

Sistema EFQM de Responsabilidad Social, Diversidad y Liderazgo

EULEN Servicios Sociosanitarios



EULEN
SOCIO SANITARIOS

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



01

EULEN Servicios
Sociosanitarios

+36 años

experiencia

Gestión en servicios sociales,
educativos y sanitarios

104.097

personas atendidas

+6.000

empleados/as

Actividad y oficinas en toda
España

149 mm€

ventas



02

Servicios sector
privado y público

Salud



Salud mental



Servicios sanitarios



Podología



Esterilización hospitalaria

Educación



Escuelas infantiles



Otros servicios educativos

Cuidados



Teleasistencia



Viviendas tuteladas



Residencias



Centros de Día



Ayuda a domicilio

Acción social



Intervención y acción social

Conciliación



Programa Concilia



03

Modelo de excelencia EFQM

Nuestro Sistema de Gestión Integrado en Calidad se basa en el Modelo EFQM (sello 600), reconocido a nivel mundial, en el que integramos los modelos ISO 9001 y 14001 y estamos orientados a obtener resultados sobresalientes.



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

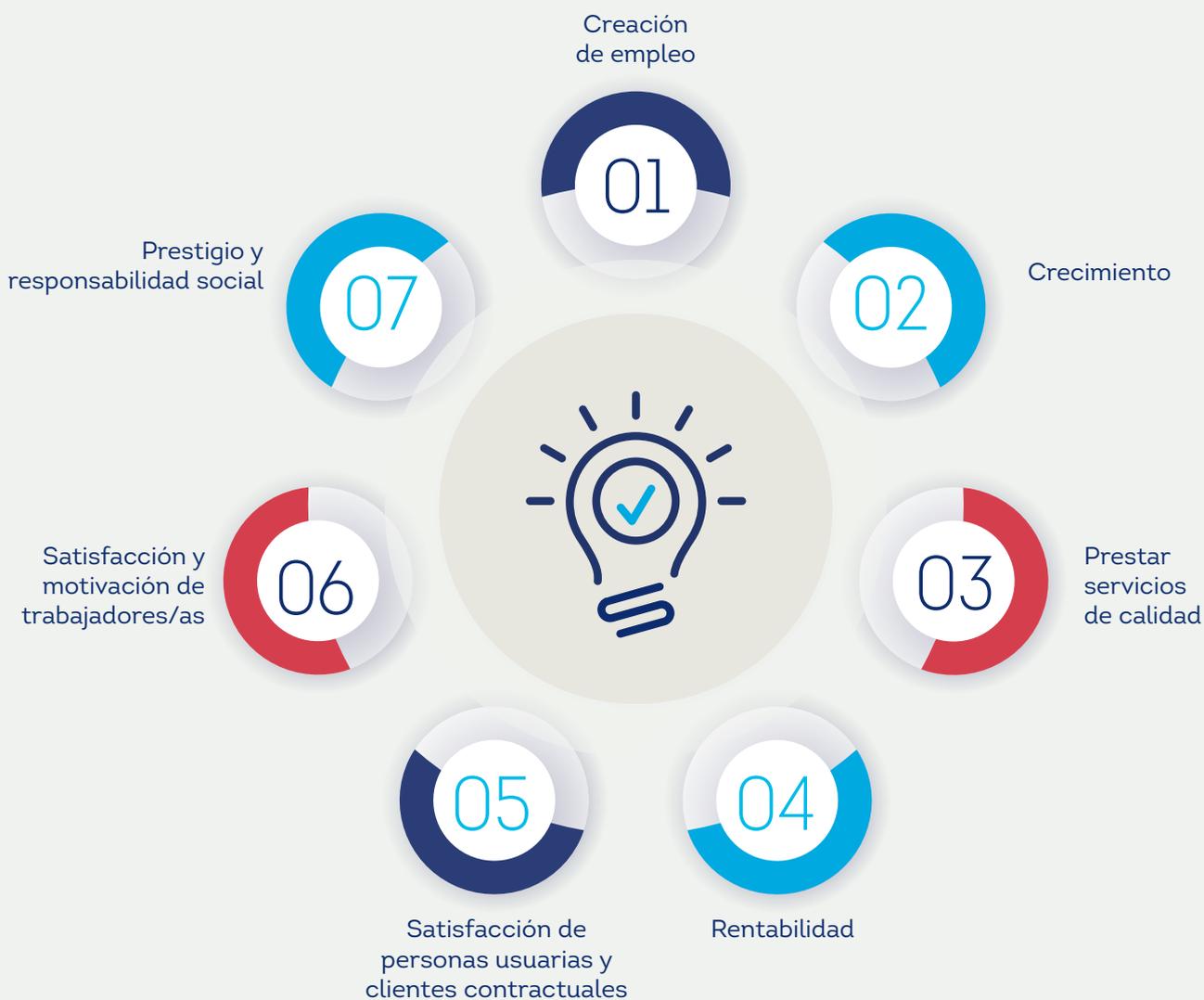


04

Objetivos estratégicos y sostenibilidad

En EULEN Sociosanitarios transmitimos los comportamientos deseados en cuanto a la gestión de calidad sostenible, ética, integridad y conciencia social, asegurando que nuestros profesionales los incorporan en sus actuaciones.

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 orientación a la mejora continua y sostenible. Sello de Excelencia Europeo 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 la encuesta de satisfacción de trabajadores por encima del 85 %.
