



Bones pràctiques  
de Responsabilitat  
Social **2020-2021**

**Associació de  
Salut Mental  
Horta Guinardó**

*[www.respon.cat](http://www.respon.cat)*



Iniciativa empresarial per al  
desenvolupament de la responsabilitat  
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Empresa  
i Treball



# Associació de Salut Mental Horta Guinardó

**Nom de l'empresa** Associació de Salut Mental Horta Guinardó

**Sector d'activitat** Sanitat

**Plantilla** 46 persones

**Pàgina web** asmhg.es

**Adreça** C. Arquitectura, 20-24; Baixos; 08035 Barcelona (Barcelonès)

**Contacte** 93 428 16 42 | ausuari@asmhg.com



## COMPROMÍS AMB LA SALUT MENTAL

L'Associació de Salut Mental Horta Guinardó (ASM Horta Guinardó) és una associació sense ànim de lucre que té cura de la salut mental de la població oferint un servei públic d'orientació, prevenció i assistència integral i comunitària ambulatoria en salut mental per a la població adulta del districte d'Horta Guinardó.

Aquesta **missió** es realitza a través de la gestió concertada pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya dels Equips sanitaris de: Centre de Salut Mental per Adults: CSMA Horta, CSMA Guinardó i CSMA Guinardó 2; Pla de serveis Individualitzat (PSI Horta Guinardó) i Pla d'Atenció Domiciliària Intensiva (PADI Horta).

El tractament ambulatori està basat en un model assistencial comunitari realitzat per equips multidisciplinaris de psiquiatres, psicòlegs, infermers, treballadors socials i especialistes en salut mental. Aquests equips assumeixen funcions preventives, assistencials, clíniques, socials i rehabilitadores i treballen amb els pacients i les seves famílies.

L'ASM Horta Guinardó va néixer de la mà de l'associacionisme al barri del Carmel, amb el suport de l'AV de Can Baró i del Districte Horta Guinardó. L'octubre de 1984 començaven 7 professionals amb l'assistència sanitària ambulatoria per a la salut mental al CSMA Horta -Guinardó.

Els 47 professionals actuals es despleguen en tres Centres: CSMA Horta, CSMA Guinardó i CSMA Guinardó 2, a més a més disposen de programes d'atenció individual i d'atenció domiciliària i des de 2008, en sub-equips multidisciplinaris a cada una de les set àrees bàsiques de salut del districte.

La població del districte d'Horta Guinardó de Barcelona major de 18 anys assignada, és de 148.000 habitants/aprox. Anualment atenen més de 8.200 persones i realitzen més de 50.000 visites.

També disposen de dos equips especialitzats en clínica més intensiva, externs, de carrer/ domicili:

PSI.- Pla de Serveis Individualitzat.

PADI.- Pla d'atenció domiciliària intensiva.

## Visió

Ser un referent de qualitat assistencial i d'implantació de programes terapèutics transversals i innovadors dirigits a consolidar el model comunitari assistencial a la salut mental amb la participació i coresponsabilitat de la ciutadania.



Iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya

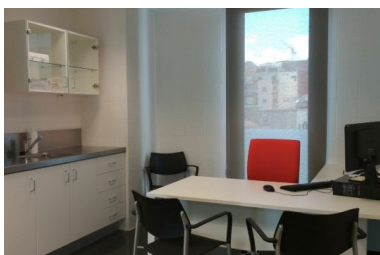
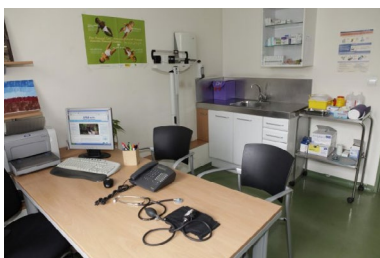
GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Empresa i Treball



## Valors

Compromís, Responsabilitat, Professionalitat, Cooperació, Ètica Assistencial, Eficiència, Accessibilitat, Proximitat, Qualitat i Transversalitat.

Es consideren un equip versàtil perquè al segle XXI la cura de la salut mental requereix l'alineació de molts eixos: sanitaris, socials, laborals, de drets, de lluita contra l'estigma, comunicació/difusió, formació, qualitat, continuïtat assistencial (Xarxa), investigació, de responsabilitat social etc., per arribar a dignificar una atenció integral i integrada per qualsevol persona amb trastorn mental sigui lleu o greu. Aconseguir-ho és la seva fita diària.

