

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 y sostenibilidad
- 05.** Ejes de Responsabilidad Social
- 06.** Sistema EFQM de diversidad
- 07.** Empleo e inclusión social
- 08.** Calidad y Excelencia

A close-up photograph of a woman's hands holding a bright red, glossy heart. She is wearing a grey, textured sleeveless top. The lighting is soft and focused on the heart and her hands.

01

EULEN Servicios
Sociosanitarios

+34 años

experiencia

Gestión en servicios sociales,
educativos y sanitarios

92.774

personas atendidas

5.772

empleados/as

Actividad y oficinas en toda
España

133 mm€

ventas



02

Servicios sector
privado y público



Acción social



ACÉRCATE
Teleasistencia móvil



Centros
de Día



Colectivo en riesgo
de exclusión



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 sistema de gestión se basa en el Modelo EFQM (sello 600), reconocido a nivel mundial, en el que integramos los modelos ISO 9001, ISO 14001, conformando un Sistema de Gestión Integrado en Calidad, orientado a obtener resultados sobresalientes.

ADORES DE LA
EUROPEA 2019
S SOCIOSANITARIOS



PROPÓSITO

«Estamos por ti»

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.

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
y sostenibilidad

Gestión sobresaliente



En EULEN Sociosanitarios consideramos que los retos actuales de la Agenda 2030, requieren soluciones sostenibles alineadas con los ODS, que utilizamos como hoja de ruta.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	CONTRIBUCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE
Cultura de gestión EFQM	Basada en un sistema de gestión integrado en calidad, que nos permite evaluar el funcionamiento y rendimiento, generando una información segmentada por servicio, sector de actividad y orientada a la mejora continua y sostenible. Obtención del sello de Excelencia Europea EFQM 600.
Bienestar y desarrollo de las personas	Fomentamos el desarrollo de los profesionales, mediante la formación y promoción del talento. Así mismo, facilitamos su bienestar emocional y físico, mediante el reconocimiento y la conciliación. Tenemos resultados de satisfacción de trabajadores por encima del 87 %.
Gestión ética y responsable	Cultura ética, trabajo en equipo, gestión de conocimiento y mejora muy interiorizada en toda la empresa. Percepción por los líderes de la importancia de la ética asistencial en la compañía. El 70,9 % consideran que EULEN Sociosanitarios es una empresa pionera en la ética asistencial.
Nuestro impacto social	Innovar y transformar la sociedad desde la gestión excelente, ética y socialmente responsable, impactando en el entorno en que operamos. Se han realizado 123 contratos a mujeres víctimas de género.
Nuestro compromiso con la protección del entorno	Mantenemos un firme compromiso con el respeto al medio ambiente, para ello centramos nuestra estrategia de protección al entorno y de acción por el clima en dos pilares: la descarbonización y el fomento de la economía circular. Utilización de energía eléctrica 100 % renovable y reducción del 13 % del consumo con respecto al año anterior.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES

3 SALUD Y BIENESTAR

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

1 FIN DE LA POBREZA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA





05

Ejes de Responsabilidad Social

En EULEN Sociosanitarios compartimos una cultura de ética empresarial, basada en el trabajo en equipo, el compromiso con la sostenibilidad, la búsqueda permanente de mejora, la innovación creativa, la formación continua de nuestros empleados, la diversidad, la inclusión, el respeto al medio ambiente y una transformación continua.

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

Nuestro motor de crecimiento son las personas, con cuyo compromiso y bienestar impulsamos la capacidad de evolución y adaptación.



La adhesión del Grupo EULEN al Pacto Mundial desde el 2002, 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.

En el último informe de Progreso presentado ante Pacto Mundial, se obtuvo el Nivel Avanzado (máximo nivel otorgado por pacto mundial).



Favorecemos la creación de empleo, la integración de colectivos en riesgo de exclusión, la igualdad y la colaboración con organizaciones científico-profesionales, ciudadanas y sociales.



06

Sistema EFQM de diversidad

Nuestra razón de ser son las personas y ponemos a disposición del conjunto de la sociedad, todo el conocimiento adquirido y la experiencia acumulada, aportando soluciones desde la diversidad y el compromiso, para seguir transformando la realidad actual, hacia un futuro mejor y sostenible.

