, acciones e indicadores de seguimiento para el periodo establecido.

Otros documentos con gran influencia en la acción socialmente responsable de EBA Vallcarca son:

- **Política de recursos humanos**. Trata temas como la contratación, la remuneración, la conciliación. Realizada por la responsable de RRHH.
- **Política de comunicación** y plan anual de acción. Implementan elementos básicos de la RSC como las acciones para fomentar la transparencia empresarial y los canales de diálogo con los grupos de interés. Realizados por la comisión de comunicación.
- **Política salud comunitaria** y plan de acción anual. La comunidad es uno de los grupos de interés principales y estos documentos definen nuestra acción y diálogo con el territorio al que damos servicio. Realizada por la comisión de comunitaria.

- **Plan de igualdad** de oportunidades entre mujeres y hombres. Realizado por la comisión de igualdad.
- **Política de formación** interna y plan de acción anual. Realizados por la comisión de formación.
- **Política de calidad**. Aborda cuestiones tanto de organización interna, como de servicios a las personas usuarias. Realizada por la comisión de calidad.
- Medidas de **prevención de riesgos laborales**. Gestionadas por la comisión de PRL.
- Medidas de **gestión de residuos y ahorro energético**. Gestionadas por administración.

A fin de adaptarnos a la incertidumbre y los retos de la pandemia y no dejar de lado completamente las metas que nos habíamos fijado antes de su irrupción, el plan de acción de RSC diseñado para 2020 se redefinió para abarcar también 2021.

5.2 Objetivos y acciones

En este apartado recopilamos las acciones planificadas para el período de 2020-2021 y su relación con el plan estratégico de la entidad y los ODS. Debido al contexto de crisis, el plan de acción ha concentrado sus esfuerzos en 6 áreas de trabajo, que se derivan

de nuestros grupos de interés priorizados y de nuestras líneas estratégicas: *equipo, personas usuarias, comunidad, empresa saludable, transparencia y alianzas.*

1. Equipo

Vinculado al objetivo estratégico → *Mejora del entorno laboral para los trabajadores*

Vinculado al ODS 5

- Punto 4 de la respuesta a la covid-19: *Promover que las mujeres y lideren y participen en la planificación y la toma de decisiones de la respuesta a la COVID-19.*
- Meta 5.5: *Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.*

Vinculado al ODS 8

- Punto 1 de la respuesta a la covid-19: *Garantizar que los servicios de salud esenciales sigan estando disponibles y proteger los sistemas sanitarios.*
- Meta 8.2: *Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la*

mano de obra.

- Meta 8.8: *Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.*

Vinculado al ODS 16

- Meta 16.7: *Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.*

Eje alineado con los ODS
5, ODS 8 y ODS 16



1.1 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Refuerzo de la plantilla y los espacios

¿Quién? Línea liderada por RRHH y dirección.

Acciones:

- Contratación de personal de refuerzo (13 personas) para hacer frente al aumento de la demanda).
- Adaptación de los espacios para crear nuevos puntos de trabajo: se mantienen los puntos de trabajo adaptados en 2020, y las tres carpas exteriores para test diagnósticos y vacunación. Concluyen las obras para adaptar los despachos de la 5a planta, creando 5 nuevos puntos de trabajo y se proyectan más puntos de trabajo para administración y TCAI en la planta -1.

Departamento	2019	2020	2021
Administración	17	20	23
TCAI	3	6	12
Enfermería	17	23	25
Trabajo social	2	2	2
Farmacia	1	1	1
Informática	1	1	1
Comunicación	1	1	1
Pediatría	4	4	4
Medicina / Odontología	29	30	36
Gestor covid	0	1	1
Nutricionista	0	0	1
Referente de bienestar	0	0	2
TOTAL	75	89	102

1.2 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Conciliación y teletrabajo

¿Quién? Línea liderada por RRHH e informática.