## ORGANITZACIÓ AMB VALORS PRIORITARIS

La gestió de l'organització té en compte els grups d'interès i la societat en general, amb l'objectiu d'alinejar els serveis i programes amb les necessitats reals de la població que atenen, on els usuaris i les famílies són els principals grups d'interès.

Aquest model de gestió es basa en:

- **Atenció especialitzada:** Presten assistència psicoterapèutica, farmacològica i de l'entorn sociofamiliar dels usuaris amb funcions de diagnòstic, orientació, tractaments i seguiment. Prioritzen l'atenció als trastorns mentals greus (TMG), estableixen programes terapèutics individualitzats (PTI) i familiars, grups psicoeducatiu, de familiars i d'usuaris amb TMG, Programa de Psicoteràpia Individual i Grupal i col·laborem a les Àrees Bàsiques de Salut (ABS).
- Desenvolupen programes de prevenció i promoció de la salut mental, són participants actius de la **lluita contra l'estigma** i la sensibilització a la comunitat, mitjançant jornades informatives, participació en taules de salut, tasques de treball informatiu als professionals i veïns i promotors de la Taula de Salut Mental del Consell de Salut del Districte, on han estat pioners i continuen col·laborant aportant la seva expertesa des dels inicis.
- Autofinancen investigació de **nous abordatges assistencials** a través de l'especialització en trastorns de salut mental, creant una línia de servei extraordinari als CSMA, ja que entenen que és important evitar cronicitats i hospitalitzacions, i en la tasca de prevenció el servei ambulatori és imprescindible que sigui el màxim d'eficient.
- L'ASM Horta Guinardó a través dels seus serveis es troba integrada dintre del circuit assistencial, articulats amb la resta de dispositius amb els quals han signat acords i convenis de col·laboració que els permetin establir un **sistema de coordinació i cooperació** que fa possible la **continuïtat assistencial** del projecte terapèutic del pacient.
- Promouen una cultura de **qualitat**, avaluació i millora contínua per oferir una atenció òptima, cercant el millor resultat, la màxima satisfacció i el mínim risc en les seves actuacions, dirigida als usuaris com a la societat en general.
- Són **Centre Docent** de professionals sanitaris. Ofereixen formació a: MIR i EIR de l'especialitat de Família i Comunitària; MIR d'especialitat Psiquiatria, PIR especialitat de Psicologia Clínica, Treball Social i Infermeria especialitzada en Salut Mental.
- La nostra filosofia està basada en un **model comunitari** real i potent, on poder atendre necessitats dels nostres usuaris que van més enllà de la salut mental, i emmarcat dintre dels **Drets Humans i l'Ètica Assistencial**.

Han treballat sobretot la defensa dels **drets dels usuaris i de les famílies**. Han fet una feina de conscienciar i educar la societat sobre la salut mental per a què entenguin que hi ha altres maneres d'abordar-la.

## COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL I L'ÈTICA

S'aproximen a la Responsabilitat Social des del treball pel reconeixement dels drets de les persones usuàries i la lluita contra l'estigma social.

Focalitzen els esforços en donar un servei sanitari de qualitat a través de professionals que practiquen l'ètica assistencial en el tractament als ciutadans afectats de trastorns mentals i a les seves famílies.

Des de l'inici es disposa del lideratge fort d'una professional psiquiatra que ha defensat davant els governants els drets individuals dels pacients amb la consecució de canvi de lleis i articles del Codi Civil.

Són una associació petita i a la vegada són un centre de referència a la seva àrea. Tot i això han arribat a molts llocs. La dimensió els ha portat a buscar aliances i treballar en xarxa sense perdre l'autonomia de gestió i independència.

S'han adonat que des dels fonaments de l'organització ja es contemplava un fort compromís amb l'RSE. Ara els cal recórrer totes les àrees, endreçar i continuar ampliant i millorant cada línia. Enguany, resta ja contemplada al Pla estratègic de l'ASM Horta Guinardó.

Durant el 2020 i 2021, després d'haver estat seleccionada, ASM Horta Guinardó ha participat en el programa RSE.Pime, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat. Per mitjà del procés de capacitació i consultoria, l'empresa ha pogut identificar les seves bones pràctiques i les àrees de millora, i es proposa avançar en la gestió de l'RSE elaborant un Pla d'Acció de Responsabilitat Social per integrar-lo en la seva estratègia i en la seva gestió.

