



**EULEN**  
SOCIOSANITARIOS  
Estamos por ti



# Sistema EFQM

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

---

## EULEN SOCIOSANITARIOS

---

# Sistema EFQM

DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2016

---

EULEN SOCIOSANITARIOS

## Marco y ejes de Responsabilidad Social

EULEN Servicios Sociosanitarios

Misión

Visión

Valores y Objetivos estratégicos

Ejes de responsabilidad social

## Principales resultados

Empleo e inclusión social

Trabajadores/as

Ética, calidad y excelencia

Medio ambiente

Alianzas, innovación y conocimiento

Ciudadanía y sociedad

# Marco y ejes de Responsabilidad Social

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



# EULEN Servicios Sociosanitarios

“ Firmemente comprometidos con las personas y la sociedad ”

- ➔ 29 años de experiencia
- ➔ Gestión en Servicios Sociales, Educativos y Sanitarios.
- ➔ Actividad y oficinas en toda España.
- ➔ 169.000 personas atendidas.
- ➔ 8.800 empleados/as.
- ➔ 154 millones € de facturación.

## SERVICIOS PRIVADOS Y PÚBLICOS



TELEASISTENCIA



AYUDA A DOMICILIO



SERVICIOS SANITARIOS



TRANSPORTE SANITARIO



GESTIÓN DE CENTROS



INTERVENCIÓN E INSERCIÓN



EDUCATIVOS Y DE OCIO

## SISTEMA 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**.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

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.