Acciones:

- Ampliación de las medidas para facilitar el teletrabajo:
 - Adaptación de los ordenadores para el acceso remoto seguro
 - Préstamo de ordenadores portátiles (siempre que haya disponibilidad) a aquellos trabajadores que no disponen de ordenador en casa para teletrabajar.
 - Modificación de las agendas para permitir el teletrabajo en medicina y enfermería
 - Asignación de perfiles en la plataforma de gestión telefónica para que la plantilla no tenga que usar sus teléfonos personales al teletrabajar.

1.3 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Refuerzo de la comunicación interna

¿Quién? Línea liderada por la comisión de comunicación.

Acciones:

- A fin de organizar y sintetizar la avalancha informativa y evitar así la desinformación, en marzo de 2020 se crearon nuevas herramientas de comunicación interna que se han mantenido durante el 2021, con algunas aportaciones:

- Grupo de Whatsapp para el colectivo médico para comentar las novedades en el manejo de la covid-19.

- Grupo de Whatsapp para el colectivo de TCAIs, para poder llevar seguimiento y registro del número total de positivos, así como poder organizarse mejor a la hora de reponer el stock de vacunas.

- Resumen de las novedades organizativas, medidas de seguridad y protocolos de actuación por correo e internet, con una periodicidad adaptada a las necesidades informativas.

- Creación de un comité de crisis multidisciplinar con los jefes de cada departamento y personal responsable de diversas áreas (vacunas, seguridad, comunicación, residencias, escuelas...)

La composición por género de la comisión, refleja la composición total de la plantilla, respetando así la participación de las mujeres en la toma de decisiones.

Mujeres en el comité	64%
Hombres en el comité	36%
Total de mujeres en la plantilla	67%

- Reuniones quincenales de coordinación de departamento con la dirección (canal de diálogo específico para recoger necesidades y propuestas de mejora y tomar el pulso al clima laboral).

1.4 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Adaptación del modelo de atención primaria al contexto de pandemia

¿Quién? Línea liderada por la dirección, la comisión “nou model” y la comisión de gestión de la crisis covid.

Acciones:

- Creación de la comisión multidisciplinar “nou model” (mayo 2020). Su objetivo es adaptar el modelo de atención a fin de dar respuesta a las necesidades en el contexto actual de pandemia tanto a largo como a corto plazo. Es un grupo de participación voluntaria, canal de diálogo y laboratorio de ideas.

- La comisión se creó en 2020 con representantes de todos los departamentos y se reúne de forma quincenal, cuando la presión asistencial lo permite.

La composición por género de la comisión, tiene una proporción similar al total de la plantilla, respetando así la participa-

ción de las mujeres en la toma de decisiones.

Mujeres en la comisión	56%
Hombres en la comisión	44%
Total de mujeres en la plantilla	67%

- Aplicación de políticas de empoderamiento de los profesionales (participación activa en los procesos de decisión para gestionar la crisis) y de subsidiariedad para fomentar el trabajo en unidades básicas asistenciales. De este modo los profesionales asistenciales quedan liberados de tareas administrativas a fin de poder realizar las actuaciones más especializadas que solo este colectivo puede abordar.

1.5 ¿Qué? **Actualización del plan de igualdad entre mujeres y hombres**

¿Quién? Línea liderada por la comisión de igualdad.

Acciones:

- Reactivación y ampliación de la comisión de igualdad (apertura de la inscripción voluntaria entre el equipo).
- Elaboración del nuevo plan de igualdad (el anterior cubría el período 2016-2019).
 - Estas acciones estaban previstas para 2020, pero debido a la crisis sanitaria no fue posible llevarlas a cabo. Se reprograman para 2022.

2. Personas usuarias

Vinculado a los objetivos estratégicos → *Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud comunitaria y la mejora de los servicios.*

Vinculado al ODS 3

- Meta 3.8: *Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.*

Vinculado al ODS 5

- Punto 1 de la respuesta a la covid-19: *Mitigar y reducir la violencia de género, incluida la violencia doméstica.*

Vinculado al ODS 8

- A los puntos 1 y 2 de la respuesta a la covid-19:

Garantizar que los servicios de salud esenciales sigan estando disponibles y proteger los sistemas sanitarios.

