

## RSA PLUS 2024 - Empresas y Entidades

---

### Empresa evaluada

**CENTRO NEUROPSIQUIÁTRICO Ntra. Sra. del  
CARMEN**

CIF:R5000967I

Camino del Abejar 100.

50190 - Garrapinillos

Zaragoza

### DATOS INICIALES

#### Indicar la fecha de actualización de la información de este cuestionario

Los datos corresponden al periodo del 01/01/2023 a 31/12/2023

Ver memoria RSA 2023 (Memoria\_Hospitalarias\_zaragoza\_2023-v4.pdf  
(hospitalariaszaragoza.es))

#### Indicar el número de personas empleadas que tiene la organización

141 trabajadores a 31 de diciembre de 2023

### CONCILIACION

#### Enfoque de gestión

**1. ¿Tiene implantado en su organización un Plan específico de Conciliación o Políticas de Conciliación incluidas en el plan de Igualdad, en el que queden definidos objetivos e indicadores en esta materia?**

**2. En caso afirmativo, información adicional.**

Experiencia global de los Colaboradores.

Alineado con el propósito, Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido.

La integración de manera adecuada, del proceso de relación con los colaboradores y el proceso gestión del conocimiento contribuye a la creación de valor y a la configuración de buenas prácticas, mejorando así la experiencia global de los colaboradores.

La experiencia de valor de las iniciativas de materialidad anteriores, medidas de acuerdo a los resultados de satisfacción e importancia, es utilizada para la creación de valor concretada en proyectos, planes y actividades específicos que se articulan para corregir las dimensiones peor valoradas: organización y planificación, motivación y reconocimiento, formación y desarrollo y cuyo resultado son las buenas prácticas que se incorporaran a las políticas de gestión de personas para mejorar la oferta de valor para los Colaboradores.

La creación de valor a través de la mejora de la experiencia de los colaboradores nos permite lograr una cultura empresarial más sólida, retener talento clave y aumentar su capacidad de adaptación a los cambios.

De esta manera desarrollamos el modelo hospitalario de relación con los colaboradores, aportando valor y garantizando la sostenibilidad relacional.

La evaluación de la oferta de Valor que el Centro realiza en su modelo de relación con los colaboradores se realiza mensualmente en el comité de personas y en el Consejo de Dirección

La experiencia Global nos permite detectar cambios en su experiencia, así como evaluar las mejoras que se han llevado a cabo y que se plasmarán en la oferta de Valor que el Centro realiza garantizando la sostenibilidad relacional.

La revisión se realiza en dos épocas del año, en tiempo ordinario de acuerdo al plan de gestión y el tiempo de verano (plan Verano).

El proceso Grupos de Interés es evaluado y revisado una vez al año para adaptarlo a las mejoras continuas.

El resto de procesos que participan en la experiencia global del colaborador se revisan anualmente

El Centro en su modelo Hospitalario, de relación con los Colaboradores obtiene la información de las necesidades, demandas y sugerencias buscando añadir valor en cada acción realizada, comprendiendo, anticipando y satisfaciendo necesidades, expectativas y oportunidades.

El Centro mantiene un diálogo con los Colaboradores con distintos medios y actividades, y dispone de un procedimiento (Voz de Clima Laboral) con el que se recoge de forma sistematizada la voz del Colaborador.

Cada dos años se realiza la encuesta de clima laboral. La encuesta está diseñada para determinar las necesidades y expectativas de los Colaboradores en su relación con el centro o los servicios. Se incluyen preguntas que abordan diversos aspectos de la cadena de valor y la experiencia ofrecida.

Para contextualizar la respuesta recordaremos que como consecuencia de los resultados obtenidos en la encuesta de clima realizada en el año 2021 se estableció el Plan de Acción para las Encuestas de Satisfacción (PAES) para corregir las dimensiones que fueron peor valoradas en aquel momento: organización y planificación, seguridad motivación y reconocimiento, formación y desarrollo.

Estas preguntas están diseñadas para recopilar información valiosa sobre cómo se percibe y experimenta el Centro o los servicios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y optimización.

Entre otras cuestiones se pregunta sobre las medidas de conciliación familiar y laboral, la adecuación del sistema de horarios. La mayoría de los trabajadores (más del 70%) están satisfechos sobre cómo se da respuesta a estas cuestiones en el Centro

En el año 2023 se ha continuado trabajando estas dimensiones a través de acciones específicas recogidas en un nuevo plan: el Plan para la mejora del clima laboral de una manera Responsable, Inclusiva y Sostenible (PACA).

El Plan Concilia es resultado del trabajo realizado para mejorar la dimensión ? organización y planificación? llevada a la duración de la jornada laboral que se realiza en el Centro , y que ha supuesto para el trabajador poder disfrutar de 17 días festivos más, con un impacto económico 200.000 ?.

Este plan Concilia se recoge en el Plan de Igualdad del Centro (Plan de Igualdad ([hospitalariaszaragoza.es](http://hospitalariaszaragoza.es))).

Además, y como consecuencia de este plan, en el año 2023 la reducción de jornada derivada de los acuerdos recogidos en el Convenio Colectivo que se aplica en el Centro se haya incorporada al periodo vacacional legalmente establecido y no se haya trasladado a la jornada laboral diaria. Práctica que se realiza desde el año 2019.

La elección de esos 17 días resultado del Plan Concilia junto a los días de convenio, más los permisos autorizados, más las reducciones de jornada anteriores al 2019, más los festivos trabajados. En total supone 34 días festivos cuya elección se realiza en dos momentos del año y el proceso se articula de forma libre y transparente y es presentado a los representantes legales de los trabajadores en las reuniones que la empresa mantiene con ellos. Recordar que hay que sumar los días vacaciones recogidas en convenio.

Además, este año se ha puesto en marcha una buena práctica, denominada ¿Conciliación familiar especial verano?.

Conviene recordar que en el centro los turnos de trabajo son mayoritariamente fijos, lo que en su día se consideró positivo, pues eliminaba la turnicidad y facilitaba la conciliación familiar, se ha visto superado por los cambios sociales existentes

La buena práctica ¿Conciliación familiar especial verano? da respuesta a la demanda manifestada por algunos trabajadores y recogida por el Centro para facilitar la conciliación de la vida familiar a aquellas personas que trabajando en el turno de tarde.

Consiste en facilitar durante el periodo estival que los trabajadores que reúnan las características descritas anteriormente puedan trabajar en turno de mañana al sustituir a sus compañeros en el disfrute de sus vacaciones estivales.

Otra buena práctica que se ha desarrollado en este año dentro del Plan Concilia ha sido la denominada ¿Turnos Flotantes?. Esta práctica surge también de una demanda de los trabajadores que el Centro ha atendido y que consiste en facilitar el acuerdo entre dos trabajadores para que trabajen una semana de mañana y otra de tarde.

### **3. ¿Existe algún sistema de valoración del grado de satisfacción de las medidas de conciliación implantadas por su empresa u organización?**

#### **4. En caso afirmativo, información adicional sobre el sistema de valoración**

El Centro mantiene un diálogo con los Colaboradores con distintos medios y actividades, y dispone de un procedimiento (Voz de Clima Laboral) con el que se recoge de forma sistematizada la voz del Colaborador.

Cada dos años se realiza la encuesta de clima laboral. La encuesta está diseñada para determinar las necesidades y expectativas de los Colaboradores en su relación con el centro o los servicios. Se incluyen preguntas que abordan diversos aspectos de la cadena de valor y la experiencia ofrecida.

Para contextualizar la respuesta recordaremos que como consecuencia de los resultados obtenidos en la encuesta de clima realizada en el año 2021 se estableció el Plan de Acción para las Encuestas de Satisfacción (PAES) para corregir las dimensiones que fueron peor valoradas en aquel momento: organización y planificación, seguridad motivación y reconocimiento, formación y desarrollo.

Estas preguntas están diseñadas para recopilar información valiosa sobre cómo se percibe y experimenta el Centro o los servicios, con el objetivo de identificar áreas de mejora y optimización.

