



Sistema EFQM

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL,
DIVERSIDAD Y LIDERAZGO



Sistema EFQM

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL,
DIVERSIDAD Y LIDERAZGO

ÍNDICE

06 Marco de referencia y ejes de sistema

- EULEN Servicios Sociosanitarios
- Misión
- Visión
- Valores y objetivos estratégicos
- Ejes de responsabilidad social
- Sistema EFQM de diversidad

12 Principales resultados

- Datos globales
- Empleo e inclusión social
- Trabajadores/as
- Ética, calidad y excelencia
- Medio ambiente
- Alianzas, innovación y conocimiento
- Ciudadanía y sociedad
- Acciones de responsabilidad social desde los servicios
- Proyectos de liderazgo



«Firmemente comprometidos
con las personas y la sociedad»



Marco y ejes de
Responsabilidad
Social

EULEN Servicios Sociosanitarios
Misión
Visión
Valores y objetivos estratégicos
Ejes de responsabilidad social

EULEN Servicios Sociosanitarios

- 30 años de experiencia
- Gestión en servicios sociales, educativos y sanitarios.
- Actividad y oficinas en toda España.
- 153 499 personas atendidas.
- 6450 empleados/as.
- 128 millones € de facturación.

SERVICIOS PRIVADOS



SERVICIOS MÉDICOS Y DE REHABILITACIÓN



CONSULTORÍA EN PLANES DE IGUALDAD



ESCUELAS LABORALES



DOMICILIO Y FAMILIA



TELEASISTENCIA



SERVICIOS A DOMICILIO

SERVICIOS PÚBLICOS



SERVICIOS SANITARIOS



SALUD MENTAL



TRANSPORTE SANITARIO



ACCIÓN SOCIAL



PODOLOGÍA



ESTERILIZACIÓN HOSPITALARIA



PERSONAS CON DISCAPACIDAD



CENTROS DE DÍA



RESIDENCIAS



AYUDA A DOMICILIO



VIVIENDAS TUTELADAS



TELEASISTENCIA



ESCUELAS INFANTILES



OTROS SERVICIOS

MODELO DE EXCELENCIA EFQM

Nuestro modelo se basa en el Sistema de Excelencia Europeo EFQM (nivel 500+), en el que integramos los modelos ISO 9001, ISO 14.001, conformando un Sistema de Gestión Integral, orientado a obtener resultados excelentes.

Misión “Estamos por ti”

- › Educar, apoyar, atender y cuidar a las personas, respetando los principios éticos, para mejorar su calidad y proyecto de vida.

Visión

- › Ser líderes en la gestión especializada de servicios sociales, educativos y sanitarios, prestando una atención de calidad, ética, socialmente responsable y comprometida con nuestros profesionales, personas usuarias, clientes y con la sociedad.

Valores

- 1 Máximo respeto a la dignidad e intimidad de las personas.
- 2 Individualidad en el trato y atención a las personas usuarias.
- 3 Transparencia y compromiso con las personas usuarias, con sus familiares y con el cliente.
- 4 Confianza e implicación del equipo profesional.

Objetivos estratégicos



Ejes de Responsabilidad Social

En EULEN Sociosanitarios estamos comprometidos con la sociedad, el medioambiente, la calidad y excelencia en el sector. Por ello, hemos desarrollado un sistema de Gestión de Responsabilidad social, basado en los siguientes ejes:



“Favorecemos la creación de empleo, la igualdad y la colaboración con organizaciones científico-profesionales, ciudadanas y sociales”

La memoria de responsabilidad social se elabora y está certificada de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía GRI G4, del **Global Reporting Initiative (GRI)**, **verificado con revisión independiente de KPMG**.