Gestión de calidad, ética y responsable	Cultura ética, trabajo en equipo, gestión del conocimiento y mejora muy interiorizada en toda la empresa. Percepción por los líderes de la importancia de la ética asistencial en la compañía con importante repercusión en los principales grupos de interés. En la encuesta de percepción de la sociedad, el 85,5 % considera que EULEN Sociosanitarios es una empresa que fomenta la calidad en el sector.
Nuestro impacto social	Establecemos redes adecuadas para identificar oportunidades potenciales de alianza que aumenten nuestras capacidades y habilidades para generar valor adicional para los grupos de interés. Innovamos y transformamos la sociedad desde la gestión excelente, ética y socialmente responsable. Impactando en el entorno en que operamos. Se han realizado 72 contratos a mujeres víctimas de violencia de género.
Nuestro compromiso con la protección del entorno	Mantener un firme compromiso con el respeto al medio ambiente, por ello centramos nuestra estrategia de protección del entorno y de acción por el clima en dos grandes líneas: la implantación de acciones de descarbonización, que nos permitan la progresiva reducción de nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera y el desarrollo de soluciones de economía circular, con el objetivo de lograr un modelo empresarial basado en residuos cero. Utilización de energía eléctrica 100 % renovable y reducción del 2 % 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 DESIGUALDADES