Entre otras cuestiones se pregunta sobre las medidas de conciliación familiar y laboral, la adecuación del sistema de horarios. La mayoría de los trabajadores (más del 70%) están satisfechos sobre cómo se da respuesta a estas cuestiones en el Centro

### **5. ¿Se realiza algún tipo evaluación y seguimiento del Plan específico de Conciliación o Políticas implantadas?**

## **6. En caso afirmativo, información adicional sobre el sistema de evaluación y seguimiento**

Se realiza mensualmente en el Comité de personas del Centro.

Además, también se realiza de forma conjunta con la representación legal de los trabajadores a quienes se les facilita la información (calendarios de festivos y Plan de Igualdad. Esta información también está recogida en el plan de igualdad del Centro.

Es la comisión de igualdad del centro, se enfoca, despliega, evalúa y revisa este plan y por lo tanto el apartado que recoge el plan de conciliación del centro.

## **7. ¿Tiene implantado algún sistema de gestión reconocido que incluya la conciliación dentro de la empresa? Por ejemplo: Certificación EFR de la Fundación Mas Familia [www.masfamilia.org](http://www.masfamilia.org), Sello AROHE <http://horariosenespana.com>**

## **8. En caso afirmativo, información adicional**

No

## **Medidas concretas de conciliación**

### **¿Qué medidas de flexibilidad horaria en el trabajo son habituales en la organización?**

### **En caso de haber indicado otras medidas, ¿cuales son esas medidas?**

Entre nuestras medidas concretas de conciliación señalamos la organización de turnos estables de trabajo , compensando los turnos con peor acogida, esto se evidencia en nuestro día a día. La mayoría del personal trabaja en turno fijo de mañana o de tarde o de noche.

El uso compartido del coche es una iniciativa surgida de los trabajadores que el Centro fomenta.

Que ayudas estructurales al margen del salario y de los convenios sectoriales que aumenten la calidad en el empleo y satisfacción de las personas trabajadoras señalamos

Otras medidas que adopta el Centro son:

- Estabilidad laboral. Podemos decir en este sentido que el 90% de la plantilla es indefinida. Que la totalidad de la plantilla percibe su nómina los 28-29 de cada mes, se perciben dos pagas extras al año. Se percibe concepto de mejora salarial según convenio denominado Plus Incentivo Mensual para todo el personal indefinido.
- En el Centro existe más del 8% de la plantilla con reducción de jornada por motivos personales y con modificaciones de jornada para adaptarse a sus necesidades particulares.
- Salud y bienestar. El Centro anualmente recoge en el programa de formación y docencia, formación relacionada con entorno laboral saludable.
- Entre otras medidas, en fechas señaladas por la Institución el personal es beneficiario de aperitivos y obsequios a cargo del Centro.
- Complementos en nómina o en seguridad social. Cuando un trabajador permanece

ingresado en un periodo de IT percibe el 100% de la nómina. Se percibe concepto de mejora salarial según convenio denominado Plus Incentivo Mensual para todo el personal indefinido. El importe de la hora extra es un 50% superior al que aparece en el convenio colectivo. El plus distancia es negociado cada vez que se modifica el convenio, última revaloración año 2023.

- La paga extra en convenio figura salario base más plus convenio más la antigüedad y en mejora del clima laboral de la empresa se acuerda pagar todos los conceptos de nómina.
- Descuentos y ventajas. Diferentes profesionales del Centro disponen de dispositivos móviles facilitados por la empresa, así como portátiles de uso individual.
- Acoso laboral o Mobbing. Existe un procedimiento específico para la prevención del acoso sexual o por razón de sexo, y/o para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objetos de este tipo de acosos.
- Prestamos/créditos y anticipos. Desde el Centro se facilita los anticipos solicitados por el personal en concepto de nómina.

### **¿Qué medidas de movilidad geográfica son habituales en la organización?**

#### **En caso de haber indicado otras medidas, ¿cuales son esas medidas?**

En la actualidad existe un acuerdo para el incremento en el Plus Distancia, regulado en el Acuerdo de noviembre de 2001, actualizado periódicamente (última actualización 01/10/2023)

El Centro dispone de parking gratuito para todos los profesionales del Centro que acudan al mismo con su vehículo propio.

Existen diversos perfiles profesionales que se han adaptado sus horarios para la incorporación a su puesto de trabajo.

Productividad y eficiencia personal. Existe una agenda compartida donde tiene acceso los mandos intermedios para conocer quien está trabajando en cada momento y por quién.

A nivel de eficiencia y productividad desde el año 2019 se ha habilitado el acceso informático y una cuenta de correo electrónico corporativo para todos los profesionales del Centro.

Esto ha supuesto una mejora en la comunicación de los asuntos más relevantes, así como una mayor accesibilidad de los mandos y la dirección del Centro a todos los niveles, permitiendo un ahorro notable en tiempos de espera.

#### **Beneficios Sociales. ¿Aplica ayudas o medidas adicionales voluntarias que aumenten el salario, la calidad en el empleo o la satisfacción de las personas trabajadoras?**

#### **En caso de haber indicado otros beneficios sociales, ¿cuales son?**

Desarrollo de un programa formativo encaminado a mejorar la salud integral de los profesionales, contemplando aspectos como: Inteligencia emocional, el ejercicio físico, la alimentación saludable y la formación en hábitos saludables, sin coste para los trabajadores y dentro de su jornada laboral.

Programa Coach.

#### **¿Qué medidas relativas a la mejora de permisos legales son habituales en la organización?**

### **En caso de haber indicado otras medidas, ¿cuales son esas medidas?**

La buena práctica ?Conciliación familiar especial verano? da respuesta a la demanda manifestada por algunos trabajadores y recogida por el Centro para facilitar la conciliación de la vida familiar a aquellas personas que trabajando en el turno de tarde.

## **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN**

### **Enfoque de gestión**

**1. ¿Tiene implantado en su empresa un Plan de Igualdad o un conjunto de medidas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación, en el que queden definidos objetivos e indicadores en esta materia? (De acuerdo al RD 901/2020 a partir del 8 de marzo de 2022 todas las organizaciones de 50 o más personas en plantilla están obligadas a contar con un Plan de Igualdad y registrarlo en el REGCON)**

**2. En caso de disponer de un plan de igualdad, indique la dirección url de REGCON donde se encuentra publicado (RD 901/2020). En el caso de disponer de un conjunto de medidas indique información adicional.**

<https://expinterweb.mites.gob.es/regcon/pub/consultaPublicaAragon>  
Número de localizador: OD41HM84

**3. ¿Se realiza algún tipo de evaluación y seguimiento del Plan de Igualdad o de las políticas implantadas en esta materia dentro de su organización?**

**4. En caso afirmativo, información adicional.**

Reuniones trimestrales de la Comisión de Igualdad

**5. ¿Dispone la organización de un Registro retributivo de acuerdo a lo establecido en el RD 902/2020?**

**6. Además del cumplimiento de la legislación en materia de inserción laboral de personas con discapacidad (LGD), ¿Tiene implantadas en su organización medidas adicionales o un Plan de ayuda a la inserción laboral de personas con discapacidad?**

**7. En caso afirmativo, información adicional.**

Contrato con empresa de inserción laboral para los servicios de Recepción, limpieza y lavandería, un total de 30 trabajadores

**8. Además de la declaración de compromiso del Plan RSA, ¿existe un compromiso público por parte del máximo órgano de gobierno a través de la firma de declaraciones, certificaciones y normas de evaluación y gestión empresarial relacionadas con la Responsabilidad Social en general (ISO 26000, SA8000), o con la igualdad de trato y no**

**discriminación (ODM, Carta de la Diversidad ([www.fundaciondiversidad.com](http://www.fundaciondiversidad.com)), el Pacto Mundial ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)), Distintivo Igualdad en la Empresa ([www.igualdadenlaempresa.es](http://www.igualdadenlaempresa.es)), trabajo Decente de la OIT ([www.ilo.org](http://www.ilo.org)), pacto social VIH ([www.pactosocialvih.es](http://www.pactosocialvih.es)), etc.)?**

#### **9. En caso afirmativo, información adicional.**

En el año 2016 el centro se adhiere al Pacto de Luxemburgo para promover unas condiciones laborales favorables.

Código de Conducta de la Institución es un documento en el que la entidad, de manera voluntaria, expone los principios que se compromete a seguir en su comportamiento tanto interna como externamente. Para la Institución Hermanas Hospitalarias y la actividad que desarrolla a través de la Obra hospitalaria, el Código de Conducta es un compromiso derivado de la propia identidad y los valores recogidos en el Marco de Identidad de la Institución.