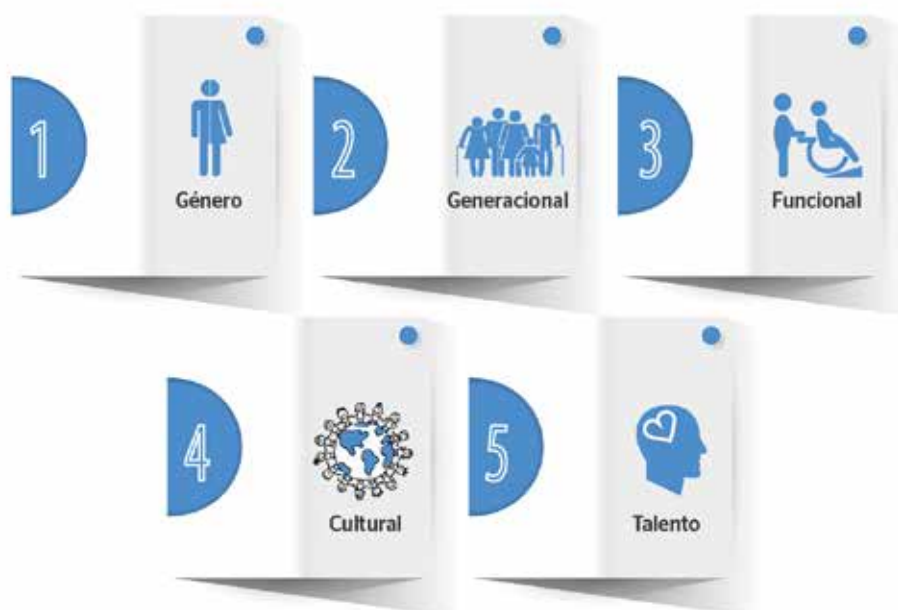


La adhesión del Grupo EULEN al **Pacto Mundial** resume nuestro compromiso de apoyar, impulsar y difundir los principios fundamentales de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Sistema EFQM de diversidad

Las personas somos la base del cambio para una sociedad mejor, colaborando y creando soluciones desde nuestras diversidades y compromiso:

EJES DE DIVERSIDAD



NUESTRA DIVERSIDAD



GÉNERO

77 % de nuestro equipo directivo y gerencial, son mujeres.

Mujeres y hombres aportando desde nuestra diversidad, somos capaces de crear grandes equipos y construir una sociedad mejor.

GENERACIONAL

32,5 % de la plantilla tiene más de 50 años y 25 % menos de 35.

La colaboración y coaprendizaje entre diferentes generaciones suman, aportando diversidad de experiencias, valores y prácticas.

FUNCIONAL

En nuestra plantilla trabajan 199 personas con discapacidad física o intelectual.

Debemos construir una sociedad para todas las personas. Es clave aprender de las personas con discapacidad y trabajar con ellas.

CULTURAL

Trabajamos con personas de 117 nacionalidades.

Las personas de diferentes culturas, proporcionamos una visión diferente para buscar nuevas y mejores soluciones.

TALENTO

Todas las personas aportan sus cualidades y talento.

Contamos con un equipo de liderazgo de más de 230 personas comprometidas y que suman con sus diferentes tipos de talento.

La diversidad es una realidad del mundo, de nuestra sociedad y de las organizaciones. Es un valor que enriquece a las personas.

Escucharnos, respetar y aprender de nuestras diferencias, nos hace más fuertes y mejores.

A photograph of a man and a woman in a professional setting. The man, on the left, has short brown hair and a light beard, wearing a grey sweater over a blue collared shirt. The woman, on the right, has long dark hair and is smiling broadly, wearing a teal top and a necklace with a square pendant. They are both holding pens and looking towards the right. The background is a blurred office interior with a wooden shelf and a potted plant.

Principales resultados

- Datos globales
- Empleo e inclusión social
- Trabajadores/as
- Ética, calidad y excelencia
- Medio ambiente
- Alianzas, innovación y conocimiento
- Ciudadanía y sociedad

Empleo e inclusión social



390 contratos realizados a mujeres víctimas de violencia de género en el Grupo EULEN en los 5 últimos años.