EJES DE DIVERSIDAD



NUESTRA DIVERSIDAD



GÉNERO

88,2 % de nuestros directivos/as y gerentes, son mujeres.

Mujeres y hombres aportando desde nuestra diversidad, somos capaces de crear grandes equipos y mejorar la participación y retención del talento, la alineación con los clientes y la reputación de marca.

GENERACIONAL

54 % de la plantilla son personas menores de 30 años o mayores 50 años.

La diversidad generacional interconecta el conocimiento de cada generación potenciándolo, incrementa la creatividad e innovación, añadiendo la experiencia, con foco en el servicio y favoreciendo el compromiso de los empleados/as.

FUNCIONAL

En nuestra plantilla trabajan 173 personas con discapacidad física o intelectual.

Debemos construir una sociedad para todas las personas. Aprender de las personas con discapacidad, trabajar con ellas mejora el entorno de trabajo y el clima entre los trabajadores y trabajadoras.

CULTURAL

Trabajamos con personas de 97 nacionalidades.

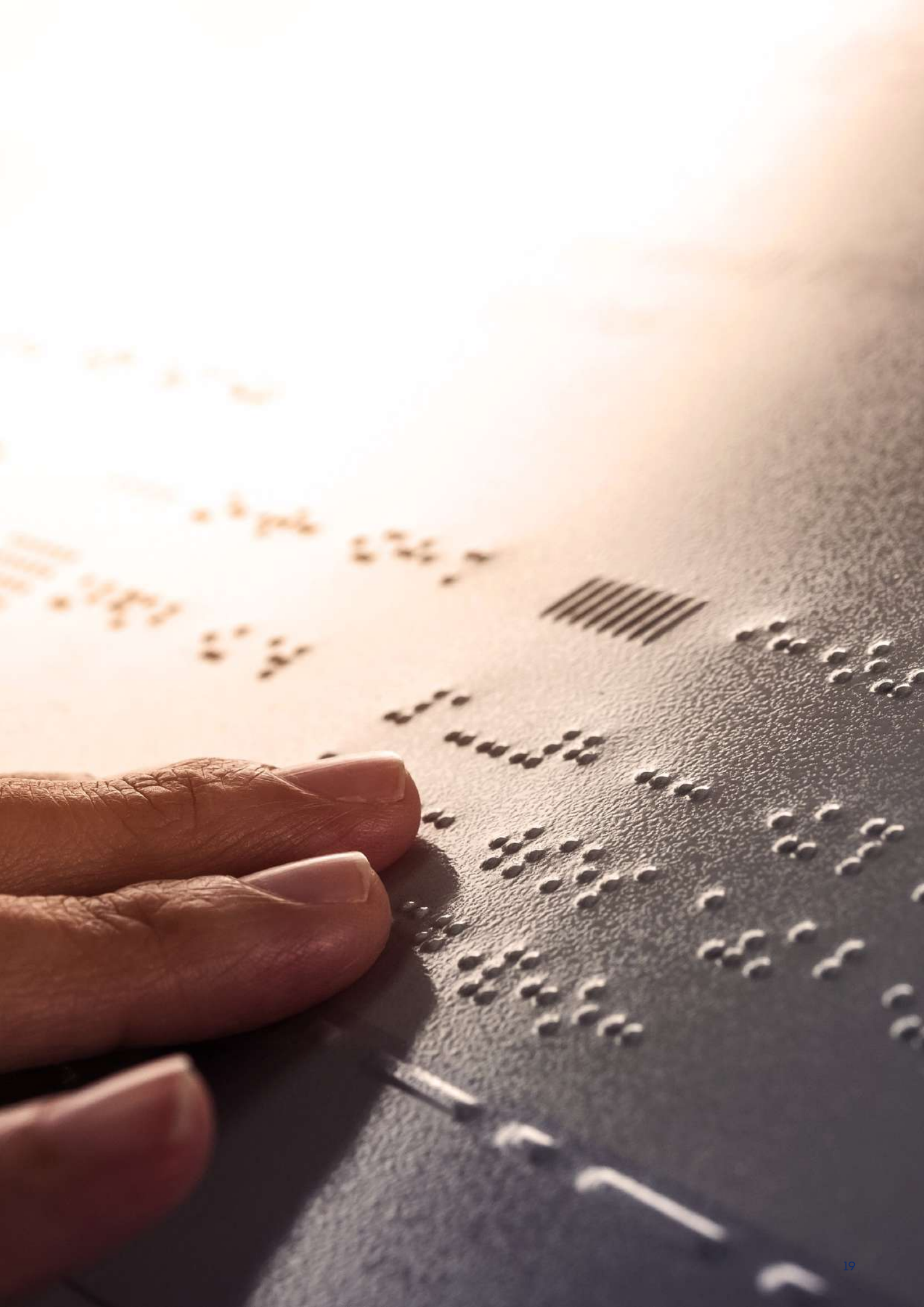
La multiculturalidad proporciona una visión diferente para buscar nuevas y mejores soluciones innovadoras, atraer talento y favorecer la imagen de la empresa.