#### **10. ¿Está la organización adherida al convenio MÁS DIRECTIVAS suscrito entre la Asociación Directivas de Aragón y el Gobierno de Aragón?**

### **Medidas concretas de igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **Compromiso de la organización y comunicación**

#### **Acceso al empleo: Reclutamiento, selección y acogida**

#### **Formación y promoción profesional**

#### **Estructura salarial y sistema de retribuciones**

### **VOLUNTARIADO Y ACCIÓN SOCIAL**

**¿Cuales son las acciones de voluntariado y/o acción social al margen de su objeto social que realiza la organización?**

#### **VOLUNTARIADO**

El voluntariado ha tenido y tiene un valor destacado para Hermanas Hospitalarias, con un doble enfoque humanizador y profesional que caracteriza la labor de las más de 740 personas voluntarias.

Los voluntarios son, con su compromiso y sus gestos cargados de empatía y cariño con cada persona que atendemos, parte indispensable de nuestra Comunidad Hospitalaria.

Gracias a su compromiso genuino y su cercanía, empatía y escucha con cada persona que atendemos, son capaces de movilizar la participación y solidaridad de la ciudadanía de

nuestro entorno.

Para coordinar e impulsar la labor del voluntariado y marcar las líneas estratégicas, la Institución cuenta con una Comisión de Voluntariado, cuyos miembros se encargan de desplegar el Plan Estratégico de Voluntariado promoviendo objetivos comunes que lleguen a todos los centros.

El número de voluntarios que en el año 2023 participan en el Proyecto Hospitalario que se desarrolla en nuestro Centro es de 19

Las actividades que desarrollan son:

? Acompañamientos personalizados.

? Actividades de ocio en el centro.

? Actividades de integración comunitaria.

? Talleres.

? Apoyo en el uso de nuevas tecnologías.

? Ayuda en la realización de gestiones.

? Acciones anti estigma.

También se ha desarrollado el VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Hemos participado como voluntarios corporativos en las elecciones generales y autonómicas en mayo y julio y en el Campus Inclusivo que el Colegio Sagrada Familia de Zaragoza ha desarrollado en los meses de julio y de diciembre

Resultan de gran ayuda para la comunicación entre personas voluntarias y entre estas y los coordinadores, las herramientas tecnológicas en las que se ha invertido en los últimos años: App móvil y Red social interna.

III CONGRESO NACIONAL DE VOLUNTARIADO

Contó con la participación de más de 180 personas voluntarias de forma presencial en Málaga. Se promovió la formación, la convivencia, el intercambio de experiencias y el reconocimiento a la acción voluntaria desarrollada en nuestro centro. 250 personas voluntarias pudieron participar en las formaciones por streaming.

ACCION SOCIAL

COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Movidos por nuestra responsabilidad social, buscamos permanentemente diferentes formas de contribuir a afrontar algunos de los desafíos presentes y futuros que tiene la Sociedad.

La solidaridad ha sido siempre un pilar fundamental del Centro, en especial asociada con retos

de salud y reducción de las desigualdades, tratando de aportar nuestro granito de arena en aquellos lugares y con aquellos colectivos que más lo necesitan.

En nuestro Centro se llevan a cabo acciones solidarias muy diversas que promueven la participación activa de las personas que atendemos, siempre en el centro de nuestra actividad, así como de sus familias.

A través de la acción colectiva, tratamos de alcanzar con nuestros proyectos solidarios un impacto positivo mayor en la sociedad. Algunos ejemplos son:

Campañas de recogida de juguetes y objetos de puericultura para la iniciativa ?Le damos la vuelta? Empresa de Reinserción laboral.

Tapones para una nueva vida: Recogida y entrega de tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con problemas de salud. Fecha de inicio: 26/10/18

Desde el año 2015 el Centro apuesta por la incorporación de personas en riesgo de exclusión en el mercado laboral. Para ello cuenta en sus servicios de limpieza, lavandería y

recepción con un total de 30 personas con discapacidad, contratados a través de un Centro Especial de Empleo, superando el porcentaje de contratación que establece la Ley.

La labor de cooperación internacional al desarrollo de Hermanas Hospitalarias en África, América Latina y Asia, es coordinada desde la Fundación Benito Menni. Su fin último es garantizar el derecho a la salud mental de personas en situación de exclusión social, especialmente en aquellos lugares sin acceso a atención sanitaria y medicinas.

El Centro resalta su compromiso de cooperación internacional participando en el programa de apadrinamiento que la Fundación Benito Menni desarrolla.

Con ello se favorece la puesta en común de experiencias y conocimiento y fortalece el orgullo de pertenencia y la solidaridad de nuestros colaboradores.

#### LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas de sensibilización en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental.

#### PROYECTO ENROSCADOS

Permite acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón mediante la práctica deportiva del balonmano. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte.

#### ABEJAR RADIO:

La experiencia socioeducativa Abejar Radio pretende exponer el potencial de la radio como herramienta socioeducativa, terapéutica e inclusiva para personas con enfermedad mental residentes en el Centro Neuropsiquiátrico del Carmen de Zaragoza. Además de ser un medio para fomentar el lenguaje inclusivo frente a la transmisión de prejuicios, mitos y mensajes no inclusivos que durante años ha venido soportando este colectivo.

Medio de comunicación propio que nació el 10 de octubre de 2017, Día Internacional de la Enfermedad Mental, fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las personas que educamos. Así surge la idea de poner en marcha una iniciativa innovadora que dé respuesta a los nuevos desafíos para las personas con enfermedad mental, abejarradio.fm. Abejar Radio fue reconocida en 2018 por AERO (Asociación Española de Radio Online) y por el Colegio Profesional de Trabajo Social como buena práctica profesional en 2021. Además, se ha seleccionado como unas de las mejores buenas prácticas en 2022 en el V Congreso Mundial de Educación, celebrado en Santiago de Compostela.

?

#### PROYECTO DOBLE ESTIGMA

Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición de mujeres y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede verse agravada cuando viven en un recurso residencial.

#### ABEJAR CREATIVE.

Nueva actividad en nuestro centro, dotar de nuevas habilidades y destrezas utilizando la creatividad es el objetivo de la misma. Una iniciativa en la que personas con enfermedad mental elaboran productos de carácter solidario mediante diferentes técnicas de arte, como scrap y aromaterapia.

Un nuevo proyecto que supone un espacio integrador y rehabilitador para personas con enfermedad mental.

Se trata de una herramienta socioeducativa y artística que permite una mayor normalización de su día a día. Destaca de manera considerable algunas competencias clave como el manejo de habilidades personales, el trabajo en equipo, la empatía y la creatividad. Promueve la desestigmatización de la imagen de las personas con enfermedad mental mediante el arte, a la vez que busca mejorar la capacidad de socialización de los participantes y su autoestima personal y motivacional.

La gama de productos que se realizan dentro de este nuevo proyecto es muy diversa. Desde la línea de artículos para empresas, a la de centros de estética o a los detalles para congresos, bodas y comuniones.

Nuestros productos solidarios en la bolsa del congresista en el Congreso Internacional de Educación y Diversidad de Teruel.

#### PROYECTO DESTACADO: ABEJAR RADIO SCHOOL

Abejar Radio, la radio del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen de Hermanas Hospitalarias lanza un nuevo proyecto que apuesta por la inclusión.

Un proyecto de radio inclusiva para estudiantes que surge de la alianza entre Abejar Radio y Onda CRIE, la radio del Centro Rural de Innovación Educativa Venta del Olivar del Gobierno de Aragón.

Abejar Radio School tiene por objetivo fundamental trabajar la desestigmatización de la imagen que se tiene de las personas con enfermedad mental.

Un proyecto que, a la vez, mejora la capacidad de socialización de los participantes, contribuyendo a una mejora significativa de la imagen de sí mismos, incrementándose así, su autoestima personal y motivacional. Destaca de manera considerable algunas competencias clave como el manejo de habilidades personales, hablar en público, el trabajo en equipo y la empatía.

Se trata de un taller de radio en el que participan estudiantes aragoneses y usuarios de nuestro Centro.

