Sistema EFQM de Responsabilidad Social, Diversidad y Liderazgo

EULEN Servicios Sociosanitarios

EULEN
SOCIOSANITARIOS
Estamos por ti

Índice

01. EULEN Servicios Sociosanitarios

02. Servicios sector privado y público

03. Modelo de Excelencia EFQM

04. Objetivos estratégicos

05. Ejes de Responsabilidad Social

06. Sistema EFQM de diversidad

07. Empleo e inclusión social

08. Calidad y Excelencia

01

EULEN Servicios Sociosanitarios

+30 años

experiencia

Gestión en servicios sociales, educativos y sanitarios

106.203

personas atendidas

5.635

empleados/as

Actividad y oficinas en toda España

127 mm€

ventas

02

Servicios sector privado y público

Acción social

ACÉRCATE
Teleasistencia móvil

Centros
de Día

Conciliación laboral

Consultoría de
diseño de centros
residenciales

Consultoría en
planes de igualdad

Escuelas
infantiles

Esterilización
hospitalaria

Personas con
discapacidad

Podología

Residencias

Salud mental

Servicios
domiciliarios

Servicios médicos y
rehabilitación

Teleasistencia

Transporte
sanitario

Viviendas
tuteladas

03

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 Integrado, orientado a obtener resultados sobresalientes.

MISIÓN

Apoyar y cuidar a las personas respetando los valores éticos, generando oportunidades de elección para mejorar su proyecto de vida, a través de una atención profesional, de calidad, accesible, innovadora y sostenible.

VISIÓN

Ser referentes en la gestión de calidad sostenible y diseño especializado de servicios sociales, educativos y sanitarios, sustentado en valores éticos, socialmente responsable y comprometida con nuestros profesionales, clientes y sociedad.

PROPÓSITO

«Estamos por ti»

PRINCIPIOS Y VALORES

Fomentar la excelencia
Gestión ética y socialmente responsable
Contribuir a una vida con sentido (ser feliz)
Promover la innovación y transformación sostenible
Velar por la diversidad e inclusión
Atraer, retener y mantener talento
Lealtad y compromiso

04

Objetivos estratégicos

Gestión sobresaliente

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Gestión integral de la soledad urbana +65

Servicio itinerante a la mujer en el ámbito rural

Consultoría en Igualdad

05

Ejes de Responsabilidad Social

En EULEN Sociosanitarios compartimos una cultura de ética empresarial, socialmente responsable, de liderazgo en nuestro ecosistema, que ayuda a la sostenibilidad desde comportamientos de integridad, respeto al medio ambiente, transformación contínua y fomento de la innovación.

Estamos comprometidos con la sociedad, la calidad y el liderazgo de nuestro ecosistema.

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.

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

06

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

89,14 % de nuestro equipo directivo y gerencial, son mujeres.

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

GENERACIONAL

54,11 % 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 170 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 111 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 250 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.

07

Empleo e inclusión social

En EULEN Sociosanitararios, nuestro mayor valor son los trabajadores/as, que aportan su conocimiento, experiencia y buen hacer en su día a día. Entendemos el compromiso y la lealtad, como valores intrínsecos al trabajo diario, velamos por la diversidad e inclusión, por atraer, retener y mantener el talento.

116 contratos realizados a mujeres víctimas de violencia de género en el Grupo EULEN.