3 SALUD Y BIENESTAR

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

7 ENERGÍA ASOMBRABLE Y NO CONTAMINANTE

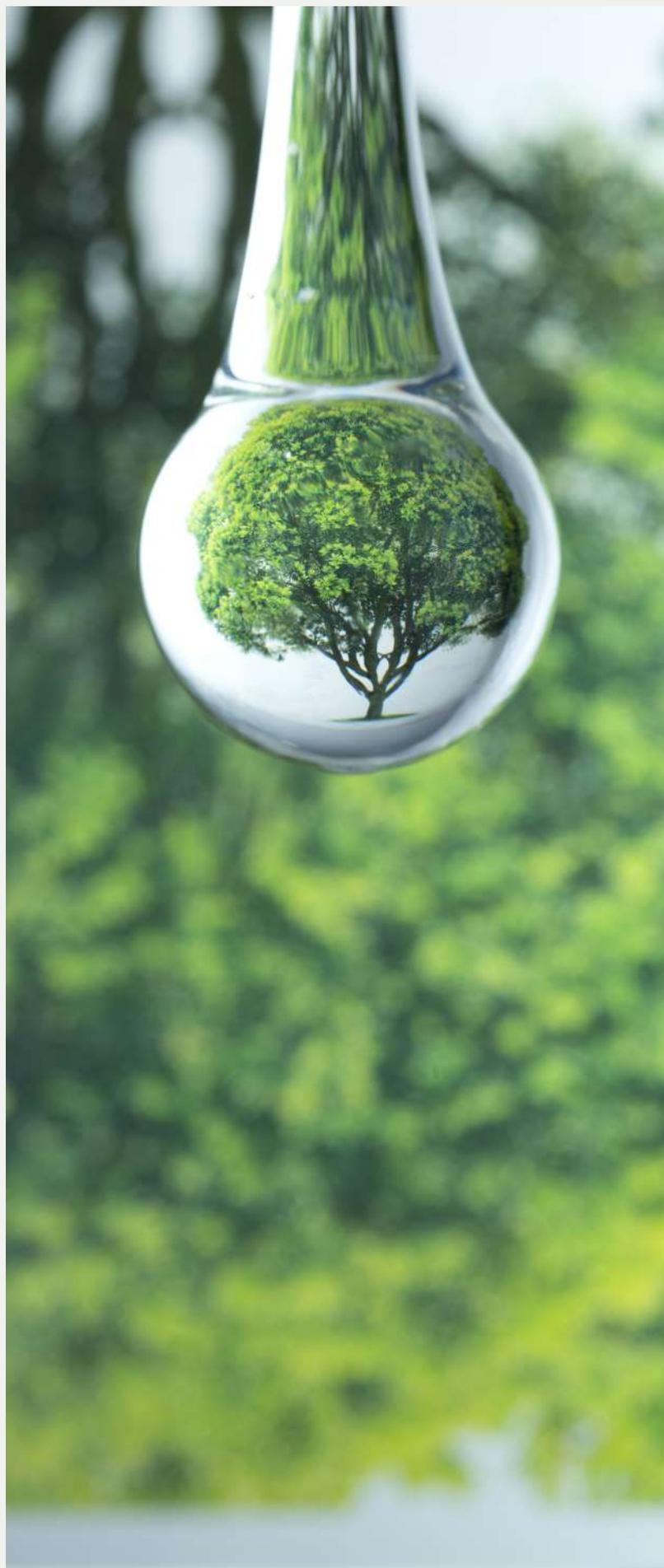
1 FIN DE LA POBREZA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

7 ENERGÍA ASOMBRABLE Y NO CONTAMINANTE

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA





05

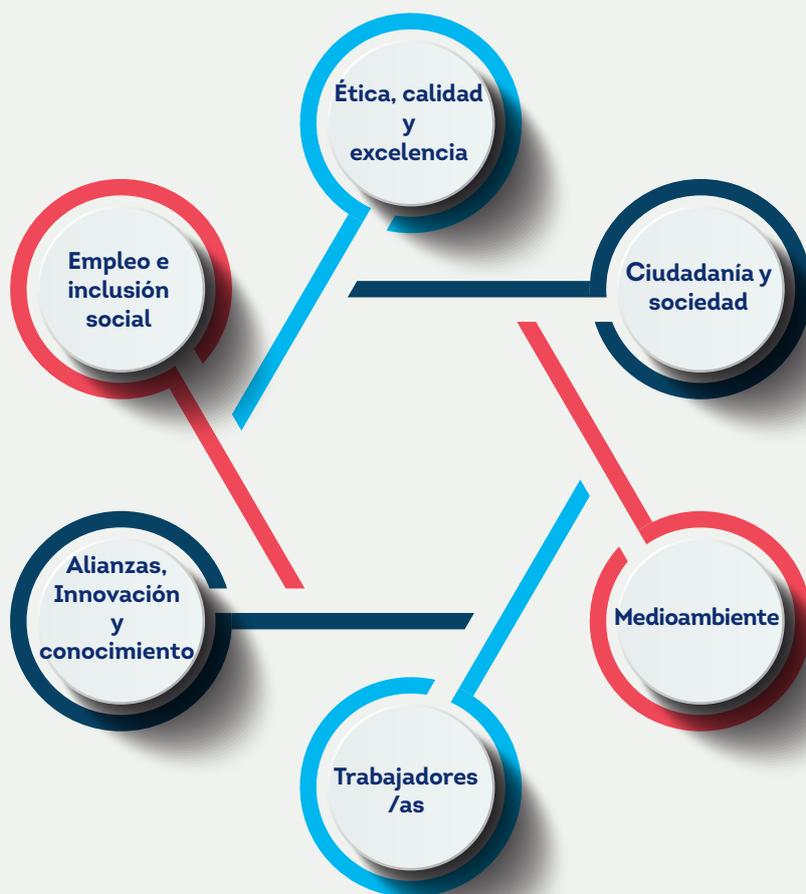
Ejes de Responsabilidad Social

En EULEN Sociosanitarios compartimos unos valores muy marcados, nuestra prioridad es el compromiso con las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de respeto a los derechos humanos, lo que se refleja en nuestro modo de actuar. Nuestra cultura empresarial se basa 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.