La actividad consta de dos partes diferentes, una primera de sensibilización sobre salud mental, donde se acerca a los estudiantes la realidad de las personas con enfermedad mental.

La segunda parte consiste en la grabación de un programa de radio en directo en el que participan usuarios y estudiantes.

Durante todos los jueves del curso escolar a las 15:30 horas los programas de esta radio inclusiva para estudiantes aragoneses, Abejar Radio School, son emitidos en directo por el canal de Twitth Crieventa y compartidos en Abejarradioschool.

#### **¿Con qué organizaciones realiza las acciones de voluntariado y/o acción social?**

Fundación Benito Menni

Fénix Rugby

Federación Aragonesa de Balonmano

Banco de Alimentos de Zaragoza

Fundación La Caixa  
Grupo Sifu  
Coordinadora Aragonesa de Voluntariado  
Colegio Sagrada Familia de Zaragoza

### **¿Con qué periodicidad realiza las acciones de voluntariado y acción social?**

La oferta para realizar voluntariado es permanente y continuada a lo largo del año, si bien de manera anual se hace un recordatorio de dicha posibilidad (en la presentación anual de los datos de Voluntariado al conjunto de los trabajadores).

La relación que existe entre el Centro Especial de Empleo y el Centro es diaria, a través de la prestación del servicio, además existe una sistemática de evaluación mensual y revisión anual de todos los procesos.

El resto de colaboraciones están sistematizadas en base a una gestión por proyectos, el contacto con las entidades es permanente para el desarrollo de nuevas iniciativas.

## **DIFUSIÓN DE LA CULTURA EN ARAGON**

### **¿Qué acciones realiza la organización para la difusión de la cultura en Aragón?**

#### **LUCHA CONTRA EL ESTIGMA**

Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas de sensibilización en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental

#### **PROYECTO ENROSCADOS**

Permite acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón mediante la práctica deportiva del balonmano. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte.

**CAMPUS INCLUSIVO.** Club Deportivo Hispanos del Carmen. Una de las 10 mejores experiencias educativas. 6º CONGRESO MUNDIAL DE EDUCACION 2023

Nuestro Centro desarrolla, colabora y participa en diversas actividades docentes que permiten a nuestros profesionales compartir conocimiento, experiencia y buenas prácticas en el ámbito sociosanitario.

Nuestra relación con la sociedad se plasma igualmente en la participación activa en encuentros empresariales, foros académicos y de investigación, así como en iniciativas de benchmarking ligadas a la gestión del conocimiento.

La experiencia educativa del Campus Inclusivo Sagrada Familia demuestra, que en edades entre 3 a 6 años no existe estigma hacia las personas con enfermedad mental que interaccionan mediante el deporte con los escolares.

#### **ABEJAR RADIO:**

La experiencia socioeducativa Abejar Radio pretende exponer el potencial de la radio como herramienta socioeducativa, terapéutica e inclusiva para personas con enfermedad mental residentes en el Centro Neuropsiquiátrico del Carmen de Zaragoza. Además de ser un

medio para fomentar el lenguaje inclusivo frente a la transmisión de prejuicios, mitos y mensajes no inclusivos que durante años ha venido soportando este colectivo.

Medio de comunicación propio que nació el 10 de octubre de 2017, Día Internacional de la Enfermedad Mental, fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las personas que educamos. Así surge la idea de poner en marcha una iniciativa innovadora que dé respuesta a los nuevos desafíos para las personas con enfermedad mental, abejarradio.fm. Abejar Radio fue reconocida en 2018 por AERO (Asociación Española de Radio Online) y por el Colegio Profesional de Trabajo Social como buena práctica profesional en 2021. Además, se ha seleccionado como unas de las mejores buenas prácticas en 2022 en el V Congreso Mundial de Educación, celebrado en Santiago de Compostela.

### REVISTA ENCUENTROS

Publicación propia desde agosto de 1997 con una edición trimestral.

Establecemos canales de comunicación e interacción con el entorno social, y motivando a que cada colaborador sea un entusiasta impulsor de los proyectos que se realizan, se promueven compromisos sociales y voluntarios basados en valores a favor de una humanidad equitativamente sana.

Estamos plenamente comprometidos en potenciar nuestra presencia en los distintos foros de nuestro campo de actuación y motivamos que cada colaborador sea un canal comunicador de nuestros proyectos.

Esta comunicación hacia el exterior conlleva también la invitación para que la sociedad conozca el Centro y la cultura de Aragón, se acerque a la realidad de las personas que sufren la enfermedad psíquica. Se dirige especialmente a los jóvenes; con ellos y para ellos se promueven acciones de sensibilización y experiencia de misión hospitalaria y de solidaridad, valores ya de por sí enraizados en la comunidad

### ¿Con qué colectivos realiza estas acciones?

Proyecto "Enroscados" Premio mejor práctica en RSA Impacto positivo en la sociedad (En colaboración con la Federación Aragonesa de Balonmano, la Dirección General de Deporte del Gobierno de Aragón.)

Proyecto "Abejar radio" (Con la colaboración de la Facultad de Periodismo de la Universidad San Jorge de Zaragoza y Mundofly).

Alianzas y cooperación continuada con medios de comunicación, universidad y entidades Reconocimiento nacional de la Asociación Española de Radio Online (AERO)

Campus inclusivo, con el Colegio Sagrada Familia de Zaragoza

### ¿Con qué periodicidad realiza estas acciones?

LUCHA CONTRA EL ESTIGMA. Incluido en el plan de gestión anual del centro y alineado con el propósito, "Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido, nuestro diálogo con la sociedad se focaliza en la educación, en concreto en la infancia y la juventud, se presenta como un diálogo participativo dentro de un espacio de corresponsabilidad, que ofrece la posibilidad de iniciar nuevos procesos y transformaciones, en el nivel más bajo posible, pero en el más alto necesario, para garantizar la sostenibilidad de la Obra Hospitalaria.

Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que

padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas de sensibilización en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental

PROYECTO ENROSCADOS. Se adecúa al calendario escolar y se incluye en el banco de actividades del departamento de cultura y deporte del Gobierno de Aragón, con periodicidad permanente.

CAMPUS INCLUSIVO. Club Deportivo Hispanos del Carmen. Anual

ABEJAR RADIO: Periodicidad semanal, excepto en verano

REVISTA ENCUENTROS. Periodicidad cuatrimestral

## COMPROMISO CON LOS ODS

**¿Está comprometida su organización con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En el caso de estar adherida al Pacto Mundial de la ONU identifique la URL de su último Informe de Progreso**

<https://compactlink.pactomundial.org/guia-externos-ODS?code=9918b9ca9381ace0500c9a71b1ecf7136c44fdda1602228289>

**¿Su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuáles son?**

**¿Se han realizado actuaciones de sensibilización en ODS?**

### En caso afirmativo, información adicional

#### COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

Movidos por nuestra responsabilidad social, buscamos permanentemente diferentes formas de contribuir a afrontar algunos de los desafíos presentes y futuros que tiene la Sociedad. La solidaridad ha sido siempre un pilar fundamental del Centro, en especial asociada con retos

de salud y reducción de las desigualdades, tratando de aportar nuestro granito de arena en aquellos lugares y con aquellos colectivos que más lo necesitan.

En nuestro Centro se llevan a cabo acciones solidarias muy diversas que promueven la participación activa de las personas que atendemos, siempre en el centro de nuestra actividad, así como de sus familias.

A través de la acción colectiva, tratamos de alcanzar con nuestros proyectos solidarios un impacto positivo mayor en la sociedad. Algunos ejemplos son:

Campañas de recogida de juguetes y objetos de puericultura para la iniciativa ?Le damos la vuelta? Empresa de Reinserción laboral.

Tapones para una nueva vida: Recogida y entrega de tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con problemas de salud. Fecha de inicio: 26/10/18

Desde el año 2015 el Centro apuesta por la incorporación de personas en riesgo de exclusión en el mercado laboral. Para ello cuenta en sus servicios de limpieza, lavandería y recepción con un total de 30 personas con discapacidad, contratados a través de un Centro Especial de Empleo, superando el porcentaje de contratación que establece la Ley.