TALENTO

Contamos con un equipo de liderazgo de más de 300 personas comprometidas y que suman con sus diferentes tipos de talento y proporcionamos a nuestros profesionales oportunidades de desarrollo mediante la formación y el desarrollo profesional.

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

Algo esencial para EULEN Sociosanitarios es contar con una plantilla diversa, en la que nuestros profesionales formen parte de un equipo dinámico y con talento, y donde sean aceptados tal y como son, con independencia de su raza, etnia, género o identidad de género, orientación sexual, edad, religión o nacionalidad, o cualquier otra característica.





07

Empleo e inclusión social

EULEN Sociosanitarios cree firmemente que nuestro mayor valor son los trabajadores/as, que aportan su conocimiento, experiencia y buen hacer en su día a día. En nuestra cultura corporativa, destacamos el compromiso y la lealtad como valores intrínsecos de nuestros profesionales y velamos por la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, para atraer, retener y potenciar el talento.



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



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.



Reconocimiento a trabajadores/as

EULEN 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 (sello 600).

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

Todos los profesionales del Grupo EULEN nos regimos por una serie de principios y valores que están integrados en el Código Ético, al que nos hemos adherido todos los empleados/as y que recoge el conjunto de principios y criterios que deben orientar su comportamiento en el ejercicio de la actividad profesional.

La aceptación del mismo implica la adhesión a un marco de valores que garantiza la posibilidad de desempeñar su trabajo en un ambiente de absoluto respeto a la persona, la sociedad el medio ambiente y la legalidad.

Ética asistencial

Contamos con 6 Grupos de reflexión ética (Madrid, Cataluña, Andalucía, Levante, Canarias y Norte) y el Comité de ética asistencial, compuesto por 12 personas. Que responden a las solicitudes de asesoría ante problemas éticos.

Así mismo, se ha realizado una Jornada de Bioética "Sobre la fragilidad", un espacio mensual de bioética en una publicación online "Prensa Social" y un plan anual de Sensibilización y prevención de trato inadecuado. Los informes y memorias del comité de ética, se encuentran disponibles en www.eulensociosanitarios.com



**Más de 5.367 trabajadores/as reciben al año
reconocimiento verbal o escrito**



08

Calidad y excelencia



Somos una de las 11 organizaciones en España, que hemos conseguido en el nuevo modelo EFQM 2020, el Sello 600.

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 600	Sistema de Excelencia Europea
Norma UNE 158.301	Gestión del servicio de ayuda a domicilio



Participación en regulación sectorial de calidad

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

AENOR

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



Sociedad Española de Geriatria y Gerontología

Miembro de la Junta Directiva del **Club de Excelencia en Gestión**. Colaboramos en el Foro de Sostenibilidad y en el de Contratación pública



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



Edad & Vida

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

AESTE
ASOCIACIÓN EMPRESAS de SERVICIOS 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)



Alianzas, innovación y conocimiento

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

	ORGANIZACIÓN
	ANCEE. Asociación Nacional de Centros de Educación Especial
	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 Geriatria 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 SOCIO SANITARIOS

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*.



Todo aquello que siempre
hemos sido; todo aquello
que **queremos ser**





EULEN
SOCIOSANITARIOS
Estamos por ti

www.eulensociosanitarios.com