Ayudar a las personas a lidiar con la adversidad mediante la protección social y servicios básicos.

Eje alineado con los ODS 3 y ODS 5



2.1 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Búsqueda de la máxima seguridad para pacientes

¿Quién? Línea liderada por las comisiones de seguridad y comunicación.

Acciones:

- Adaptación de los protocolos de seguridad creados en 2020 para trabajar adaptándonos al contexto de pandemia y reducir el riesgo de contagios en el centro y en la atención a domicilio.
- Campañas informativas externas y cartelera en el centro para difundir las nuevas medidas de seguridad y promover hábitos higiénicos que reduzcan el riesgo de contagio.
- Difusión de campañas de comunicación propias e institucionales para evitar la desinformación y reforzar el uso de fuentes de información fiables.

2.2 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Mejora de la accesibilidad

¿Quién? Línea liderada por la dirección, la comisión de comunicación, procesos asistenciales y RRHH.

Acciones:

Durante la pandemia, los centros sanitarios se han considerado puntos con un gran riesgo de contagio, por este motivo los nuevos protocolos de seguridad de las autoridades sanitarias

limitaban las visitas presenciales a aquellos casos en los que fuera estrictamente necesario. Para paliar esa reducción de la accesibilidad presencial, se llevaron a cabo diversas medidas para mejorar la accesibilidad no presencial.

- Promoción de las videoconferencias y los métodos de comunicación no presencial.
- Reestructuración de la agenda para aumentar las visitas no presenciales.
- Formación en ecografía pulmonar e instalación de un ecógrafo en el centro para agilizar el diagnóstico de neumonía por covid.
- Aumento de número de personal administrativo para incrementar la capacidad de respuesta a las llamadas.
- Filtrado telefónico de las consultas por profesionales asistenciales para identificar y citar aquellos casos que requerían de atención presencial.
- Mensajes de comunicación externa para explicar la tarea de los profesionales del CAP, reconocer su compromiso e informar a la población del volumen asistencial.
- Fomento del principio de subsidiariedad para desburocratizar las consultas y aumentar el tiempo disponible para pacientes. Este año se incorpora la figura del TCAI.
- Continuidad de la campaña de comunicación para explicar a la población el papel del administrativo de referencia.

- Mantenemos el rol del “gestor covid” por parte del personal administrativo para facilitar la atención telefónica (facilitar información sobre los protocolos y detectar los casos que necesitan de atención médica).

2.3 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Atención a la violencia de género

¿Quién? Línea liderada por trabajo social sanitario.

Acciones:

- Información interna gestionada por la trabajadora social del centro, para sensibilizar al equipo del riesgo de aumento de la incidencia de casos de violencia de género ante el inicio de la pandemia y poder así identificar estas situaciones cuanto antes.
- Priorización de la atención presencial, siempre que la situación epidemiológica lo permitía, para facilitar la privacidad.
- Refuerzo del seguimiento de aquellos casos identificados como potencialmente más conflictivos.

Estas medidas se mantienen durante las diversas oleadas, ya que en los periodos donde es posible realizar vida “normal” es cuando se detectan más casos.

2.4 ¿Qué? Respuestas a la crisis sanitaria: Abordaje de los efectos sociales de la pandemia

¿Quién? Línea liderada por trabajo social sanitario.

Acciones:

- Contacto telefónico con pacientes mayores de 75 años para realizar un control proactivo e identificar situaciones de aislamiento social o problemas de salud.
- Implantación de la videollamada para aumentar la accesibilidad en la consulta de trabajo social, ya que este colectivo tenía problemas de acceso a los servicios sanitarios y sociales debido al confinamiento.
- Participación virtual (ya que no era posible la presencial) en las redes de comunitaria y trabajo social del territorio, incluso durante las épocas de mayor incidencia de casos.

