


Humanitzant la COVID

**BONES PRÀCTIQUES EMPRESARIALS
DURANT LA PANDÈMIA DE LA COVID-19**

Pròleg

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) descriu la COVID-19 com *"la malaltia causada pel nou coronavirus conegut com a SARS-CoV-2."* Un nou virus del que l'OMS va ser coneixedor per primer cop de la seva existència el 31 de desembre de 2019, i que va declarar com a emergència de salut pública d'importància internacional (ESPII) el 30 de gener de 2020.

L'11 de març de 2020, data en la qual es van determinar més de 4.000 defuncions i 118.000 casos a més de 100 països, la mateixa OMS, *"profundament preocupada pels alarmants nivells de propagació i gravetat i pels alarmants nivells d'inacció"*, va declarar la COVID-19 com una pandèmia, reconeixent-la no només com una crisi de salut pública, sinó una crisi que afectaria tots els sectors i instant els països a *"adoptar un enfocament pangovernamental i pansocial, al voltant d'una estratègia integral adreçada a prevenir les infeccions, salvar vides i reduir al mínim les conseqüències de la pandèmia."*

Així mateix, el 13 de març de 2020, el Director General de l'OMS va declarar que Europa s'havia convertit en l'epicentre de la pandèmia, amb més casos i morts notificades que la resta del món en conjunt, al marge de la República Popular de la Xina. En aquesta línia, el Govern espanyol va decretar l'estat d'alarma per fer front a l'expansió del coronavirus COVID-19 l'endemà.

El desembre de 2021, 2 anys més tard, les dades més recents informen de més de 280 milions de casos i més de 5.400.000 defuncions a 258 països. Amb "Humanitzant la COVID", hem volgut arreplegar testimonis viscuts en primera persona per 23 empreses durant aquest període, ressaltant les accions humanes i solidàries que han dut a terme, per sobre de les accions preventives i sanitàries per afrontar la pandèmia.

El coronavirus ha portat innumbrables canvis a la nostra vida. Amb un inici confús i desconegut, l'11 de març de 2020 ens vam trobar de sobte davant d'una situació d'emergència provocada per un virus nou, i la durada del qual era difícil de predir. El que semblava que duraria 15 dies, va passar a un confinament de gairebé 3 mesos de la majoria de la població, que ha anat evolucionant a través de diferents seqüències anomenades "ones" i múltiples "variants". Avui dia, des del seu descobriment, anem per la sisena onada, i predomina la variant Òmicron.

En una primera fase, conceptes com mascareta, gel hidroalcohòlic, distància de seguretat, restricció geogràfica, limitació d'aforament, grups bombolla, toc de queda, confinament, mampara, ventilació, rentat de mans, control tèrmic, rentat de roba a 70° o desinfecció, ens resultaven nous en el nostre vocabulari habitual. En aquell moment creiem que el virus s'adheria a les superfícies i potser es transmetia per l'aire.

Posteriorment, es va constatar la seva transmissió via aerosols, i van sorgir les proves de detecció i la tan anhelada vacuna, així que vam incorporar al nostre dia a dia les paraules PCR, test d'antígens o test d'anticossos, i vam aprendre les diferències entre una mascareta quirúrgica, *-que evita contagiar-*, i una FFP2 *-que evita també que et contagiïn-*. En aquesta línia, vam aprendre a demanar cita *online* amb els centres sanitaris i consultar els resultats de les proves mitjançant aplicacions.

Pel que fa als símptomes, hem assimilat que, si tenim tos seca, mal de cap o mucositats, dificultat per respirar, febre, sensació d'opressió, pèrdua de gust i olfacte o fatiga, hem d'actuar ràpidament. També, que si hem estat contacte estret, podríem ser asimptomàtics i no per això deixar de ser un focus de contagi.

Tot això, ens ha preparat per protegir-nos davant d'aquest enemic silenciós i alhora ha despertat un sentiment d'humanitat i solidaritat a favor d'un bé col·lectiu. Hem empatitzat amb la tasca dels nostres sanitaris aplaudint-los cada nit i amb dibuixos dels nostres fills a les finestres, pel seu coratge i valentia i per haver treballat per salvar vides sense descans i sense recursos, fins i tot amb el risc de contagiar-se i morir. Hem fet l'impossible per mantenir la salut física i mental dels nostres éssers estimats, especialment dels grans, sabent que eren els que menys possibilitats tenien de superar el virus amb vida. També de nens i adolescents, per ajudar-los a superar la por i la incertesa. Hem vist enfortides les relacions amb desconeguts i veïns, per ajudar-nos mútuament en la logística i en el pla emocional. Ens hem transformat digitalment com a persones, com a treballadors i com a empresaris, especialment tots aquells implicats als sectors del comerç, l'hostaleria, lleure, turisme, educació i tants d'altres. Segur que a tots ens resulten situacions molt familiars.