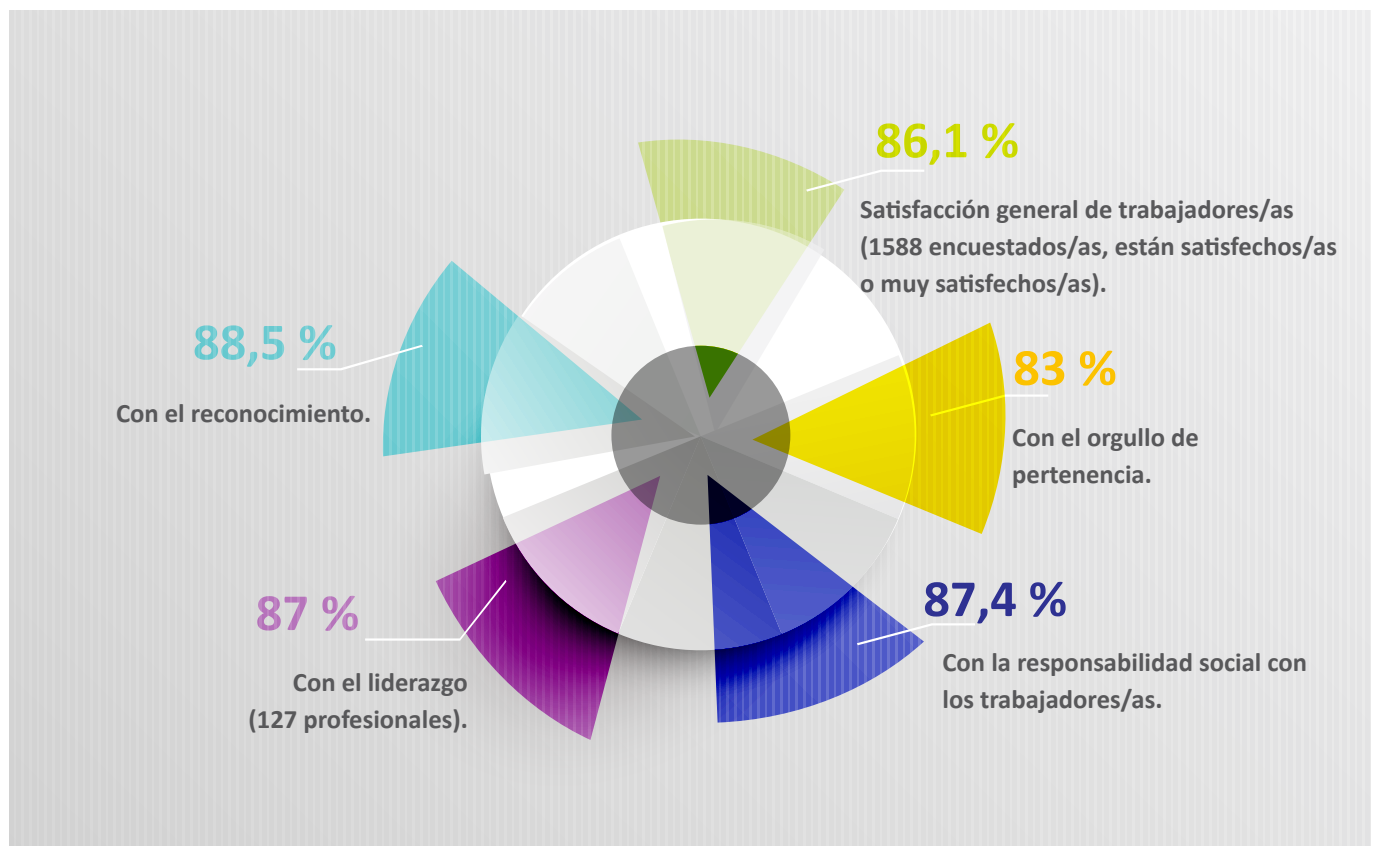


3,24 % de trabajadores/as con discapacidad (más de 1689 personas en el Grupo EULEN y 199 en Sociosanitarios).

Trabajadores/as

Percepción: La encuesta de satisfacción de trabajadores/as se realiza anualmente e incluye 35 preguntas. Los resultados son los siguientes:

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES/AS:



RECONOCIMIENTO A TRABAJADORES/AS

“

Más de **3382** trabajadores/as reciben al año reconocimiento verbal o escrito.

”

EULEN Servicios Sociosanitarios, perteneciente al Grupo EULEN, ha entregado un año más los premios a sus empleados/as, como parte del sistema de reconocimiento con el que cuenta, dentro del Modelo EFQM de Excelencia (nivel 500+).