3. Comunidad

Vinculado al objetivo estratégico → *Mayor implicación en el territorio mediante el proyecto de salud comunitaria*

Vinculado al ODS 3

- Meta 3.8: *Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos.*

Vinculado al ODS 8

- Punto 5 de la respuesta a la covid-19: *Promover la cohesión social e invertir en sistemas de respuesta y resiliencia impulsados por las comunidades.*

Vinculado al ODS 17

- Meta 7.17: *Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.*

Eje alineado con los ODS3, ODS 8 y ODS17



3.1 ¿Qué? Apoyo específico a otros actores de salud del territorio para la contención de contagios en sus centros

¿Quién? Línea liderada por la Dirección y la comisión de crisis.

Acciones:

- Creación de la unidad de apoyo a los centros residenciales. En la primera ola, la unidad de atención a la complejidad y enfermería se volcaron con el apoyo a las residencias mediante la formación en seguridad, cesión de material de protección individual. Esta acción se ha mantenido durante todo el 2021.
- Creación de la unidad de apoyo a los centros escolares. En septiembre de 2020 se creó la unidad escuela (2 enfermeras y 1 administrativa) para ofrecer un circuito de cribado e información a la dirección de los centros educativos. Esta acción se ha mantenido durante todo el 2021.

3.2 ¿Qué? Virtualización de la actividad comunitaria

¿Quién? Línea liderada por pediatría.

Acciones:

La limitación de las visitas presenciales impuesta por la pandemia imposibilita el papel del centro de salud como punto de encuentro de la comunidad. Pediatría ha liderado la virtualización de nuestros talleres de salud comunitaria a fin de encontrar una nueva vía para impartirlos.

- En vista de la buena aceptación de los talleres virtuales de pediatría, estos se mantienen durante el 2021 (visita prenatal, apoyo a la lactancia materna, revisión grupal de los 6 meses, revisión grupal de los 18 meses). El resto de actividades se mantienen en pausa debido a la necesidad de mantener las medidas de seguridad y al alto riesgo de contagio a lo largo del año, que no han permitido retomarlas.

Total de talleres programados en 2021	23
Talleres completados	2
Talleres realizados parcialmente	12
Talleres anulados antes del inicio	5
Talleres retomados de forma virtual	4

Total de talleres programados en 2020	23
Talleres completados	2
Talleres realizados parcialmente	12
Talleres anulados antes del inicio	5
Talleres retomados de forma virtual	4

Total de talleres programados en 2019	17
Talleres completados	17
Talleres en formato virtual	0

3.1 ¿Qué? 3. Segunda fase del proyecto IHAN

¿Quién? Línea liderada por pediatría.

Acciones:

- El equipo de pediatría sigue implementando los requisitos necesarios para completar esta fase (publicación de la normativa, el resumen de la misma, los grupos de apoyo a la lactancia del territorio y el código internacional de sucedáneos de lactancia materna).

Para más información, en breve podréis consultar la memoria de salud comunitaria 2020-2021 en la web del centro.

4. Empresa saludable

Vinculado al objetivo estratégico → *Mejora del entorno laboral para los trabajadores*

Vinculado al ODS 8

- A los puntos 1 y 2 de la respuesta a la covid-19:

Garantizar que los servicios de salud esenciales sigan estando disponibles y proteger los sistemas sanitarios.

Ayudar a las personas a lidiar con la adversidad mediante la protección social y servicios básicos.

- Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Eje alineado con el ODS 8



4.1 ¿Qué? Búsqueda de la máxima seguridad para el equipo

¿Quién? Línea liderada por la comisión de seguridad.