La labor de cooperación internacional al desarrollo de Hermanas Hospitalarias en África, América Latina y Asia, es coordinada desde la Fundación Benito Menni. Su fin último es garantizar el derecho a la salud mental de personas en situación de exclusión social, especialmente en aquellos lugares sin acceso a atención sanitaria y medicinas.

El Centro resalta su compromiso de cooperación internacional participando en el programa de apadrinamiento que la Fundación Benito Menni desarrolla.

Con ello se favorece la puesta en común de experiencias y conocimiento y fortalece el orgullo de pertenencia y la solidaridad de nuestros colaboradores

#### LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental.

Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas de sensibilización en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental

#### PROYECTO ENROSCADOS

Permite acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón mediante la práctica deportiva del balonmano. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte.

#### ABEJAR RADIO:

La experiencia socioeducativa Abejar Radio pretende exponer el potencial de la radio como herramienta socioeducativa, terapéutica e inclusiva para personas con enfermedad mental residentes en el Centro Neuropsiquiátrico del Carmen de Zaragoza. Además de ser un medio para fomentar el lenguaje inclusivo frente a la transmisión de prejuicios, mitos y mensajes no inclusivos que durante años ha venido soportando este colectivo.

Medio de comunicación propio que nació el 10 de octubre de 2017, Día Internacional de la Enfermedad Mental, fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las personas que educamos. Así surge la idea de poner en marcha una iniciativa innovadora que dé respuesta a los nuevos desafíos para las personas con enfermedad mental, abejarradio.fm. Abejar Radio fue reconocida en 2018 por AERO (Asociación Española de Radio Online) y por el Colegio Profesional de Trabajo Social como buena práctica profesional en 2021. Además, se ha seleccionado como unas de las mejores buenas prácticas en 2022 en el V Congreso Mundial de Educación, celebrado en Santiago de Compostela.

?

### PROYECTO DOBLE ESTIGMA

Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición de mujeres y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede verse agravada cuando viven en un recurso residencial.

### ABEJAR CREATIVE.

Nueva actividad en nuestro centro, dotar de nuevas habilidades y destrezas utilizando la creatividad es el objetivo de la misma. Una iniciativa en la que personas con enfermedad mental elaboran productos de carácter solidario mediante diferentes técnicas de arte, como scrap y aromaterapia.

Un nuevo proyecto que supone un espacio integrador y rehabilitador para personas con enfermedad mental.

Se trata de una herramienta socioeducativa y artística que permite una mayor normalización de su día a día. Destaca de manera considerable algunas competencias clave como el manejo de habilidades personales, el trabajo en equipo, la empatía y la creatividad. Promueve la desestigmatización de la imagen de las personas con enfermedad mental mediante el arte, a la vez que busca mejorar la capacidad de socialización de los participantes y su autoestima personal y motivacional.

La gama de productos que se realizan dentro de este nuevo proyecto es muy diversa. Desde la línea de artículos para empresas, a la de centros de estética o a los detalles para congresos, bodas y comuniones.

Nuestros productos solidarios en la bolsa del congresista en el Congreso Internacional de Educación y Diversidad de Teruel.

### PROYECTO ARROPA2

Contribuimos a la preservación del medio ambiente al considerar que el desarrollo y bienestar social de todos sus grupos de interés está íntimamente relacionado con una prestación sostenible de los servicios en toda su cadena de valor. Participamos activamente en recogida y reutilización de ropa usada al objeto de proteger el medio ambiente, creando en su proceso puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social.

### PROYECTO PPC

Apostamos firmemente por la respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad, en nuestra cartera de servicios, con el propósito de generar valor. Alineados con esto, se ha diseñado y puesto en marcha el Proyecto PPC (Pacientes Complejos).

### PROYECTO AUXILIAR REFERENTE:

Son las personas responsables del apoyo personalizado a cada paciente, en el día a día, desde un acompañamiento continuado. Es una forma de garantizar la atención personalizada

Son colectivos que continúan sufriendo un fuerte estigma social y encuentran mayores obstáculos para integrarse en el mercado laboral, acceder a una vivienda, a formación o a actividades de ocio o deporte

#### PROYECTO TEA:

Las características nucleares del Trastorno del Espectro Autista (TEA), como las dificultades en la comunicación e interacción social, actividades, intereses y conductas repetitivas, así como los problemas en el procesamiento sensorial, hacen que sea imprescindible crear entornos altamente estructurados que sean más accesibles cognitivamente y que fomenten aspectos comunicativos.

PGP ANALITICS: El proyecto busca mejorar la experiencia del usuario a partir de la aplicación de la analítica de datos a la gestión de los programas de atención.

#### PLAN TESTIGO

El Cronograma de Relevancia Generacional: El plan de sucesión es una de las condiciones necesarias para proyectar los cambios de los profesionales con la suficiente anticipación, de este modo se ha definido un cronograma de relevancia generacional

#### PROYECTO DESTACADO: ABEJAR RADIO SCHOOL

Abejar Radio, la radio del Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen de Hermanas Hospitalarias lanza un nuevo proyecto que apuesta por la inclusión.

Un proyecto de radio inclusiva para estudiantes que surge de la alianza entre Abejar Radio y Onda CRIE, la radio del Centro Rural de Innovación Educativa Venta del Olivar del Gobierno de Aragón.

Abejar Radio School tiene por objetivo fundamental trabajar la desestigmatización de la imagen que se tiene de las personas con enfermedad mental.

Un proyecto que, a la vez, mejora la capacidad de socialización de los participantes, contribuyendo a una mejora significativa de la imagen de sí mismos, incrementándose así, su autoestima personal y motivacional. Destaca de manera considerable algunas competencias clave como el manejo de habilidades personales, hablar en público, el trabajo en equipo y la empatía.

Se trata de un taller de radio en el que participan estudiantes aragoneses y usuarios de nuestro Centro.

La actividad consta de dos partes diferentes, una primera de sensibilización sobre salud mental, donde se acerca a los estudiantes la realidad de las personas con enfermedad mental.

La segunda parte consiste en la grabación de un programa de radio en directo en el que participan usuarios y estudiantes.

Durante todos los jueves del curso escolar a las 15:30 horas los programas de esta radio inclusiva para estudiantes aragoneses, Abejar Radio School, son emitidos en directo por el canal de TwitH Crieventa y compartidos en Abejarradioschool.

**¿Cuenta su organización con persona/s o departamento/s concretos que se encargan de integrar los ODS en las actividades de la organización?**

#### **En caso afirmativo, información adicional**

El responsable participa en el seguimiento de los impactos de las acciones que dan respuesta a los aspectos materiales recogidos en nuestra Matriz de Materialidad. Estos resultados son evaluados y revisados en Comité Asistencia, Comisión de Personas y

Consejos de Dirección, donde se presentan los aspectos relevantes de estos resultados que inciden en el cumplimiento del Plan de Gestión.

## **¿Ha desarrollado su organización un análisis de impactos sobre los ODS priorizados?**

### **En caso afirmativo, información adicional**

Tenemos una sistemática formalizada de comprensión del ecosistema y de las capacidades internas, desplegada desde hace más de 3 años y mejorada, incluyendo las tendencias, su impacto en los ODS, y el análisis de posibles escenarios, lo que ayuda a identificar los retos de la organización. El análisis de las capacidades internas permite identificar su impacto en el logro de sus resultados.

Conocer qué información es relevante, qué actividad realizamos, qué equipos habilitamos y qué flujo de recursos generamos para priorizar aquello que tiene mayor incidencia en los resultados para prestar una atención basada en el valor.

Esta pregunta genera unos cambios que han supuesto el despliegue de nuestra tesis de transformación que consolida una cultura de desempeño y crecimiento en la que todos tienen claro cómo se crea el valor, cuál es su papel en la creación de ese valor, y de hacer que el Centro sea mejor y más fuerte. cómo se es responsable.

El despliegue de nuestra tesis de transformación tiene las siguientes fases:

? Evaluación PG año anterior

? Análisis PES

? Análisis Interno: EFQM

? Análisis Externo: GCI

? Análisis Impacto ODS

? DAFO-CAME

? Alineación CANVAS

Con la información obtenida se elabora una oferta de valor en el ámbito asistencial, en el de las personas y en el económico que garantiza la Seguridad, Satisfacción y la Integración, así como la equidad en el alcance, la eficiencia en los procesos y la eficacia en los resultados, desarrollando proyectos específicos que generan valor al impactar sobre los ODS dando respuesta a la materialidad demandada de nuestros grupos clave de interés.