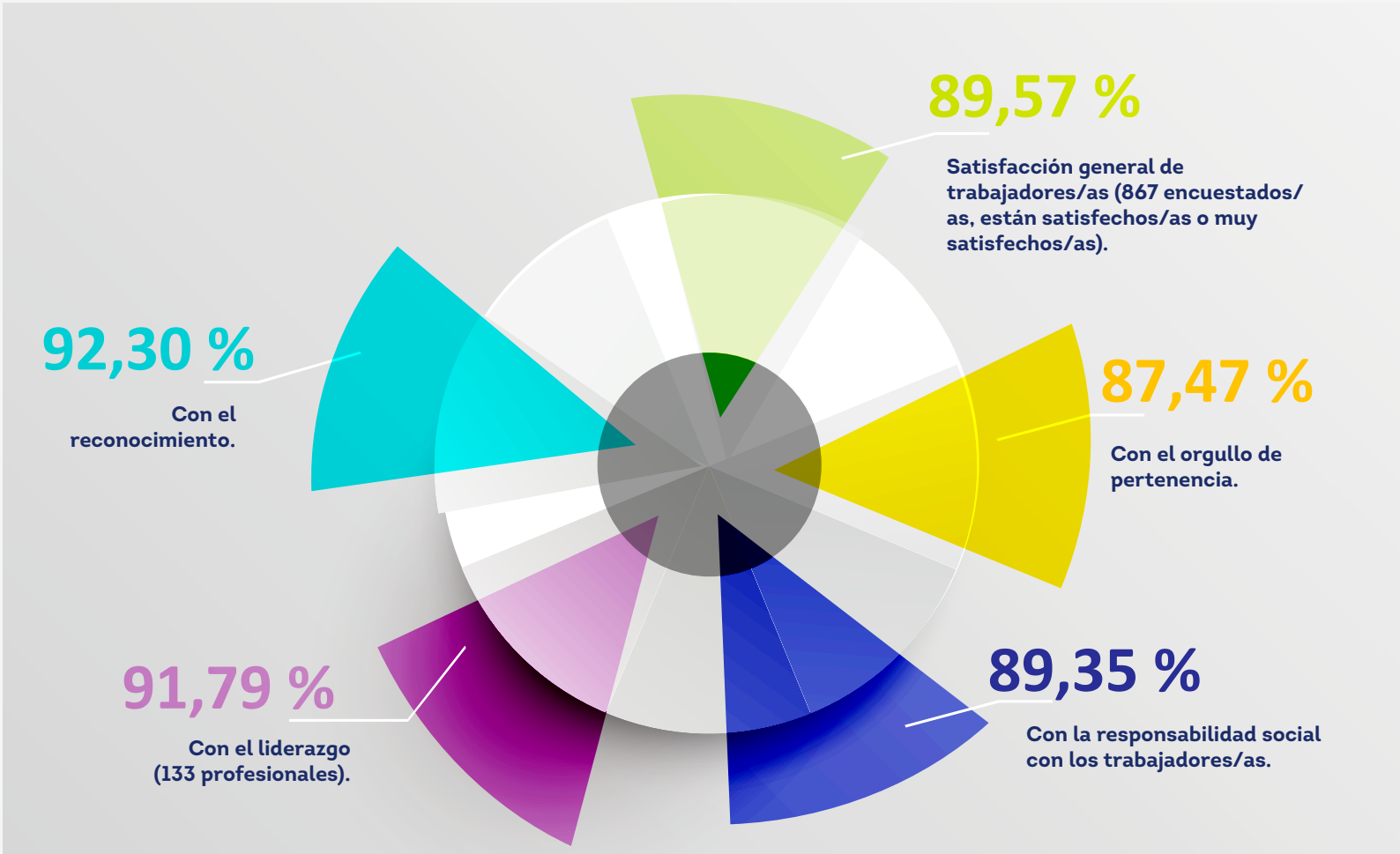
El 95 % del personal indirecto de EULEN Sociosanitarios, ha realizado la formación en igualdad, elaborada por el Grupo EULEN *Hablemos de igualdad.*

170 personas con discapacidad contratadas (3,01 % de la plantilla). En el Grupo EULEN 2.038 personas (4,26 %).

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

EULEN Servicios Sociosanitarios, perteneciente al Grupo EULEN, entrega anualmente 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:

— Felicitación escrita recibida de persona usuaria, familiar o cliente contractual (anualmente, se reciben más de 1.200 felicitaciones escritas).
— Grupos de mejora.
— Objetivos anuales.
— Proyectos innovación o buenas prácticas.