Acciones:

- Desde marzo de 2020, entrega semanal de material de protección suficiente (mascarillas, gel hidroalcohólico, etc.) y aumento del número de uniformes (para facilitar que no se trabaje con ropa de calle y que estos se laven con asiduidad).
- Creación de la comisión multidisciplinar de seguridad.
- Adaptación de los protocolos de seguridad en el contexto de pandemia tanto para la actividad asistencial como para la circulación de personas en el centro.
- Campañas informativas internas para difundir las nuevas medidas de seguridad (rotulación de consultas y espacios comunes, difusión interna de vídeos de consejos realizados por la comisión de seguridad).
- Modificación del procedimiento de visitas a domicilio. Para facilitar el traslado del material y el uso correcto de los equipos de protección individual se adquirió un coche para dar soporte a la atención domiciliaria (conducido por miembros del propio equipo). Esta medida se ha mantenido durante todo el 2021.
- Creación de un circuito específico para intervenciones con mayor riesgo de contagio (tests diagnósticos y consulta de personas con sospecha de infección):

- Habilitación de una consulta a parte para la atención de personas con sospecha de infección por coronavirus SARS-CoV-2. Esta consulta cuenta con un protocolo de seguridad propio. Se trabaja en equipo (Medicina de familia + enfermería o auxiliar) para maximizar la seguridad.
- Habilitación de carpas exteriores para realizar los tests diagnósticos.

4.2 ¿Qué? **Alimentación saludable**

¿Quién? Línea liderada por administración.

Acción:

- Aumento de la cantidad de fruta que se ofrece en la sala de descanso, debido a la gran aceptación de esta medida. El reparto se realiza dos veces por semana y se mantuvo durante todo el año.

4.3 ¿Qué? **Simulacro de incendio**

¿Quién? Línea liderada por la comisión de Prevención de Riesgos Laborales.

Acción:

- La realización del simulacro se pospone a 2022, debido a la imposibilidad de compatibilizarlo con la actividad asistencial del centro.

5. Transparencia

Vinculado al objetivo estratégico → *Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial*

Vinculado al ODS 16

- Meta 16.6: *Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.*

Eje alineado con el ODS 16



5.1 ¿Qué? Datos de transparencia en la web corporativa

¿Quién? Línea liderada por comunicación y administración.

Acción:

- Actualización anual de los datos de transparencia en la web corporativa. Se actualiza el 100% de los contenidos anuales.

5.2 ¿Qué? Revisión anual de la política de RSC

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acción:

- Revisión anual de la política y difusión de la misma. Se actualiza en agosto y se publica en la intranet corporativa.

5.3 ¿Qué? Renovación del sello de web médica acreditada

¿Quién? Línea liderada por comunicación.

Acciones realizadas:

- Revisión y actualización de la web corporativa según las directrices del Colegio de Médicos de Barcelona para renovar el sello de WMA. Difusión de la renovación.

5.4 ¿Qué? Memorias anuales

¿Quién? Línea liderada por comunicación.

Acciones:

- Elaboración de las memorias de actividad (memoria de Aceba 2021, en julio), RSC (Informe de progreso 2021 de Pacto Mundial en agosto), de comunitaria (curso 2020-2021, aún pendiente de publicar).
- Difusión de las memorias en la web corporativa, en la intranet y en los perfiles en redes sociales de la EBA.

6. Alianzas

Vinculado al objetivo estratégico → *Mejora de la comunicación en el ámbito de la transparencia empresarial*

Vinculado al ODS 17

- Meta 7.17: *Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.*

Eje alineado con el ODS 17



6.1 ¿Qué? Participación en el consejo técnico asesor en RSC de la Unió Catalana d'Hospitals

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Impulsar nuevas líneas de colaboración con el grupo de RSC de ACEBA.

Acción:

- Participación en la creación de unos indicadores alineados con los ODS para las empresas del sector de salud catalán. Acción en pausa debido a la pandemia.

6.2 ¿Qué? Clima laboral en ACEBA

¿Quién? Línea liderada por la comisión de RSC.

Acción:

- Por tercer año consecutivo, todas las EBA pasan a sus profesionales el cuestionario de calidad de vida profesional QVP-35 añadiendo preguntas específicas para las EBA diseñadas por el grupo de trabajo de RSC.

El 100% de las EBA (11 centros de salud) pasan la encuesta a sus equipos en octubre 2021.