La gestión del talento es otro de nuestros pilares estratégicos, ya que creemos firmemente que nuestro crecimiento y evolución está estrechamente ligada a nuestros profesionales.

Apostamos por la innovación y digitalización, a través de alianzas y acuerdos con *partners* especializados (*Meeting Pro* y *Homedoctor*).

También, estamos implicados en la gestión del impacto ambiental y el cambio climático y la eficiencia en la implantación de medidas de transparencia y buen gobierno corporativo.



Tenemos una propuesta ambiental, social y de gobierno (ESG) apropiada, que nos conduce a una mayor creación de valor.

Somos socios y estamos comprometidos con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con la aplicación de los principios firmados.



Favorecemos la creación de empleo, la integración de colectivos en riesgo de exclusión y la acción social, a través de la Fundación David Álvarez y de las colaboraciones con organizaciones científico-profesionales, ciudadanas y sociales



06

Sistema EFQM de diversidad

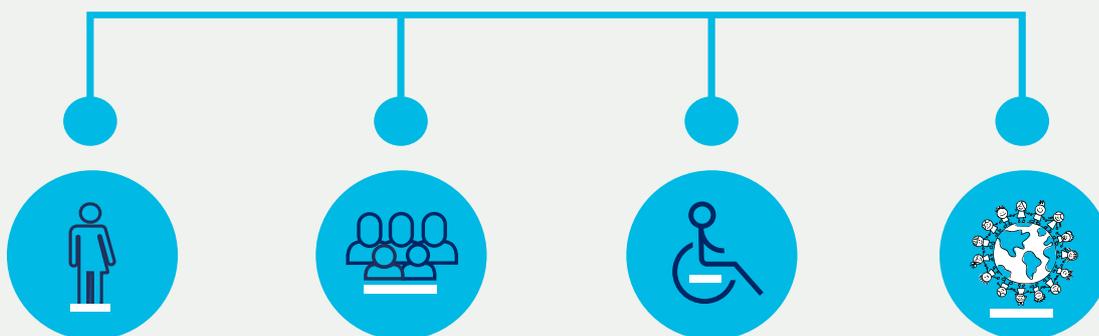
La razón de ser de EULEN Sociosanitarios son las personas y ponemos a disposición del conjunto de la sociedad, nuestro conocimiento adquirido y la experiencia acumulada, aportando soluciones desde la diversidad y el compromiso, para seguir transformando la realidad actual, hacia un futuro mejor y más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

Nuestros principales valores de la diversidad:



Estamos en un mundo globalizado en el que cada vez se da más el intercambio cultural de las personas por la convivencia de distintas nacionalidades, géneros, religiones, culturas, capacidades, etc., por ello, apostamos por la diversidad, en los cuatro ejes en los que estamos trabajando:

Nuestra Diversidad



GÉNERO

92,3 % 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 imagen de marca.

GÉNERACIONAL

47,63 % de la plantilla son personas < 30 años y > 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 178 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.



EULEN Sociosanitarios ha firmado la **carta de la diversidad**, promovida por la **Comisión Europea**, comprometiéndose a respetar la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y asume los siguientes principios básicos:

1

Construir una **PLANTILLA DIVERSA**.

2

Promover una **CULTURA INCLUSIVA**.

3

Promover **PROCESOS** de selección y promoción **SIN SESGOS**.

4

Promover políticas de **CONCILIACIÓN** personal y laboral.

5

Reconocer la **DIVERSIDAD** de los **CLIENTES**.

6

COMUNICAR INTERNAMENTE este compromiso.

7

INVITAR A PROVEEDORES a sumarse a la Carta de Diversidad.