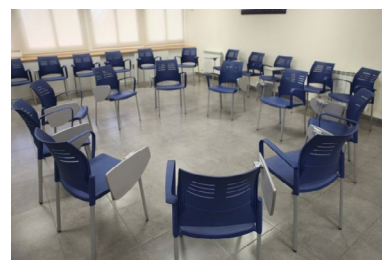
## BON GOVERN

La **transparència** davant de tots els grups d'interès és un dels compromisos de l'ASM Horta Guinardó. Rendeixen comptes:

- Davant del CatSalut i la societat, que els avalua anualment, amb indicadors i enquestes de satisfacció. Lliuren auditoria econòmica que publiquen a les pàgines oficials del Canal Salut juntament amb els concerts de cada any.
- Es promouen reunions anuals amb diferents grups d'interès per rendir comptes dels resultats anuals: Associats, Treballadors, Districte.
- Realitzen fins a tres tipus de memòries anuals: una assistencial sobre objectius i atenció prestada que va dirigida al CatSalut amb la descripció de programes i serveis contractats; una segona amb la descripció resumida de l'activitat assistencial desenvolupada en l'any corresponent per cada responsable i una tercera, versió abreviada amb dades importants per difondre públicament i entregar als grups d'interès.
- Al web institucional es publica la memòria anual reduïda, els contractes amb el CatSalut, única font d'ingrés, i dades socials i econòmiques.
- A la intranet els professionals disposen de la memòria assistencial i reduïda així com de la informació interna de l'organització: resultats de les auditories i normativa aplicada.

S'han creat grups de treball en diferents àrees per fomentar la **participació** interna en les decisions de l'Organització: Grup de Qualitat, Comissió d'Igualtat, Grup de Protecció de Dades, Grup de Formació, Grup de Comunicació, de Gestió assistencial...

- Recullen constantment enquestes d'opinió, resultats de suggeriments, reclamacions dels usuaris, familiars, treballadors. Forma part de la millora continua de l'Entitat.



- Han impulsat grups de participació d'usuaris. Actualment formen part d'un d'ells.

Cal destacar el **compromís amb la qualitat de servei**: Des de fa una dècada que l'ASM Horta Guinardó va realitzar la primera auditoria de ISO 9001. A l'actualitat tenen implantat els quadres de comandaments que són assistencials, però es planteja crear el Quadre Integral per poder disposar de més eines que facilitin l'avaluació de resultat i presa de decisions.

A fi de garantir la confidencialitat en totes les actuacions de l'ASM Horta Guinardó es troba adherida al codi Tipus de la Unió Catalana d'Hospitals i es realitza auditoria de protecció de Dades, de forma bianual de conformitat amb el que estableix la normativa vigent en la matèria

### GESTIÓ ECONÒMICA TRANSPARENT I SOSTENIBLE

Amb la decisió de ser una entitat social sense ànim de lucre, reinverteixen tot el pressupost disponible per aconseguir una millora continua a l'atenció dels usuaris de la salut mental; de qualitat, sostenible i amb la intenció de promoure la implicació de la comunitat a través dels òrgans de govern que gestionen els recursos públics: CatSalut, Ajuntament, Xarxa sanitària, grups de professionals, proveïdors, que any rere any, dipositen la seva confiança en la tasca de l'ASM Horta Guinardó i treballem plegats per avançar.

- Es realitza l'auditoria de comptes anuals. Això els permet oferir la màxima transparència en la gestió econòmica i consolidar així la solvència financera per seguir prestant serveis de qualitat.
- A la web corporativa destinen un espai de transparència on es publiquen dades econòmiques i la publicació de la contractació en vigor.
- Respecte al criteri de compra i contractació, es prioritza la compra a empreses de treball protegit o comunitari, la compra a proveïdors de proximitat, petites i mitjanes empreses, empreses amb valors de sostenibilitat ecològica.

### ELS PREOCUPA EL MEDI AMBIENT

Existeix conscienciació i sensibilització ambiental per part de l'ASM Horta Guinardó i de les persones treballadores. Tot i que per la seva activitat no són gran generadors de residus i no provoquen impactes ambientals significatius.