Dichos reconocimientos incluyen varias categorías de premios, que se entregan en los servicios y centros gestionados por EULEN Sociosanitarios y este año los galardonados han sido los siguientes:

- Mejor Grupo de Mejora de auxiliares, «Escucha y trato con la persona usuaria», al Centro de Día Municipal para Personas Mayores «Miguel Delibes» de Madrid.
- Felicitación recibida de persona usuaria, familiar o cliente contractual, a la Residencia de personas mayores «Abuela Santa Ana» de Cuenca, al Centro Ocupacional para personas con discapacidad de Valladolid, Centro de Día Municipal Tres Forques de Valencia y al Centro Abierto de Sant Salvador de Tarragona.
- Premio especial de innovación o buenas prácticas, al CRIS y Centro de Día para personas con enfermedad mental «Velluters» de Valencia.
- Mejores objetivos anuales planteados y su cumplimiento, al Centro de Día «Las Salinas» para personas con discapacidad intelectual de Alhama de Murcia.



**PREMIOS
POR FELICITACIONES**
(4 premios al año)



**PREMIOS POR OBJETIVOS Y
GRUPOS DE MEJORA**
(2 premios al año)



**MEJORES OBJETIVOS
ANUALES**
(1 premio al año)

“En total han sido premiados, en el año, más de 100 profesionales de EULEN Sociosanitarios”

Ética empresarial

Los profesionales de EULEN se rigen por una serie de principios y valores que están integrados en el **Código Ético**, al que se han adherido todos sus empleados/as y que recoge el conjunto de valores, principios y criterios que deben orientar su comportamiento en el ejercicio de la actividad profesional.

**Código Ético
Grupo EULEN**



Ética asistencial

En 2017 contamos con **5 Grupos de reflexión ética** (Madrid, Cataluña, Andalucía, Levante y Norte) y el Grupo Promotor del Comité de ética asistencial, compuesto por 13 personas.

Se han asesorado más de 20 casos y se han realizado 4 reuniones con otros comités de ética asistencial y realizado 2 cursos presenciales y 2 *online*. Los informes y memorias del comité de ética, se encuentran disponibles en www.eulensociosanitarios.com



Comité de Ética

Calidad y excelencia

SISTEMAS Y NORMAS CERTIFICADAS

ISO 14001:2015	Sistemas de gestión ambiental
ISO 9001: 2015	Sistemas de gestión de la calidad
ISO/IEC 27001:2005	Gestión de seguridad de información
Norma UNE 158.401	Gestión del servicio de Teleasistencia
Norma UNE 158.101/201	Gestión de centros residenciales y centros de día
Norma ISO 9001:2015	Norma ISO 9001:2015 / Esterilización hospitalaria
Sello EFQM nivel 500+	Sistema de Excelencia Europea
Norma UNE 158.301	Gestión del servicio de ayuda a domicilio
Norma UNE 179002: 2011	Gestión de Calidad para Transporte Sanitario.



PARTICIPACIÓN EN ORGANISMOS DE CALIDAD

Presidencia del **Subcomité AENOR** de Ayuda a domicilio

Profesionales de EULEN en el **Grupo de calidad y Comité de acreditación de Servicios Sociales** de la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (SEGG)

Miembro de la Junta Directiva del **Club de Excelencia en Gestión**

Miembros de los 4 **Subcomités AENOR** de las Normas UNE 158.000

Miembros del **Comité de calidad, acreditación y RSC de Edad y Vida**

Miembros de las **Comisiones de calidad-acreditación y dependencia de AESTE**

AENOR



Sociedad Española de Geriátría y Gerontología



Edad & Vida

AESTE
ASOCIACIÓN EMPRESAS DE SERVICIOS para la DEPENDENCIA

MANUALES DE BUENAS PRÁCTICAS

Tenemos publicados manuales de buenas prácticas de servicios. Algunos ejemplos son:



Medio Ambiente

Disponemos de la certificación de la norma **ISO 14.001 desde el año 2004** y realizamos **campañas de sensibilización desde 2009**:



Los objetivos son minimizar el impacto ambiental, cumplimiento de la legislación vigente, gestión responsable de residuos, sensibilización medioambiental y racionalización del uso de los recursos.