% de participación del equipo de EBA Vallcarca en la encuesta	
2019	69%
2020	57,75%
2021	54%

La participación vuelve a ir a la baja por segundo año consecutivo.

En general, la valoración de las preguntas ha subido, acercándose más a los resultados obtenidos el 2019 y manteniéndose por encima del aprobado, algunas incluso con valoraciones altas.

Para ilustrar este cambio, comparemos las cifras antes y después de 2020:

Ítem	Valoración 2019	Valoración 2020	Valoración 2021
Variedad en el trabajo	bastante/ mucho 90%	bastante/ mucho 63,5%	bastante/ mucho 83,3%
Presión que recibo para mantener la cantidad de trabajo	bastante/ mucho 71,5%	bastante/ mucho 80,5%	bastante/ mucho 72,2%
Presión que recibo para mantener la calidad	bastante/ mucho 73,5%	bastante/ mucho 90,25%	bastante/ mucho 75,9%
Prisas y ahogos por carencia de tiempo	bastante/ mucho 69%	bastante/ mucho 90%	bastante/ mucho 79,6%
Estrés	bastante/ mucho 63%	bastante/ mucho 88%	bastante/ mucho 74%
El trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	bastante/ mucho 28%	bastante/ mucho 54%	bastante/ mucho 46,29%
Orgullo de trabajar	bastante/ mucho 94%	bastante/ mucho 85%	bastante/ mucho 87%
Desconecto al acabar la jornada	bastante/ mucho 73%	bastante/ mucho 49%	bastante/ mucho 55,5%
Calidad de vida en el trabajo	bastante/ mucho 88%	bastante/ mucho 71%	bastante/ mucho 75,9%

Podemos apreciar como poco a poco los resultados se van acercando de nuevo a los que eran antes de la crisis sanitaria, y como la percepción sobre la presión recibida y el estrés empiezan a descender.

En cuanto a la dimensión emocional, los resultados son los siguientes:

Ítem	Valoración 2019	Valoración 2020	Valoración 2021
reconocimiento del esfuerzo	bastante/ mucho 78,05%	bastante/ mucho 73,47%	bastante/ mucho 74%
apoyo de los jefes	bastante/ mucho 73,47%	bastante/ mucho 82,93%	bastante/ mucho 81,48%
posibilidad de que las propuestas sean escuchadas	bastante/ mucho 77,55%	bastante/ mucho 83,17%	bastante/ mucho 85,18%
conflictos con otras personas del trabajo	bastante/ muchos 16,32%	bastante/ muchos 12,20%	bastante/ mucho 11,1%
apoyo de la familia	bastante/ mucho 95,92%	bastante/ mucho 97,56%	bastante/ mucho 98,15%
tengo la capacitación necesaria para mi trabajo	bastante/ mucho 97,96%	bastante/ mucho 100%	bastante/ mucho 96,3%
mi trabajo es importante para la vida de otras personas	bastante/ mucho 95,92%	bastante/ mucho 97,56%	bastante/ mucho 92,59%

En resumen, podemos ver que los profesionales sienten confianza y satisfacción con sus capacidades y la relevancia de aquello que hacen, así como reconocimiento, tanto por la dirección como en sus vidas personales.



Solidaridad



Solidaridad

Atención Primaria Vallcarca- Sant Gervasi también colabora con proyectos solidarios. La iniciativa de participación recae tanto en la dirección como el propio equipo de la entidad.

6.1 Donativos en 2020

- Càritas: 3.600 euros.
- Fundació LaCaixa: 1.000 euros.
- ALMA, asociación contra la violencia de género: 750 euros.

Proyectos solidarios y de teambuilding

- **BCN Salut Games:** juegos interempresa solidarios del sector salud en Cataluña. La aportación realizada por los trabajadores para formalizar las inscripciones (50 euros) fue donada por la organización a la Federació Salut Mental De Catalunya.
- **Trailwalker:** carrera por equipos de la ONG Oxfam-Intermón para recaudar fondos para proyectos de acceso al agua potable en países del tercer mundo.