- A les instal·lacions fomenten un consum energètic adequat i un ús responsable de les matèries primeres com aigua, papers, tòners, etc...
- Impulsen pràctiques d'oficina verda com reduir impressions, imprimir a doble cara, utilitzem paper reciclat i d'origen sostenible. Potencien l'ús de canals digitals de comunicació per minimitzar al màxim l'ús de paper. A mes, cada consulta disposa d'una destructora de paper per afavorir el reciclatge.
- Instal·lació de leds i detectors d'il·luminació per estalviar energia i recursos.
- Reciclatge de paper i cartró, disposen d'un contenidor de paper i cartró.
- El Residus sanitaris especials Grup III els gestiona una empresa especialitzada.
- Aliances socials com el manteniment i conservació del jardí per part de la Fundació 3 Turons.
- Cuiden i protegeixen la natura del voltant del CSMA Horta. Han mantingut el jardí amb l'arbrat i la natura que envolta el local. Constitueixen un jardí obert al públic que mantenen amb la col·laboració del Taller de Jardineria de la Fundació 3 Turons, alguns dels membres del taller són usuaris del CSMA. Han identificat més de 15 varietats d'arbres.



## L'EQUIP DE PERSONES: INDISPENSABLE

El cor de l'associació és l'equip de persones que hi treballen dia a dia. Consideren els seus professionals com l'element diferencial més important que aporta a la institució ser capdavantera en el sector. Disposen d'un personal altament qualificat, especialitzat, polivalent, amb gran capacitat resolutiva i en formació constant.

L'organització té com prioritari el benestar i la salut física i mental dels que treballen per a la salut mental. Amb la missió de "Tenir cura del que cuida", l'ASM Horta Guinardó considera les persones professionals elements indispensables per obtenir un resultat òptim per a tothom: Pacients, Família, Equip, Societat.

Constituir un equip de professionals cohesionat i alineat amb l'organització és l'objectiu a aconseguir. Algunes de les mesures que han desenvolupat:

- Tenen cura de la selecció i la incorporació del personal nou. La filosofia de l'entitat és presentada a la fase de selecció: **el compromís** amb una empresa petita però amb valors que sobrepassen l'atenció sanitària de les persones.
- **Estabilitat contractual:** Ofereixen contractes indefinits.
- **Conciliació:** La majoria dels contractes són amb horaris parcials: el 90 % són horaris de 30-35 hores a la setmana amb la intenció d'oferir més llocs de treball i afavorir que el personal disposi de més horari per a la vida personal, la conciliació familiar i de descans.
- Millora en les condicions d'**excedències i permisos** per necessitats de conciliació familiar, ampliant les situacions que marca el conveni laboral, per exemple: disposen de fins a 10 hores per acompanyar familiars al metge, no recuperables.
- **Flexibilitat i descans:** Disposen de més dies d'assumptes propis dels que marca el conveni. La jornada laboral anual es compleix per a tothom igual però amb la flexibilitat de realitzar canvis pactats per poder disposar dels dies o permisos necessaris amb un topall de dies a l'any.
- Disposen d'un **Pla de Igualtat** en fase de renovació actualment, i d'una Comissió de Igualtat formada per membres de diferents categories dels equips.
- També han treballat **protocols d'assetjament** moral i sexual.
- De **clima laboral**, utilitzen diferent eines de mesura: la **comunicació intensa** en reunions d'equips, de subequips, individuals amb diferents membres de direcció; enquesta psicosocial, de satisfacció a la formació; **espais de participació** en grups o a través de consultes sobre diferents temàtiques: qualitat, recerca, comunicació, igualtat, logos, pla de formació.
- Fomenten la **corresponsabilitat** en alguns punt del funcionament del servei.- La resposta sempre ha estat positiva i així els equips pacten les vacances o les rotacions en tasques diferents que comuniquen als responsable. La idea es que augmenti aquest tipus de funcionament dels equips.
- **Promoció d'hàbits saludables:** formacions per tenir cura de la salut: ergonomia, primers auxilis, relaxació. També col·loquen cartelleria amb recomanacions de com cuidar-se més, beure més aigua, menjar més fruita i verdura...
- **Riscos laborals:** A més de les exigides legalment a les empreses, amplien el servei amb formacions específiques sobre temes relacionats amb la salut física.
- **Vigilància de la salut:** amplien les revisions mèdiques per oferir a cada treballador més informació sobre la seva salut.