Inscripción en el registro del Ministerio de Medio Ambiente como empresa habilitada para el cálculo de la huella de carbono.

Alianzas, innovación y conocimiento

Tenemos 16 alianzas con organizaciones ciudadanas, científico-profesionales, académicas y empresariales.

	ORGANIZACIÓN	CARGO
	ADEI Asociación estatal de empresas de asistencia y educación infantil	Vicepresidencia
	AENOR Subcomité UNE 158.000	Presidencia Ayuda a domicilio
	AESTE Patronal de grandes operadores dependencia	Vicepresidencia
	CEAPAT (IMERSO)	Acuerdo de colaboración
	CEOMA Confederación Española de Organizaciones de mayores	Acuerdo de colaboración
	CLÍNICA LÓPEZ-IBOR	Acuerdo de colaboración
	CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas	Acuerdo de colaboración e investigación
	CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN	Vocal de Junta Directiva
	FUNDACIÓN AMIGOS DE LOS MAYORES	Acuerdo de colaboración
	FUNDACIÓN EDAD Y VIDA Instituto para la mejora de calidad de vida de personas mayores	Cofundador y Patronato
	FUNDACION PILARES	Acuerdo de colaboración
	GRUPO SENDA	Acuerdo de colaboración
	HOSPITAL DE FUENLABRADA	Benchmarking
	RELIGIOSOS CAMILOS - Madrid	Benchmarking
	RESIDENCIA DEL PERPETUO SOCORRO - Granada	Benchmarking
	SEGG Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología	Participación profesional



RESULTADOS DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO

En EULEN SocioSanitarios la investigación nos aporta conocimiento, innovación y mejora.

INVESTIGACIÓN

Mantenemos los acuerdos con el Consejo Superior de Investigación (CSIC), la Escuela Nacional de Sanidad y el Instituto Carlos III, para seguir investigando en envejecimiento y calidad de vida.

Seguimos participando durante este año y esperamos que muchos más, en el proyecto ENCAGE-CM, en la Comunidad de Madrid, analizando el envejecimiento activo, la calidad de vida y la perspectiva de género.

Iniciamos un acuerdo con la Universidad Camilo José Cela, para estudiar la fragilidad en las personas mayores y para ver los resultados de programas educativos innovadores en las escuelas infantiles.

Programa de promoción del envejecimiento activo con la Agencia de Salud Pública de Cataluña.

Colaboración con Abbott en investigación de valoración nutricional.

Focus Group en colaboración con la tesis doctoral de la Universitat Internacional de Cataluña sobre nutrición en residencias y centros de día.

PUBLICACIONES

MANUAL DE DERECHOS EN CUIDADOS SOCIO SANITARIOS. Libro publicado desde nuestro Comité de ética asistencial, escrito por expertos en derecho y bioética y por profesionales que se encuentran con el día a día y con las necesidades de las personas que cuidan.

CONFERENCIA MINISTERIAL DE ENVEJECIMIENTO DE LA COMISIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE NACIONES UNIDAS PARA EUROPA (CEPE). Publicación de un poster que se celebró en Lisboa.

CONGRESO DE LA FUNDACIÓN EDAD & VIDA. Publicación de dos posters basados en la implantación del sistema de atención integral y centrado en la persona y una participación en el curso nacional de esquizofrenia en el que se comunicaba nuestro trabajo con las alucinaciones en los servicios para personas con enfermedad mental.

CONGRESO DE ACCIÓN SOCIAL DE VIC. Publicación de un poster donde presentamos nuestra experiencia en crear entornos amigables para las personas mayores.



Libro innovador que trata de aunar la realidad con los aspectos bio-ético-legales, haciendo especial hincapié en la ética de los cuidados.

Ciudadanía y sociedad



FORO LIDEA (LIDERAZGO DE MAYORES)

EULEN cofundadora desde 2012 del Foro LideA.
www.forolidea.com

2 grupos de trabajo: «comunicación, trabajo y jubilación» y
 «Liderazgo, participación y no discriminación».