6.2 Adhesión a campañas institucionales

Campañas de las que hemos dado difusión en nuestros canales de comunicación:

- Recursos para la salud mental (campañas de recursos de salud mental del Ayuntamiento de Barcelona “Cabàs emocional” y del Departament de Salut “Gestió Emocional” y campañas de prevención del suicidio.
- Fomento de las donaciones de sangre.
- Proyecto Radars del Ayuntamiento de Barcelona para paliar la soledad no querida de las personas mayores.
- Semana sin humo (mayo).
- Prevención de los golpes de calor (verano).
- Uso de fuentes de información oficiales para evitar las noticias falsas.
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 noviembre).
- Día Mundial de la Lucha contra el SIDA (1 diciembre).



Objetivos 2021

7

Acciones en pausa

Aunque en 2021 hemos podido empezar a retomar, de forma muy moderada, algunas de las acciones que quedaron en pausa en 2020, nos gustaría poder seguir ampliando estas acciones en 2022.

Personas usuarias

En 2018 realizamos una sesión de diálogo con personas usuarias de diferentes grupos de edad, que valoramos repetir en 2020. La sobrecarga de trabajo, la limitación de las visitas presenciales y la necesidad reformular el modelo de atención ha vuelto a imposibilitar retomar esta acción.

La sesión de diálogo con proveedores planteada en el ejercicio anterior, quedó descartada por los mismos motivos.

Equipo

Pese a que la cena de navidad llegó a programarse, la ola de contagios de Diciembre puso de manifiesto la necesidad de posponerla. Será substituida por otra actividad durante la primavera de 2022, si la situación epidemiológica lo permite.

Las reuniones de equipo han empezado a retomarse con grupos reducidos en los momentos en que la presión asistencial y el riesgo de contagio lo han permitido. Éstas reuniones, siempre en grupos reducidos y siguiendo las medidas de seguridad, no se han podido realizar siempre de manera presencial, por lo que las comunicaciones online han seguido muy presentes.

Estaba previsto actualizar en plan de igualdad en 2021 (el anterior cubría el período 2016-2019, y en 2020 ya se planificó y tuvo que descartar la iniciativa), pero debido a la sobrecarga de trabajo no fue posible. Esta acción se realizará en 2022.

Empresa saludable

En 2021 no hemos podido retomar las acciones que nos permitirían obtener la certificación de empresa saludable, ya que la imposibilidad de realizar actividades presenciales nos ha obligado a cancelar gran parte del programa de Empresa Saludable.

Objetivos para 2022

Equipo

Acciones dirigidas a la mejora de los canales para recibir feedback del equipo, debido a los cambios constantes y la sobrecarga de trabajo, entre las que se incluye una (o varias) sesiones grupales con todos los miembros del equipo.

Puesto que pese a que los resultados han mejorado, la encuesta de clima sigue mostrando altos niveles de estrés y agotamiento psicológico, proponer nuevas acciones para abordar la salud mental entre el equipo.

En vista de la continua necesidad de teletrabajo, parece indispensable disponer de una política de conciliación, teletrabajo y derecho a la desconexión digital. Este objetivo estaba previsto para 2021, pero no ha podido llevarse a cabo.

Personas usuarias

Pese a haber puesto en marcha diversas acciones para mejorar la accesibilidad por parte de la población, seguir trabajando en las ya implantadas y desarrollando nuevas, puesto que es fundamental para nuestra tarea.

Empresa saludable

Retomar, en la medida de lo posible, las acciones recogidas en el programa Empresa Saludable que han tenido que ponerse en pausa durante el período 2020-2021.



Atenció Primària Vallcarca – Sant Gervasi

EBA Vallcarca SLP

Avinguda Vallcarca 169-205

Edifici Pedraforca

08023 Barcelona

aprimariavsg.com

[@aprimariavsg](#) en Twitter y Facebook

contactar@aprimariavsg.com



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.