Aquesta vivència ha posat en relleu la importància del paper de la prevenció de riscos, i encara més, en un entorn on la sanitat del nostre país s'ha vist col·lapsada fins al punt d'haver de prioritzar, dolorosament, entre la vida de les persones degut a la manca de mitjans. Ningú posa en dubte a hores d'ara, que, sense l'aplicació de mesures preventives, anticipant-nos al risc de transmissió del virus, els contagis i les morts haurien estat molt més elevades.

La pandèmia ha canviat així mateix el món empresarial a tots els sectors i a tots els nivells. Des de la implantació del teletreball o treball a distància, fins a la implementació de mesures preventives de tota mena per evitar la infecció entre els treballadors. A "Humanitzant la COVID", exposem les vivències que ens han traslladat aquestes empreses durant la pandèmia, a les quals agraïm encaridament la seva capacitat d'humanitzar, així com el temps que ens han dedicat per reflectir unes accions que poden servir d'exemple per a altres organitzacions. Exemples a implantar, no només per allò que ens pugui quedar de pandèmia, sinó com a bones pràctiques en pro de les persones i en alguns casos de la Societat.

Es tracta d'empreses de diversos sectors i mides, dedicades a serveis d'IT i consultoria informàtica, neteja i residus, banca, geriatria, entitats de benefici social i humanitari, construcció, comerç, educació, indústria, serveis esportius, ludificació i entreteniment, sector hortícola, gestió telemàtica per a vehicles, tecnologia financera, construcció aeronàutica i espacial, sector sanitari, i fins i tot un ajuntament, per la qual cosa ens donen una visió àmplia del nostre teixit empresarial.

Per això, cada empresa ha explicat la seva bona pràctica a través de 3 reflexions:

1. Quines accions s'han dut a terme per millorar la salut de les persones arran de la pandèmia?

2. Quin benefici han tingut a les persones i a l'empresa?

3. Defineix amb una frase aquesta vivència empresarial davant la COVID-19.

Pel que fa a la sistemàtica aplicada per afrontar la COVID-19, partint que totes han implementat mesures preventives i/o sanitàries, s'ha posat de manifest el paper fonamental de les mesures psicosocials que han garantit el benestar emocional, humanitzant la COVID-19 dins de les organitzacions. En concret, han destacat les accions següents: acompanyament emocional, conciliació, gestió de l'estrès, motivació, higiene postural, *engagement*, organització del treball, reforç de la comunicació interna, formació, investigació, foment del sentit de pertinença, impuls d'hàbits saludables, salari emocional, solidaritat, promoció de la tecnologia i adaptació virtual, així com de la desconnexió digital.

A les properes línies, el lector trobarà, d'una banda, bones pràctiques sorgides d'entre prevencionistes, companys de treball, direccions de recursos humans i/o per la pròpia gerència, que abasten diferents escenaris, i de l'altra, descobrirà la creativitat de les empreses per trobar propostes d'activitats lúdiques, efectuades dins o fora de l'horari laboral, com: ioga, gimnàstica, cuina i alimentació saludable, fotografia, concursos, manualitats o relaxació. A més, l'habilitació d'espais de les empreses (terrasses, sales, etc.) per destinar-los a zones segures de descans, sales-café virtuals, canals per a jocs *online*, *scape rooms*, classes en *streaming*, etc.

En nombrosos supòsits, s'han traslladat activitats presencials prepanidèmia a un format telemàtic *online* o virtual, i s'ha implementat el teletreball per preservar la salut i facilitar la conciliació.

Pel que fa al pla emocional, com un dels factors protagonistes, les mesures reflectides en les bones pràctiques, comprenen: suport psicològic, sessions d'autogestió emocional, suport a treballadors desplaçats a l'estranger, *webinars* de "gestió del dol" i sobre la "fatiga pandèmica i com combatre-la", serveis de teràpia globals i individuals, videoconferències per compartir experiències amb companys, jornades impartides per experts en optimisme, meditació, sessions de *coaching* per a temes laborals i personals, serveis "d'acompanyament de vida", felicitacions virtuals per enviar entre companys, foment de la digitalització humanitzada, etc.