Nuestro modelo Hospitalario crea Valor Sostenible que mejora la experiencia global de los GGII a partir de su materialidad demandada en una constante comunicación y participación que se inspira en el conocimiento y contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.

El diagnóstico previo recoge un análisis externo, tanto de los factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos, como de aquellos factores, que tiene un impacto en nuestros grupos clave de interés. El diagnóstico, se completa con un análisis interno, que recoge los aspectos más relevantes, según nuestro modelo de gestión EFQM y RSC factores de liderazgo, estrategia, personas, alianzas, procesos, puntos fuertes y áreas de mejora.

El proceso de definición de los asuntos materiales ha sido bottom-up, es decir, sobre cada uno de los grupos de interés se ha realizado su materialidad teniendo en cuenta el entorno externo e interno y, a posteriori, se han unificado todos los grupos de interés para tener la

visión global de Centro.

Esta metodología ha sido elaborada siguiendo las recomendaciones de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

El resultado final del proceso es una matriz de materialidad en la que cada uno de los impactos relevantes identificados se clasifica en base a dos variables: importancia para los grupos de interés e impacto para la organización.

Relevancia para los grupos de interés: para medir la relevancia de estos asuntos para los grupos de interés, hemos tenido en cuenta lo importante que son los asuntos para estos grupos, así como si hay requerimientos legales o compromisos relacionados suscritos por el Centro.

De esta forma, un asunto es más relevante cuando:

? Mayor número de grupos de interés estén afectados y mayor sea la importancia de estos grupos de interés para el Centro.

? Mayor sea el impacto de los asuntos para los grupos de interés afectados.

? Existan requerimientos legales o compromisos por parte del Centro relacionados con ese asunto.

Impacto en la organización: El impacto en la organización consiste en determinar el impacto que tiene el asunto en el negocio actual y futuro del Centro. El proceso de consolidación se ha llevado a cabo haciendo una media de la relevancia para los grupos de interés y del impacto para la organización.

Desde el año 2020 como consecuencia de la pandemia por Covid, hemos considerado la seguridad, satisfacción y la integración como ámbitos de materialidad demandada.

A partir del análisis final DAFO/CAME y la materialidad de los GCI, se plantea la alineación de los aspectos e iniciativas contempladas en el análisis DAFO/CAME con los contemplados en el lienzo del Modelo de Negocio CANVAS (propuesta de valor, relación con los colaboradores, relación con usuarios, socios clave y actividades clave) y los proyectos que se pretenden ejecutar en el Centro para dar respuesta al diagnóstico y análisis estratégico.

La gestión de riesgos en el proceso estratégico se realiza a través del seguimiento mensual y su presupuesto. Paralelamente se corrigen las desviaciones elaborando planes de acción, si procede, para cada una de ellas.

Para la gestión de los riesgos de los procesos estratégicos contamos con un procedimiento específico ?Manual para la gestión de los riesgos en los proyectos según recomendaciones del Project Management Institute.

**¿Ha tenido en cuenta su organización el contexto y/o ha realizado consultas a los grupos de interés u otros actores externos?**

**¿Ha establecido su organización las líneas prioritarias de actuación para contribuir a los ODS priorizados -Plan de Acción de ODS- ?**

## **En caso afirmativo, identifique las acciones concretas que forman parte del Plan de Acción de ODS**

Salud y Bienestar

**AUXILIAR REFERENTE:** Los/as profesionales de referencia son las personas responsables del apoyo personalizado a cada persona usuaria, en el día a día, desde un acompañamiento continuado. Cada profesional de referencia se ocupa de una forma especial de varias personas usuarias. Es una forma de garantizar la atención personalizada, de llegar mejor hasta lo importante de las personas, en el día a día.

**MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: PROGRAMA 18-20:** Mejorar la experiencia del paciente en términos de seguridad y satisfacción a través del desarrollo de un programa asistencial Recoge de la opinión, por medio de entrevistas estructuradas, que los pacientes tienen del proceso de atención que reciben. Las conclusiones obtenidas pasan a desarrollar una nueva oferta de actividades que abarque la franja horaria de 18:00 a 20:00. Horas. Esta oferta de actividades la denominaremos Programa 18-20

**PPC. PROGRAMA PACIENTE COMPLEJO:** Apostamos firmemente por la respuesta a las necesidades emergentes de la sociedad, en nuestra cartera de servicios, con el propósito de generar valor. Alineados con esto, se ha diseñado y puesto en marcha el Proyecto PPC, en un constante diálogo con nuestros aliados. Es un programa específico destinado a la atención de personas que se caracterizan por diversas circunstancias: patologías graves, deterioro en el funcionamiento psicosocial, deficiente respuesta a tratamientos e intervenciones rehabilitadoras, alto riesgo de exclusión social, falta de integración en medio formativo y laboral, etc, que hacen necesario un itinerario específico e individualizado, con intervenciones más intensivas, de acompañamiento y soporte, con mayor requerimiento de participación de profesionales. En ocasiones puede sumarse a estas circunstancias que la persona se encuentre bajo medidas judiciales de obligado cumplimiento, con lo que puede suponer en cuanto a medidas de soporte más exigentes y mayor dificultad de manejo de la relación terapéutica. Nuestro compromiso pasa por proporcionar un tratamiento intensivo, activo y estructurado con finalidad rehabilitadora, donde la convivencia tenga un importante potencial terapéutico. Plan de intervención integral, coordinado y consensuado con el paciente y su familia, incluyendo como objetivos: la mejora del estado del paciente, la reducción de la frecuencia, gravedad y consecuencias psicosociales de los episodios de desestabilización y posibilite la optimización del funcionamiento psicosocial. Buscamos proporcionar una doble dimensión al tratamiento a partir de la focalización en las interrelaciones que se producen entre los pacientes y entre éstos y el personal con fines terapéuticos. Supone la creación de valor a través de un tratamiento intensivo, en un entorno contenedor, en pacientes que no disponen en aquel momento de recursos personales ni en su propio entorno, que les permita sostener su tratamiento a nivel ambulatorio.

**LA COLONIA:** Es una apuesta firme de atención que da respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios y sociedad. Pone a disposición de aquellos usuarios con un nivel alto de funcionalidad y no cumplen los requisitos para estar en un recurso comunitario

un recurso intermedio para que pueden aprovecharse de un abordaje menos institucionalizado. Los procesos que afectan a las personas, y provocan la necesidad de cuidados y apoyos de forma continuada y que en la mayoría de ocasiones conllevan períodos de hospitalización/residenciales muy prolongados, han provocado durante épocas pasadas recientes una importante tendencia a la Institucionalización. En la actualidad con la implantación de modelos asistenciales de atención centrada en la persona, van modificando dicho panorama, con un cambio de paradigma a nivel clínico-asistencial: se ha desplazado el foco de las patologías/diagnósticos, a la persona en su globalidad. Hablamos de mejorar la calidad de vida de las personas, por encima de sus patologías, y además, con la participación activa de la misma en su proceso de recuperación y en la construcción de un proyecto vital. Teniendo en cuenta que debemos entender la Institucionalización, no solamente ligada al espacio físico de vida, sino como un espacio mental, emocional y relacional, en el que se desenvuelve la persona; es cierto que para normalizar socialmente los elementos claves de la recuperación son la vivienda y una actividad que vertebré la vida de la misma. En este modelo, la persona no sólo tiene un reconocimiento de sus derechos, sino que además puede ejercerlos de forma efectiva y que no se vea condicionada por la patología que sufre. El objetivo general de los programas de rehabilitación de La Colonia es conseguir el mayor nivel posible de autonomía, de integración comunitaria y por consiguiente de calidad de vida.

**MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE: PGP ANALITICS:** El proyecto busca mejorar la experiencia del usuario a partir de la aplicación de la analítica de datos a la gestión de los programas de atención. Estos programas dan respuesta a las necesidades de personas con enfermedad mental grave, personas con trastorno del espectro por autismo grave y discapacidad intelectual asociada con trastornos severos de conducta, así como a las necesidades que el envejecimiento ocasiona en las personas con discapacidad intelectual con trastornos severos de conducta y en aquellas personas que padecen una enfermedad mental grave. PGP Analytics sistematiza la identificación y cuantificación de la contribución de los programas a los resultados, proporcionando un enfoque multidimensional en las mejoras que en la calidad de vida consiguen los programas, proporcionando una atención basada en el valor. Se personalizan las acciones desarrolladas, adecuándolos a las características de las personas y crea una cultura de capacitación con alto valor añadido para la sociedad. Se adecuan los recursos a las necesidades de las personas y supone una herramienta fundamental para la planificación estratégica y para la toma de decisiones. El proyecto proporciona un instrumento que a modo de cuadro de mando permite potenciar los factores claves de éxito facilitando alternativas de gestión de los programas. Establece un modelo predictivo basado en la analítica de datos en el proceso de gestión de las necesidades de las personas vulnerables y establece un modelo prescriptivo que dota de los apoyos necesarios a las mismas. Generación de valor A través de la participación del usuario y los profesionales (ambos grupos clave de interés), se mejora un aspecto crítico de la experiencia del paciente hospitalizado como es la mejora de su calidad de vida a partir de los programas desarrollados. Se mejoran los procesos a través de entrevistas con pacientes y grupos de discusión para incorporarlos a los circuitos de mejora. El paciente participa en las próximas evaluaciones en el rediseño de circuitos y en la mejora de la atención

Igualdad de género

**PROYECTO DOBLE ESTIGMA:** PROYECTO DOBLE ESTIGMA Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro Neuropsiquiátrico Ntra. Sra. del Carmen. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición de mujeres y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede verse agravada cuando viven en un recurso residencial.

#### Energía Asequible y no contaminante

En los últimos años estamos llevando a cabo de forma progresiva una renovación integral de nuestro centro, que asegure seguir ofreciendo la mejor atención a nuestros usuarios y pacientes. Destaca la apuesta por una mejora de la eficiencia energética de nuestras instalaciones: sistemas de climatización, luminaria LED, aislamiento adecuado de puertas y ventanas, equipamiento tecnológico más eficiente, y la incorporación a los centros de fuentes de energías renovables y menos contaminantes. Un ejemplo claro de nuestro compromiso con la compensación de emisiones, a la par que el mantenimiento de la singularidad del entorno natural se plasma a través de la vigilancia, mantenimiento y conservación de las zonas arboladas de nuestro Centro, con 70.000 m<sup>2</sup> de espacios verdes.

**PORYECTO ARROPA2:** Contribuimos a la preservación del medio ambiente al considerar que el desarrollo y bienestar social de todos sus grupos de interés está íntimamente relacionado con una prestación sostenible de los servicios en toda su cadena de valor. Participamos activamente en la recogida y reutilización de ropa usada al objeto de proteger el medio ambiente, creando en su proceso puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### Trabajo decente y crecimiento económico

Contamos con una plantilla en 2023 de 141 profesionales, distribuidos en 126 asistenciales y 15 no asistenciales, de los cuales el 84% cuenta con contrato indefinido, evidencia clara de nuestra fuerte apuesta por la creación de empleo estable y de calidad.

**Priorizar El Cronograma de Relevo Generacional:** El plan de sucesión es una de las condiciones necesarias para proyectar los cambios de los profesionales con la suficiente anticipación, de este modo se ha definido un cronograma de relevo generacional. También a través de nuestras compras de bienes y servicios, que en más del 90% se realizan a proveedores de ámbito nacional, contribuimos al crecimiento económico de nuestro entorno próximo.

#### Formación/Sensibilización

**ITINERARIO FORMATIVO EN MARCO DE IDENTIDAD:** Hemos definido un programa formativo, para que los profesionales dispongan de los conocimientos necesarios en Misión, Visión y Valores institucionales.

## Industria, Innovación e infraestructura

Las características nucleares del Trastorno del Espectro Autista (TEA), como las dificultades en la comunicación e interacción social, actividades, intereses y conductas repetitivas, así

como los problemas en el procesamiento sensorial, hacen que sea imprescindible crear entornos altamente estructurados que sean más accesibles cognitivamente y que fomenten aspectos comunicativos.

PGP ANALITICS: El proyecto busca mejorar la experiencia del usuario a partir de la aplicación de la analítica de datos a la gestión de los programas de atención.

PLAN VERANO. EXPERIENCIA GLOBAL DE LOS GRUPOS DE INTERES. Alineado con el propósito, Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido. El proceso de acogida y el proceso PAI se orientan a mejorar las dimensiones de la calidad de vida de los usuarios a partir de programas y actividades.

Estos programas y actividades son el resultado de la creación de valor para mejorar la experiencia global de los GCI y así mejorar las dimensiones de la calidad de vida trabajadas.

La experiencia de valor de las iniciativas de materialidad anteriores, medidas de acuerdo a los resultados de satisfacción e importancia, es utilizada para la creación de valor concretada en proyectos específicos cuyo resultado son las buenas prácticas que se incorporaran a la cartera de actividades que se incorporaran a los programas que servirán para mejorar la experiencia de los GCI.

El proceso Grupos de Interés es evaluado y revisado una vez al año para adaptarlo a las mejoras continuas..

El resto de procesos que participan en la experiencia global del usuario se revisan anualmente

- Proceso de Acogida. (Centro Inclusivo, Abierto).
- PAI (Programa de atención Individualizado). (Centro Resiliente, Innovador).
- Farmacia. (Centro Sostenible, Responsable).
- Seguridad de la Información. Garantiza la gestión de los riesgos de la seguridad de la información. (Centro Sostenible, Responsable).
- Canal de comunicación varios.

La Cartera de Servicios del Centro se adapta a dos épocas del año. El tiempo ordinario y el tiempo de verano (plan Verano). La experiencia Global nos permite detectar cambios en su experiencia, así como evaluar las mejoras que se han llevado a cabo y que se plasmarán en la Cartera de Servicios del Centro.

MEJORA DEL PROCESO DE FARMACIA. SISTEMA UNIDOSIS: El sistema de distribución de medicamentos en dosis unitarias o ¿unidosis? (SDMDU) pretende dispensar las dosis de medicamentos necesarias para cada paciente para un periodo determinado de tiempo. Dicho sistema es, hasta la fecha, el sistema de dispensación más seguro y eficaz, ya que permite: Racionalizar la distribución de medicamentos y garantizar el cumplimiento terapéutico; Posibilitar la correcta administración de los medicamentos a los pacientes; Disminuir los errores de medicación; Establecer un seguimiento de los tratamientos farmacoterapéuticos; Reducir el tiempo de enfermería dedicado a tareas administrativas;

Reducir el stock de medicamentos en las unidades de enfermería; Contribuir a un mejor control de costes; Garantizar al máximo la calidad y la correcta conservación e identificación de los medicamentos El SDMDU es el único sistema que permite que la prescripción realizada por el médico de forma individualizada para cada paciente sea interpretada directamente tanto por la enfermera, cómo por el farmacéutico. Por lo tanto, dicho sistema permite que todas las personas implicadas en el cuidado de los pacientes conozcan de forma clara la terapéutica prescrita, ya que todas trabajan con la misma información: El SDMDU relaciona al personal médico que genera la prescripción médica, con el farmacéutico que la valida y dispensa y con la enfermera de las Unidades de Enfermería que administra la medicación. Cada fase del sistema es un control de la fase anterior, lo que permite minimizar los errores y aumentar la seguridad de todo el proceso. El hecho de trabajar con un soporte informático añade las siguientes ventajas: Claridad en la información; Agiliza la disponibilidad de la información; Evita transcripciones redundantes, reduciendo errores y/o pérdida de información; Permite racionalizar el trabajo en el servicio de farmacia al posibilitar el llenado de cajetines por medicamentos y no por pacientes; Facilita el registro de la actividad La utilización de un armario de dispensación semiautomático para preparar la medicación en dosis unitarias incorpora otra serie de mejoras, solventando algunos de las incidencias de un sistema manual: Posibilidad de trazabilidad de las preparaciones; Racionalización de los procesos en el servicio de farmacia; La medicación llega a las unidades desemblistada, pero correctamente identificada, evitando manipulaciones de la misma en fases intermedias; Ahorro del tiempo del personal de enfermería; Dispensación de la medicación ya separada por tomas; Facilidad de la preparación de la medicación para los permisos terapéuticos; Ahorro de papel; se evita el reenvasado y el reetiquetado de la medicación que no se comercializa en dosis unitarias

#### Reducción de las desigualdades

**PROYECTO DOBLE ESTIGMA:** Surge con el fin de fomentar la participación social y el empoderamiento de las mujeres con enfermedad mental que residen en el Centro. Ofrece una educación no sexista y promueve la defensa de los derechos fundamentales y la autonomía de las mujeres que, por su condición de mujeres y su estado de salud, se ven sometidas a una estigmatización que puede verse agravada cuando viven en un recurso residencial.