# Principales resultados

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





## Empleo e inclusión social



**225** contratos realizados a mujeres víctimas de violencia de género en el Grupo EULEN en los 3 últimos años.

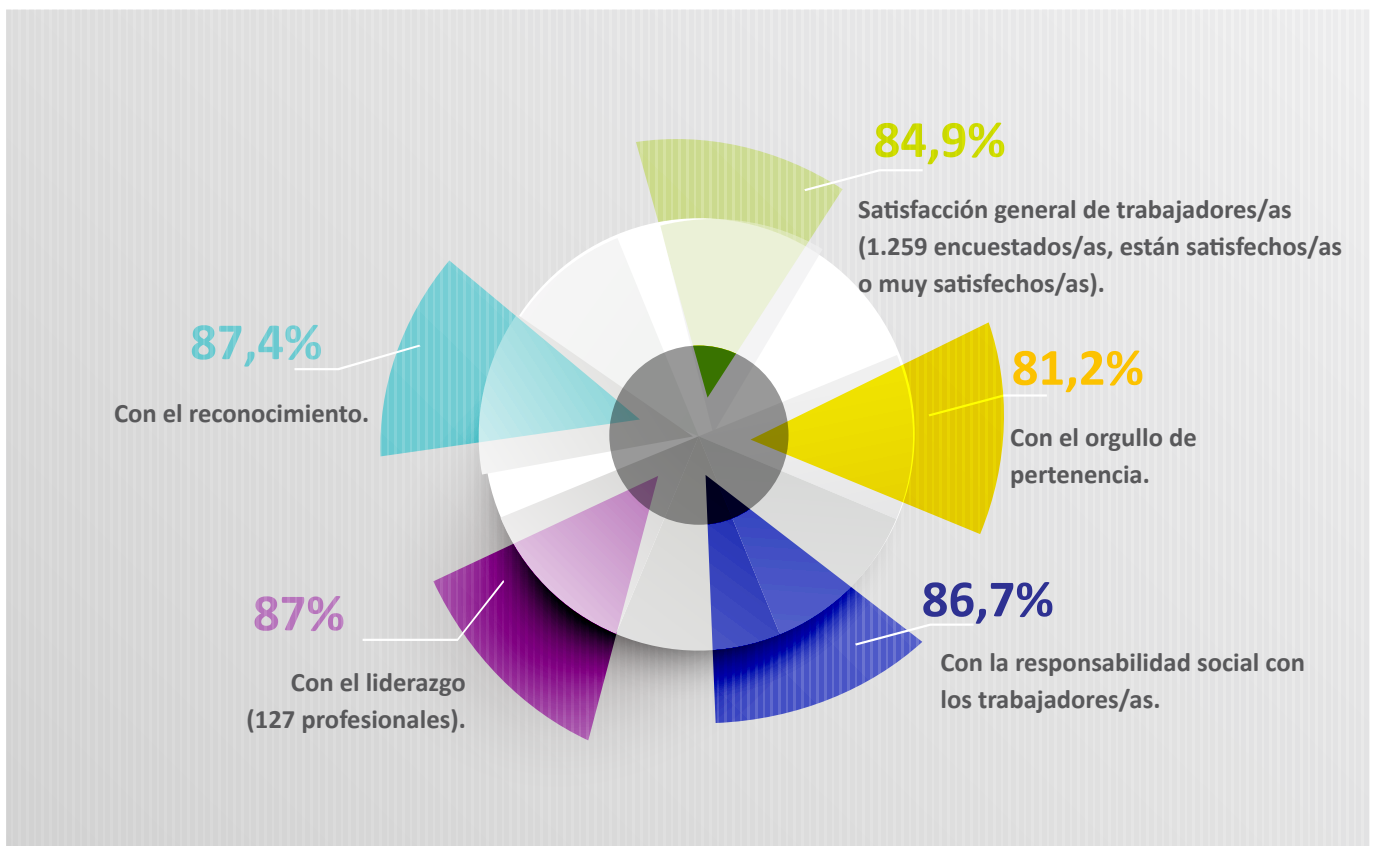


**3%** de trabajadores/as con discapacidad (más de 1.600 personas en el Grupo EULEN y 168 en Sociosanitarios).

## 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 **2.700** trabajadores/as reciben al año reconocimiento verbal o escrito.

”

Contamos con un **sistema de premios**, que tiene las siguientes categorías:



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



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



**PREMIOS DE INNOVACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS**  
(1 premio al año)

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

## Ética

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**



Desde 2014 se crean **3 Grupos de reflexión ética** (Madrid, Cataluña y Levante) y el Grupo Promotor del Comité de ética asistencial, compuesto por 14 personas.

Se han asesorado 11 casos y se han realizado 3 reuniones con otros comités de ética asistencial y realizado 2 cursos presenciales y 2 *online*. Se han publicado los siguientes documentos:



## Calidad y excelencia

### SISTEMAS Y NORMAS CERTIFICADAS

<b>ISO 14001:2004</b>	Sistemas de gestión ambiental
<b>ISO 9001: 2008</b>	Sistemas de gestión de la calidad
<b>ISO/IEC 27001:2005</b>	Gestión de seguridad de información
<b>Norma UNE 158.401</b>	Gestión del servicio de Teleasistencia
<b>Norma UNE 158.101/201</b>	Gestión de centros residenciales y centros de día
<b>Norma ISO 9001:2008</b>	Norma ISO 9001:2008 / Esterilización hospitalaria
<b>Sello EFQM nivel 500+</b>	Sistema de Excelencia Europea
<b>Norma UNE 158.301</b>	Gestión del servicio de ayuda a domicilio
<b>Norma UNE 179002: 2011</b>	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 y acreditación de Edad y Vida**

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

# AENOR



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

## RESULTADOS DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO

**Acuerdo con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)**, para la creación de un grupo de investigación a nivel internacional que analice el envejecimiento activo en España, la perspectiva de género y la calidad de vida de las personas mayores.

Participamos en el **proyecto ENCAGE-CM**, en la Comunidad de Madrid. Es un laboratorio de análisis de I+D sobre el envejecimiento activo. Consorcio liderado por el CSIC.



### INVESTIGACIÓN

Grupo Español de Investigación en Envejecimiento y Calidad de Vida en el que se integran el Instituto de Salud Carlos III, la UNED, varios CIBER, la Fundación CIEN y algunos hospitales. En curso.

### PUBLICACIONES

[GERIATR GERONTOL INT 2015; 15: 104–110](#)

*Quality of life in older people with dementia: A multilevel study of individual attributes and residential care center characteristics...* Salomé Martín-García,....., EULEN Socio-sanitary services.

[REV ESP SALUD PÚBLICA 2015;89: 51-60](#)

Calidad de vida y estado de salud en personas mayores de 60 años con demencia institucionalizadas (\*) ....., Salomé Martín-García (3), ....., Grupo Español de Investigación en Envejecimiento y Calidad de Vida. .... (3) EULEN Servicios Sociosanitarios. Madrid.

[TRABAJO SOCIAL HOY 2º Cuatr. 2014, nº 72 \[7-22\] ISSN 1134-0991](#)

Detección e intervención en los casos de disconformidad y conflictos de las personas mayores usuarias del servicio de ayuda a domicilio (SAD). Alfredo Bohórquez Rodríguez (1) ... EULEN Servicios Sociosanitarios (2) Ayto de Madrid.



V Jornada de Servicios Sociales Comunitarios en Madrid (2015).



II Jornada de esterilización de EULEN Sociosanitarios en Madrid (2014).

## Ciudadanía y sociedad



## FORO LIDEA (LIDERAZGO DE MAYORES)

EULEN cofundadora desde 2012 del Foro LideA.  
[www.forolidea.com](http://www.forolidea.com)

4 grupos de trabajo (Liderazgo y formación, Trabajo y jubilación, Alianzas y comunicación y 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.



## 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 4 años, 7 jornadas con la participación de más de 600 personas".



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).



IV Jornada de liderazgo y participación de mayores en Valencia (2014).



III Jornada de liderazgo y participación de mayores en Logroño (2014).





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:



III Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SENDA a Antonia Guzmán "La abuela de los Goya" (2016).



II Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SENDA a CAUMAS (2015).



I Premio de liderazgo de personas mayores EULEN-SENDA 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



**360** Iniciativas de carácter social y convenios de empleo



**11** Patrocinios



**3** Premios y reconocimientos





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