8

COMUNICAR EXTERNAMENTE este compromiso.

9

Difundir **BUENAS PRÁCTICAS** y resultados obtenidos.

10

SENSIBILIZAR transversalmente sobre **D&I**.

En EULEN Sociosanitarios **promovemos políticas de diversidad e inclusión**, ya que sólo siendo diversos e inclusivos, podremos adaptarnos a un ecosistema tan cambiante como el actual y así poder dar la mejor respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.



A woman with blonde hair, wearing a white t-shirt and a green apron, is focused on her work in a workshop. She is wearing large red earmuffs and clear safety goggles. She is holding a yellow and black power drill, which she is using on a piece of wood. In the background, another person in a blue jacket is partially visible, and the setting appears to be a well-lit industrial or workshop environment.

07

Empleo e inclusión social

Los trabajadores/as de EULEN Sociosanitarios son nuestro mayor valor, aportan diferentes visiones, perspectivas y circunstancias, creando un ambiente más polivalente e innovador, con mayor flexibilidad para adaptarse al cambio y potenciar la creatividad.

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. El talento debe estar integrado con diferentes capacidades, usar lo mejor de cada persona. Así mismo, promovemos su desarrollo mediante programas específicos de talento que favorezcan su crecimiento profesional y nos ayude a fidelizarlos.

Contamos con un equipo comprometido de liderazgo de más de 226 personas y creamos entornos de trabajo seguros y enriquecedores, donde todos puedan dar su mejor versión, aportando a los demás.

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



72

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



178

**personas con
discapacidad**
contratadas (2,94 % de
la plantilla).
En el Grupo EULEN 2.304
personas (4,88 %).

Trabajadores/as

Anualmente realizamos la encuesta de satisfacción de trabajadores/as que incluye 15 preguntas y este año se ha pasado a 1.230 profesionales.



Reconocimiento a trabajadores/as

EULEN Sociosanitarios entrega anualmente premios a sus profesionales, como parte del sistema de reconocimiento con el que cuenta, dentro del Modelo EFQM de Excelencia.

Dichos reconocimientos incluyen varias categorías de premios:

- Felicitación escrita recibida de persona usuaria, familiar o cliente contractual (anualmente, se reciben más de 1.115 felicitaciones escritas).
- Grupos de mejora.
- Objetivos anuales.
- Proyectos innovación o buenas prácticas.

En total han sido premiados en el año, más de 200 profesionales de EULEN Sociosanitarios.

Ética empresarial

La empresa posee un Código Ético de obligado cumplimiento para todos sus empleados, que recoge el compromiso de EULEN Sociosanitarios de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de la Compañía, con sus propios empleados, con sus clientes, con sus proveedores, con sus accionistas y con la sociedad en general.



**Más de 1.690 trabajadores/as reciben
al año reconocimiento escrito**

Ética asistencial sociosanitaria

El Comité de Ética Asistencial de EULEN Sociosanitarios nació para dar el tiempo y el espacio a la necesidad de deliberación sobre temas éticos en la práctica sociosanitaria, acercando los valores y el diálogo a trabajadores/as, personas usuarias, familiares y sociedad.

El Comité está formado por un equipo multiprofesional, además de representantes de las personas usuarias y expertos en derecho y ética que tienen unos objetivos muy definidos:

Contamos con 6 Grupos de reflexión ética, distribuidos por Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Levante, Madrid y Norte y un Comité de ética asistencial sociosanitaria que conforman una red **de más de 80 personas que apoyan y deliberan ante las solicitudes de asesoría cuando surgen problemas éticos**, publican documentos de consenso ante temas que precisan una reflexión axiológica.

Puedes contactar con nosotros y exponer los casos o temas que te preocupen en el siguiente correo: eticasociosanitarios@eulen.com

Los informes y memorias del comité de ética se encuentran disponibles en www.eulensociosanitarios.com

	Proteger A las personas usuarias, familiares y pacientes.
	Asesorar A los profesionales en la toma de decisiones y en la resolución de conflictos éticos que puedan surgir en la prestación del servicio.
	Proponer Alternativas o soluciones a los conflictos éticos planteados, apoyando a profesionales, familiares, personas usuarias y pacientes.
	Elaborar Documentos de consenso sobre temas que puedan suponer un dilema ético.
	Promover La formación de los trabajadores/as en temas éticos.