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

Ética empresarial

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

Ética asistencial

En 2020 contamos con 6 Grupos de reflexión ética (Madrid, Cataluña, Andalucía, Levante, Norte y Canarias) y el Grupo Promotor del Comité de ética asistencial, compuesto por 12 personas. Se han asesorado más de 5 casos y se han realizado 4 reuniones ordinarias y 1 extraordinaria.

Así mismo, se ha realizado una jornada en Vitoria, 2 cursos en aula virtual y hemos publicado 5 artículos. Los informes y memorias del comité de ética, se encuentran disponibles en www.eulensociosanitarios.com

«Más de 4.928 trabajadores/as reciben al año reconocimiento verbal o escrito»

ETHICS

08

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

Participación en organismos de calidad

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

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

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

Patronos y miembros del **Comité de calidad y acreditación de Edad & Vida**

Presidencia de AESTE (Asociación de Empresas de Serv. para la Dependencia)

Miembros de ADEI (Asociación Estatal de Empresas de Asistencia y Educación Infantil)

Miembros de ACRA (Associació Catalana de Recursos Assistencials)

Colaboración con ANCEE (Asociación Nacional de Centros de Educación Especial).

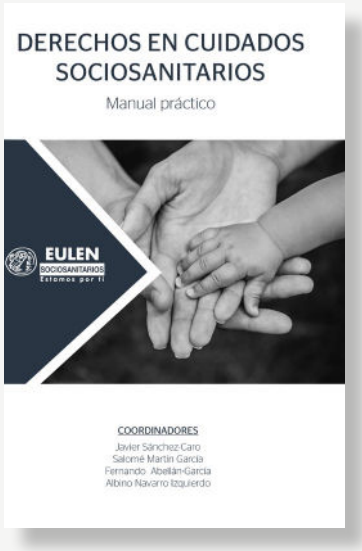
En 2019 asumimos la Presidencia de la Comisión de Contratación pública del Club de Excelencia en Gestión.

Alianzas, innovación y conocimiento

Colaboramos con organizaciones ciudadanas, de personas mayores, científico-profesionales, académicas y empresariales:

ORGANIZACIÓN
CEAPAT (IMSERSO)
CEOMA Confederación Española de Organizaciones de mayores
CLÍNICA LÓPEZ-IBOR
CSIC Consejo Superior de Investigaciones Científicas
FUNDACIÓN AMIGOS DE LOS MAYORES
FUNDACION PILARES
GRUPO SENDA
HOSPITAL DE FUENLABRADA
RELIGIOSOS CAMILOS - Madrid
RESIDENCIA DEL PERPETUO SOCORRO - Granada
SEGG Sociedad Española de Geriatría y Gerontología
CEATE Confederación Española de Aulas de Tercera Edad
CAUMAS Confederación Estatal de Asociaciones y Federaciones de Alumnos y Exalumnos de los Programas Universitarios de Mayores
LARES Federación de Residencias y Servicios de Atención a los Mayores – Sector Solidario
Seniors Españoles para la Cooperación Técnica
Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España
Instituto de Salud Carlos III
Forética

Publicaciones



MANUAL DE DERECHOS EN CUIDADOS SOCIOSANITARIOS

Libro publicado desde nuestro Comité de ética asistencia, 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.

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

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.

GUÍA PRÁCTICA PARA EL TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Grupo EULEN, como referente en la integración de personas con discapacidad o diversidad funcional y de otros colectivos con dificultades de inserción laboral, crea *La Diferencia Suma*, iniciativa enmarcada en la política de Responsabilidad Social Corporativa.

A través de esta Guía, concienciamos, apoyamos y afrontamos un nuevo reto profesional para la inserción social y laboral de las personas con discapacidad *Elijo no poner DIS en mi capacidad.*

EULEN
SOCIOSANITARIOS
Estamos por ti

www.eulensociosanitarios.com