PUBLICACIONES:

- 10 propuestas para la **participación y liderazgo de las personas mayores en la sociedad**.
- Propuesta a partidos políticos para la mejora del **sistema de jubilación**.
- Modelo multisistémico de **implicación con la vida o participación**.
- **10 estereotipos sobre las personas mayores** y respuestas LideA sobre su realidad.
- **Guía práctica de innovación intergeneracional en el trabajo**.
- **Decálogo del buen trato periodístico con las personas mayores**.



IGUALDAD Y VIOLENCIA DE GÉNERO

Grupo EULEN, como empresa implicada en la lucha contra la violencia de género, ha firmado la adhesión a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad **«Empresas por una sociedad libre de violencia de género»** y ha adquirido el compromiso de desarrollar actuaciones en materia de sensibilización y de inserción social y laboral.



LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

«Las personas mayores tienen poder y pueden»

Jornadas de Liderazgo de personas mayores:

«En los últimos 5 años, 10 actos y jornadas con la participación de más de 800 personas».



III Jornada LideA de innovación intergeneracional en el mundo laboral. Madrid, 2017.



II Jornada LideA de visualización positiva y liderazgo de las personas mayores. Madrid, 2016.



VII Jornada de liderazgo de personas mayores en Sevilla (2016).



VI Jornada de liderazgo y participación de mayores en Málaga (2016).



II Jornada de liderazgo y participación de mayores en Las Palmas de Gran Canaria (2013).



I Jornada de liderazgo y participación de mayores en Zaragoza (2013) .

Premios de Liderazgo a personas mayores:



IV Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SEND A las Lideresas de Villaverde (2017).



III Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SEND A Antonia Guzmán «La abuela de los Goya» (2016).



II Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SEND A CAUMAS (2015).



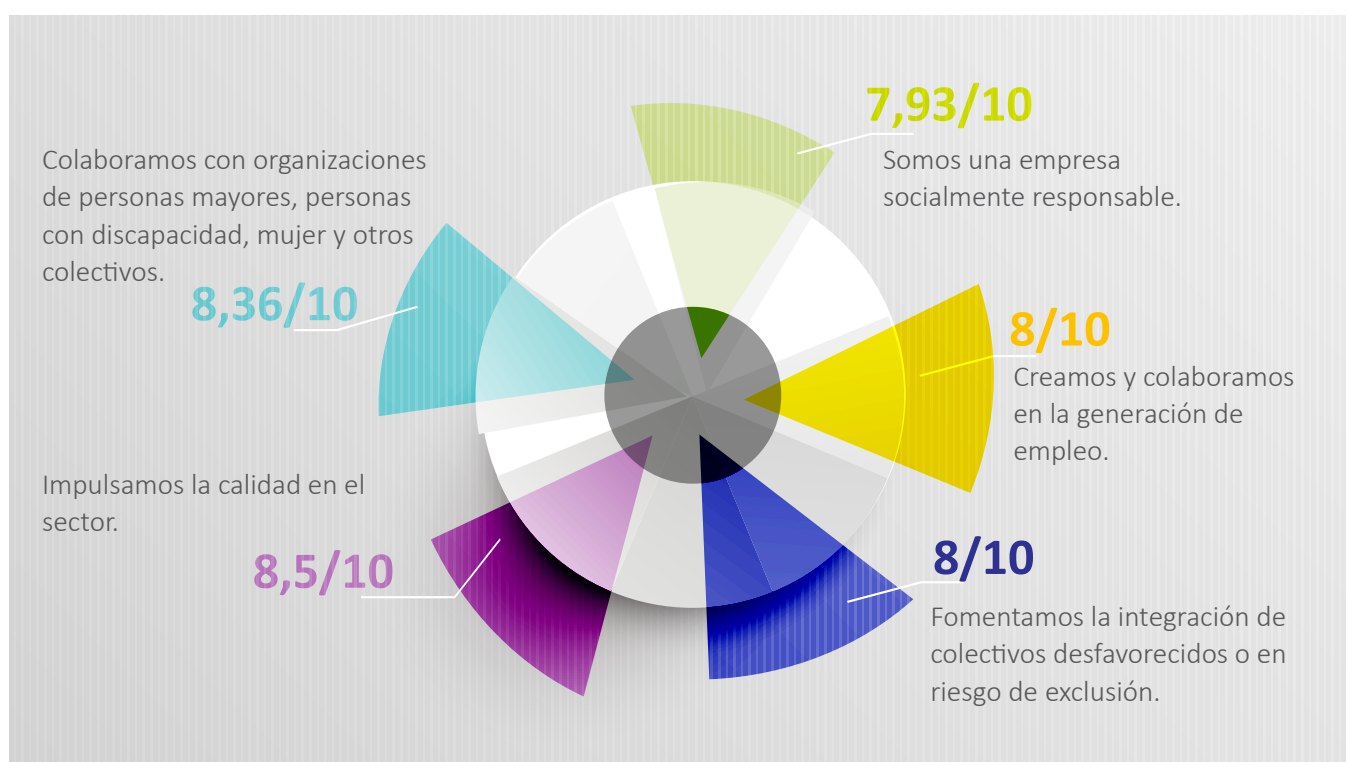
I Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SEND A CEATE (2014).