- **Ajudes per la Formació:** pressupost, horari i reconeixement de carreres professionals.
- **Plans de formació especialitzat** i estudiat per satisfer les necessitats del servei, del professional i de la institució. Ho aconsegueixen formant part de Barcelona Salut Mental, associació des de la que, entre altres temes, poden accedir a organitzar formacions especialitzades de què no podrien gaudir anant sols.

### OBERTS A LA COMUNITAT



- Són fundadors i participen en el Consell de Participació del Grup de Institucions del sector: BCN Salut Mental: espai específic de trobada entre usuaris, familiars i professionals per recollir inquietuds i peticions i elaborar plans de treball amb l'objectiu de l'apoderament de les persones.
- Participen al Programa d'atenció a dones víctimes de violència de gènere d'Horta Guinardó.
- Busquen aliances que generin sinèrgies amb altres entitats sempre que sigui possible i tingui un sentit. Col·laboren amb la Fundació Tres Turons que treballa per la formació i reinserció de ciutadans que pateixen alguna patologia de salut mental. A través de la col·laboració amb els aconseguim treballar per la seva rehabilitació i reinserció social laboral, formació i obtenció de acreditació professional i tenir cura del espai pel barri de Montbau i els usuaris del CSMA Horta.
- Participen a la Taula de Salut del districte Horta Guinardó. Són membres del Consell de Salut Mental.
- Els barris són les artèries de la ciutat i són hàbitats col·laboradors en les tasques d'ajuda als col·lectius més desfavorits. Entenen que són elements essencials en la labor comunicativa cap a la societat del que és avui en dia la Salut Mental. Per aquest motiu participen en el Pla Comunitari del barri del Carmel, de Sant Genís i de la Teixonera i de Montbau i el Consell de Barri de Montbau.
- També han col·laborat en la comunicació del barri amb el finançament de la revista del barri de Montbau.
- Estableixen altres aliances assistencials per millorar la recerca de nous abordatges clínics més innovadors i eficients per la salut dels usuaris i famílies.
- Els professionals de l'ASM Horta Guinardó ofereixen tasques d'assessorament a l'Administració, a altres fundacions o associacions del sector i també en el mon judicial, amb l'objectiu de col·laborar en la definició de la millora del model d'atenció comunitària a la oferir salut mental.
- Formen nous professionals sanitaris, transmeten així el model d'atenció basat en la salut mental comunitària integral i integradora.
- Compromís amb l'abordatge ètic i les reformes legals que afavoreixin els drets de la ciutadania afectada de trastorns mentals.
- Participació i implicació en el Comitè d'Ètica Assistencial de la Fundació Congrés Català de Salut Mental, la participació en la Comissió de Ètica i Legislació de la AEN (Associació Espanyola de Neuropsiquiatria) amb publicacions i recomanacions en relació a l'ètica del serveis i, tractaments i canvis legals en Salut Mental.



---

## CONCLUSIONS

L'Associació de Salut Mental Horta Guinardó (ASM Horta Guinardó) és una entitat petita que fa bandera d'uns valors en què creu i els practica: compromís, responsabilitat, professionalitat, cooperació, ètica assistencial, eficiència, accessibilitat, proximitat, qualitat i transversalitat. Una organització en la qual destaca per damunt de tot la vocació de servei i l'ètica assistencial. Han estat líders en la posada en marxa i consolidació del model comunitari assistencial a la salut mental amb la participació i corresponsabilitat de la ciutadania. Tot i ser petits en mida, estan molt focalitzats a la innovació, la millora continua i la cura de tots els seus grups d'interès, especialment persones usuàries i equip humà.

---

Aquesta fitxa ha estat elaborada l'any 2021 per Daniela Toro, a partir de l'entrevista realitzades a Maribel González Porras en representació d'ASM Horta Guinardó.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.


Aquesta sèrie de fitxes correspon a empreses participants en el programa RSE.Pime, amb el suport del Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya i la col·laboració de la Cambra de Comerç de Barcelona i del Consell de Cambres de Comerç de Catalunya.








Iniciativa  
empresarial  
per al  
desenvolupament  
de la  
responsabilitat  
social  
a Catalunya

 [info@respon.cat](mailto:info@respon.cat)

 [@respon\\_cat](https://twitter.com/respon_cat)

[www.respon.cat](http://www.respon.cat)