**PROYECTO ENROSCADOS:** Permite acercar la realidad de la salud mental a estudiantes de centros escolares en Aragón mediante la práctica deportiva del balonmano. Cuenta con el apoyo de la Real Federación Española de Balonmano, el Gobierno de Aragón y de Zaragoza Deporte. Impulsamos proyectos de sensibilización orientados a eliminar el estigma social que padecen los colectivos más vulnerables, especialmente las personas con problemas de salud mental. Por un lado, a través de iniciativas internas fomentando el respeto y la protección de sus derechos y, por otro, con campañas de sensibilización en centros escolares y universidades, que buscan reducir los prejuicios asociados a la salud mental que niños y jóvenes ya tienen.

**ABEJAR RADIO:** La experiencia socioeducativa Abejar Radio pretende exponer el potencial de la radio como herramienta socioeducativa, terapéutica e inclusiva para

personas con enfermedad mental residentes en el Centro Neuropsiquiátrico del Carmen de Zaragoza. Además de ser un medio para fomentar el lenguaje inclusivo frente a la transmisión de prejuicios mitos y mensajes no inclusivos que durante años ha venido soportando este colectivo. Medio de comunicación propio que nació el 10 de octubre de 2017, Día Internacional de la Enfermedad Mental, fruto del análisis de las necesidades y expectativas de las personas que educamos; así surge la idea de poner en marcha una iniciativa innovadora que dé respuesta a los nuevos desafíos para las personas con enfermedad mental, abejarradio.fm.

#### Producción y Consumo Responsable

PROYECTO ARROPA2: Contribuimos de manera activa y voluntaria a la preservación del medio ambiente al considerar que el desarrollo y bienestar social de todos sus grupos de interés está íntimamente relacionado con una prestación sostenible de los servicios en toda su cadena de valor. Para ello desde septiembre de 2016, participamos activamente en el Proyecto Aropa2. Este es un proyecto de recogida y reutilización de ropa usada al objeto de proteger el medio ambiente, creando en su proceso puestos de trabajo para personas en situación o riesgo de exclusión social. Igualmente, parte de esta ropa reutilizada, tras un proceso de higienización, se dedica a entrega social, a personas que carecen de recursos económicos para adquirirla. Mediante la colocación de un contenedor en nuestras instalaciones, los trabajadores, pacientes y familiares participan en el proyecto, contribuyendo así, al objetivo de mejorar nuestro compromiso con la solidaridad ante situaciones desfavorecidas, poniendo en marcha iniciativas para garantizar un desarrollo sostenible.

#### Alianzas para lograr los objetivos

#### FORUM. TRES PROYECTOS COMUNES:

##### CAMPAÑA DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL ESTIGMA

###### OBJETIVOS GENERALES.

Realizar campañas de sensibilización y de prevención de salud mental en la Comunidad Autónoma de Aragón.

###### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Sensibilizar a la población general sobre la necesidad de luchar contra las actitudes que estigmatizan a las personas con enfermedad mental.

Inicio de las campañas en noviembre de 2023 y finalizando en marzo de 2024.

##### CAMPAÑA ORIENTADA A LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO POR SOBREINGESTA DE MEDICAMENTOS EN EL DOMICILIO

###### OBJETIVOS GENERALES.

Realizar campañas de sensibilización y de prevención de salud mental en la Comunidad Autónoma de Aragón.

###### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Concienciar a la población general sobre la importancia de la custodia de los medicamentos en el domicilio para la prevención de suicidio infantojuvenil.

Inicio de las campañas en noviembre de 2023 y finalizando en marzo de 2024

## CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE LAS RESTRICCIONES INVOLUNTARIAS EN PACIENTES CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL.

### OBJETIVOS GENERALES.

Realizar campañas de sensibilización y de prevención de salud mental en la Comunidad Autónoma de Aragón.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Difundir entre los profesionales socio-sanitarios las buenas prácticas, recomendaciones y procedimientos para la prevención de las restricciones involuntarias en pacientes con problemas de salud mental.

Inicio de las campañas en noviembre de 2023 y finalizando en marzo de 2024

**En caso de existir un Plan de Acción de ODS o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

**En el caso de desarrollar actuaciones de contribución a ODS ¿Se comunican a las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **En caso afirmativo, información adicional**

Nuestro modelo Hospitalario crea Valor Sostenible que mejora la experiencia global de los GGII a partir de sus necesidades y expectativas, en una constante comunicación y participación que se inspira en el conocimiento y contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.

Alineado con el propósito, Reconocemos a los pacientes como protagonistas de una vida llena de sentido, la matriz de materialidad identifica los siguientes aspectos materiales de los grupos de interés del Centro.

Conocer qué información es relevante, qué actividad realizamos, qué equipos habilitamos y qué flujo de recursos generamos para priorizar aquello que tiene mayor incidencia en los resultados para prestar una atención basada en el valor.

La información obtenida permite elaborar una oferta de valor en el ámbito asistencial, en el de las personas y en el económico que garantiza la Seguridad, Satisfacción y la Integración, así como la equidad en el alcance, la eficiencia en los procesos y la eficacia en los resultados, desarrollando proyectos específicos que generan valor al impactar sobre los ODS dando respuesta a la materialidad demandada de nuestros grupos clave de interés.

Nuestro modelo Hospitalario crea Valor Sostenible que mejora la experiencia global de los GGII a partir de su materialidad demandada en una constante comunicación y participación que se inspira en el conocimiento y contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.

La matriz de materialidad conjuga los aspectos relevantes para nuestros grupos de interés (aspectos materiales), con los proyectos que pretendemos desarrollar para generar valor.

Adicionalmente, los proyectos que se integren con los aspectos materiales serán alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Se realiza un seguimiento mensual en los comités asistenciales y de personas, así como en los Consejos de Dirección de la materialidad demandada y en base a tres criterios que justifican los cambios de proyecto dentro de nuestra BMM. Estos criterios determinan la

tasa de reemplazo de los proyectos y son:

Sostenibilidad, el proyecto sigue obteniendo resultados una vez finalizado.

Expectativas, se han modificado las expectativas del grupo de interés al que generaba valor el proyecto.

Innovación, se ha realizado la transferencia de la mejora a los procesos internos.

La mejora continua y la eficiencia en la gestión hace que los proyectos resilientes (innovadores) inclusivos (abiertos) sostenibles (responsables) representen nuestra experiencia de valor, nuestras buenas prácticas; son la base para la creación de valor, es un continuo.

Establecemos una comunicación dirigida a GI clave, incluye el reconocimiento de éxitos.

Los líderes han generado una cultura de implicación y pertenencia, delegación y asunción de responsabilidades, mejora continua y responsabilidad ante los resultados.

Se reconocen oportuna y adecuadamente a las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar y en la consecución de objetivos, en todos los niveles del Centro, favoreciendo la participación de los líderes, quienes se implican directamente en los actos de reconocimiento a GI claves, utilizándolos para potenciar la motivación e implicación.

Todas las comunicaciones se envían por email y por grupos de distribución.

Se facilita la delegación de tareas y responsabilidades a través de la gestión de los procesos o de los órganos de gestión (equipos de departamento, equipos de coordinación, etc.).

Los líderes establecen objetivos y ayudan a alcanzarlos, aportando recursos y apoyando a las personas en las necesidades de desarrollo de sus competencias. Se apoya a las personas para que hagan realidad sus planes y objetivos.

La evaluación se realiza mensualmente en los Consejos de Dirección y en los distintos comités o grupos de trabajo relacionados.