ENCUESTA A LA SOCIEDAD Y ACUERDOS

Anualmente encuestamos a más de 20 organizaciones estatales (empresariales, sindicales, universitarias, científicas, profesionales, ciudadanas de mayores, de mujer, de personas con discapacidad, de salud mental y medios de comunicación) con respecto a su **percepción de la responsabilidad social de EULEN SocioSanitarios**. Los resultados son:

PERCEPCIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL



ACCIONES Y ACUERDOS SOCIALES DEL GRUPO EULEN

- » Presencia en **50 foros y eventos** de RSC
- » Presencia en **6 encuentros** organizados por la ONU-Pacto Mundial
- » Adhesión a Forética

498 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNITARIA DESDE LOS SERVICIOS

119 Acciones científico-profesionales y de conocimiento

- Impartir ponencias, cursos, comunicaciones o conferencias: **24**
- Asistencia a congresos o jornadas científicas o profesionales: **63**
- Acciones en ética (bioética, ética asistencial): **20**
- Investigación y publicaciones: **12**

43 Acciones de diversidad

130 Acciones laborales de integración y formación

- Acuerdos de integración laboral: **5**
- Acuerdos de prácticas: **38**
- Acuerdos y colaboración con asociaciones locales: **51**
- Trabajadores que colaboran con organizaciones de voluntariado: **36**

139 Acciones de colaboración comunitaria

- Participación ciudadana y actividades con la comunidad: **61**
- Acciones ambientales: **47**
- Colaboraciones con administración pública local: **31**

67 Acciones de comunicación y sensibilización

- Campañas de sensibilización: **27**
- Acciones con medios de comunicación: **25**
- Otras acciones: **15**