La deliberación y la reflexión, factores clave para proporcionar los mejores cuidados y atención.





08

Calidad y excelencia

Somos una de las 34 organizaciones en España, que hemos conseguido en el nuevo modelo EFQM de excelencia el Sello EFQM 600.

Sistemas y normas certificadas

ISO 14001:2015	Sistemas de gestión ambiental
ISO 9001: 2015	Sistemas de gestión de la calidad
ISO/IEC 27001:2013	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
Norma EFR 1000-1 Ed-5	Certificado de conformidad al modelo de gestión efr© (Empresa Familiarmente Responsable).



Participación en regulación sectorial de calidad

Nuestra participación en organizaciones en temas de calidad, son las siguientes:

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 calidad en servicios de la **Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG)** y la coordinación del Grupo de ética y Legislación.

Patronos y miembros de la **Fundación Edad & Vida.**

Presidencia de **AESTE** (Asociación de Empresas de Servicios para la dependencia).

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

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

AENOR



Sociedad Española de Geriatría y Gerontología



Edad & Vida

AESTE

ASOCIACIÓN EMPRESAS de SERVICIOS para la DEPENDENCIA



Alianzas, innovación y conocimiento

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

Centro asistencial San Camilo. Madrid	Benchmarking.
Residencia Perpetuo Socorro. Granada	Benchmarking.
ANCEE (Asociación Nacional de Centros de Educación Especial)	Empresarial y de negocio.
AESTE (Asociación de Empresas para la Dependencia)	Empresarial y de negocio.
Clúster del Ayuntamiento de Madrid	Empresarial y de negocio.
Coword Socios	Empresarial y de negocio.
Mensajero SAD	Empresarial y de negocio.
Supercuidadores	Empresarial y de negocio.
Meeting PRO	Empresarial y de negocio.
Grupo SENDA	Empresarial y de negocio.
ADEI	Empresarial y de negocio.
Fundación Edad & Vida	Empresarial y de negocio.
Universidad Complutense de Madrid	Profesional investigación y conocimiento.
Familiados	Profesional investigación y conocimiento.
Cátedra 480 - Universidad San Jaime I. Castellón	Profesional investigación y conocimiento.
Instituto Ramón Vallé de Bioética	Profesional investigación y conocimiento.
CSIC (Consejo superior de Investigaciones Científicas)	Profesional investigación y conocimiento.
CEG (Club de Escelencia y Gestión)	Profesional investigación y conocimiento.
UNE (AENOR)	Profesional investigación y conocimiento.
SEGG (Sdad. Española Geriatria y Gerontología)	Profesional investigación y conocimiento.
ACCEM	Social y ciudadana.
Foro LideA (Liderazgo de mayores)	Social y ciudadana.
CEOMA (Conf. Esp. Organiz. mayores)	Social y ciudadana.
Fundación Integra	Social y ciudadana.

Publicaciones



ABRIENDO LA PUERTA DE LOS DOMICILIOS A LOS VALORES ÉTICOS

Tenemos y debemos velar por el cumplimiento de los valores éticos en la evolución de los nuevos modelos domiciliarios y de cuidados. Los servicios de ayuda a domicilio del futuro tienen que estar impregnados de compasión, apoyo, escucha, bienestar, respeto y solidaridad.

DECÁLOGO DEL BUEN TRATO #0 CONTENCIONES

Desde EULEN Sociosanitarios queremos que nos ayudes a erradicar completamente, no solo las contenciones físicas, sino también las contenciones farmacológicas, mejorando con ello no solo la calidad de vida sino el bienestar de las personas para preservar sus derechos.



DECÁLOGO DEL BUEN TRATO

Desde EULEN Sociosanitarios queremos fomentar el respeto, la empatía y el trato igualitario, porque cuidar bien de las personas nos dignifica a todos/as como sociedad.

Con este decálogo queremos ayudarte a ser mejor cuidando de las personas más vulnerables.



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*.



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 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.



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





EULEN
SOCIOSANITARIOS

www.eulensociosanitarios.com