131 ORGANIZACIONES CON LAS QUE HEMOS COLABORADO EN ACCIONES DE RSC

1. ABBOTT
2. ACAB RIOJA
3. Academia ACSEAR
4. ACNUR
5. ACRA
6. AERTE
7. Agència Salut Pública Catalunya
8. Aldeas infantiles
9. Altran innovación
10. APROSAM
11. ASPAYM
12. Asociación ACOVA
13. Asociación ARESAR
14. Asociación AVISE
15. Asociación Benicalap
16. Asociación de Alzheimer de Huelva
17. Asociación Española contra el cáncer
18. Asociación Laura Vicuña
19. Asociación María Montessori de Arjona
20. Asociación "Pídeme la luna"
21. Associació de Sardanistes del Pallars
22. Asociación Sodicar
23. Asociación Trovera José María Marín
24. Associació Dret a Morir Dignament
25. Associació Esmolets
26. Banco de alimentos
27. BLC
28. Cadena COPE Espuña
29. Cámara de Comercio de Madrid
30. Caritas
31. Caxton College
32. CAUMAS
33. CEAPAT
34. CEIP Atalaya
35. Centre Català Comercial
36. Centro de discapacitados "El Campillo"
37. Centros "Al monte"
38. C. púb. int. de formación profesional (CPIFP) Misericordia
39. CEOE
40. CEOMA
41. CIPFP Faitanar
42. Club de Excelencia en Gestión
43. Congregación Hermana de la Cruz
44. Consorcio de Bomberos de Vallada
45. Colegio de la Milagrosa
46. Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña
47. Colegio Oficial de Psicólogos de Murcia
48. Colegio San Andrés
49. Cruz Roja
50. Deusto Salud
51. Diputación de Barcelona
52. Escola de Música i Dança del Pallars
53. Escola Joan Maragall
54. Escola la Sardana
55. Escola Mont Roig de Balaguer
56. Escola Public Bufalà
57. Escola Vedruna de Balaguer
58. Escuela Garbí
59. Escuela Ignasi Iglesias
60. Escuelas Profesionales Luis Amigó
61. Escuela Salesianas
62. Escuelas Pías
63. ERESS de Cataluña
64. FEAPA
65. Firagran
66. Fira de Tardor de Sort
67. Foro LideA.
68. Fundación Edad y Vida
69. Fundación Jienense de Tutela
70. Fundació Pere Tarrés
71. Fundación CEPAIM
72. Fundacion GLORR
73. Hospital del Pallars
74. IES de Sort
75. IES de Tremp
76. IES de Vallada
77. I.E.S. Federico Balart
78. IES Fray Luis de León
79. IES Gregori Mayans de Oliva
80. IES Los Maristas
81. I.E.S. Ortega y Rubio
82. IES Pompeu Fabra
83. IES Santiago Grisolia
84. IES Valle del Cidacos
85. IMPO Badalona
86. Institut Cal Gravat
87. Institut Eduard Fontserè
88. Institut Jaume Balmes
89. Institut Guillem Cata
90. Instituto INTER
91. Instituto Julio Anotnio de Móra de Ebro
92. Instituto Misericordia
93. Instituto Murciano de Acción Social
94. Institut Public de Tremp
95. Instituto Ribot i Serra
96. Instituto Rodrigo Giorgeta
97. Instituto Salvador Seguí
98. Instituto San Jordi de Valencia
99. IMSERSO
100. LA IAlA
101. LARES
102. Llar d'infants Putxinelis de Balaguer
103. Llar d'infants de Rialp
104. Modeliza
105. MYmO
106. Radio, Onda Verde
107. Ràdio Puçol
108. Reserva natural de Sebes
109. SAFA
110. SECOT
111. SENDA
112. SEUR
113. Sociedad de diabéticos de Cartagena
114. Societat de bioètica
115. Sociedad Española de Geriátría y Gerontología
116. Sociedad Madrileña de Geriátría y Gerontología
117. UDP
118. Universidad Cardenal Herrera CEU
119. Universidad Católica de Valencia
120. Universidad de Burgos
121. Universidad de Huelva
122. Universitat de Barcelona
123. Universitat de Lleida
124. Universitat de VIC
125. Universitat Internacional de Catalunya
126. Universidad Internacional de la Rioja-UNIR
127. Universidad Internacional de Valencia
128. Universidad La Salle
129. Universidad Miguel Hernández
130. Universidad pública de Córdoba
131. Universidad pública de Valencia

EQUIPOS DE LIDERAZGO 2017 (230 PERSONAS)



DIRECCIÓN Y GERENCIAS



ZONA CATALUÑA



CENTRAL



ZONA CENTRO



ZONA LEVANTE



ZONA NORTE



ZONA NOROESTE



ZONA SUR

PROYECTOS DE LIDERAZGO

APORTACIÓN AL MODELO EDUCATIVO, DESDE LA EDUCACIÓN INFANTIL

ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA Y ÉTICA

TEJIDO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN EN LA SOCIEDAD

IGUALDAD Y CONTRA VIOLENCIA GÉNERO

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y COMUNITARIA DESDE LOS SERVICIOS

DIVERSIDAD FUNCIONAL

VISUALIZACIÓN, RECONOCIMIENTO DE LA IMPORTANCIA DE LOS CUIDADOS

DIVERSIDAD GENERACIONAL Y CULTURAL

DIVERSIDAD DE TALENTO

LIDERAZGO FEMENINO PARA UNA SOCIEDAD MEJOR



902 355 366
www.eulensociosanitarios.com
sociosanitarios@eulen.com