La comunicació interna també ha afavorit el benestar en traslladar un missatge d'unitat. Per exemple, trobem pràctiques en què el mateix gerent es dirigia a la plantilla per explicar l'impacte de la COVID amb torn obert de preguntes, enviar missatges motivadors, crear canals de comunicació grupals i individuals per mantenir la connexió i informació i generar *feedback* continu, la posada a disposició d'un telèfon d'empresa fins i tot fora de l'horari laboral per a dubtes i gestions relacionades amb la COVID-19, la divulgació de vídeos sobre novetats de la pandèmia, etc.

D'altra banda, també ha tingut cabuda l'aspecte econòmic, en aquelles pràctiques en què s'ha donat suport a la plantilla per cobrir necessitats bàsiques alimentàries, de subministraments o relacionades amb l'habitatge, s'han recaptat diners per a la investigació del virus, o bé s'han creat fons de donacions voluntàries d'empleats per a famílies afectades pel coronavirus.

Pel que fa a l'organització del treball, trobem accions com ara: empreses que han facilitat ajudes per a la cura de fills durant la jornada laboral mitjançant voluntaris, concentració de torns per reduir els dies laborals, entitats que han posat a disposició dels empleats llits per que poguessin quedar-se a dormir i no contagiessin les seves famílies, casos en què se'ls ha facultat per a altres tasques per evitar ERTes, creació de grups i sectors de treball, augment de plantilles per disminuir la mobilitat, trobades virtuals per reproduir reunions de treball prepanidèmia, o serveis de fisioteràpia per prevenir aspectes osteomusculars.

Finalment, també s'han dut a terme accions solidàries com el suport a la iniciativa d'una empleada, accions dirigides a la població i la comunitat, facilitar la compra d'aliments als empleats a través de l'empresa per no posar-se en risc, educació ambiental per a empleats i familiars, o un projecte de recerca sobre malalties infeccioses amb bases de dades del

sector per conèixer l'evolució del virus.

Cadascuna d'aquestes accions efectuades en la denominada "nova normalitat", ha comportat beneficis tant per a les persones com per a les mateixes empreses i, en la majoria de casos, poden continuar aplicant-se quan cessi la pandèmia.

Per als treballadors, s'ha aconseguit una connexió més gran amb l'empresa, en evitar el sentiment de solitud, permetre una comunicació bidireccional que enforteix el sentiment de pertinença, un reforç motivacional i psicològic, el foment de la conciliació, conscienciar de la importància de gestionar l'estrès, disposar d'acompanyament emocional, fomentar el treball en equip i l'harmonia, inspirar la solidaritat, valorar la salut i el treball, reduir el grau d'incertesa, proporcionar seguretat, oferir suport d'accés a la sanitat, disminuir l'ansietat i problemes per dormir, poder accedir a programes personalitzats de salut (hàbits alimentaris, tabaquisme, reducció de l'estrès, etc.), o accés a ajuts econòmics.

Per part de l'empresa, s'ha aconseguit reforçar la seguretat i salut de les plantilles, garantir la continuïtat del servei i millorar-lo, fomentar el benestar, obtenir més compromís i confiança dels treballadors, evitar ERTes a través de la recol·locació i d'un canvi d'estratègia empresarial, traslladar la sensació de proximitat i complicitat, comunicar la importància de cada treballador, reduir les baixes i l'absentisme, crear canals de comunicació directa, planificar més rendiment i eficàcia, fomentar el sentit de pertinença, demostrar la seguretat en entorns qüestionats, mantenir la identitat corporativa en moments difícils, fomentar el telelideratge, augmentar la creativitat de la plantilla, implantar un sistema de comunicació digital humanitzada, iniciar la transformació digital, i en general, disposar d'una oportunitat per afrontar situacions noves en un entorn VUCA (volatilitat, incertesa, complexitat i ambigüitat).

En definitiva, de les bones pràctiques exposades a continuació, volem ressaltar que la humanitat de les persones en general i la gestió empresarial de les persones en particular són el que ens permet superar aquesta vivència. En essència, tenir cura de les persones, gestionar el benestar emocional, fomentar la motivació i el sentit de pertinença, el treball en equip, la comunicació, el salari emocional o la cohesió, etc. és el que ha fet que ens sentíssim units i més forts en un moment difícil en què molts han patit directament o indirectament alguna pèrdua, i en què tots hem posat a prova la nostra humanitat.

"Humanitzant la COVID" ha estat possible gràcies a la implicació dels Gestors de Servei d'Egarsat, que s'han abocat a la recollida de testimonis; els excel·lents professionals que integren el departament de Gestió Preventiva per la seva constant implicació al 100% en tots els projectes i en concret el seu suport durant el confinament; i en especial a aquestes empreses que ens han dedicat un temps impagable en un moment com aquest, per traslladar-nos les vostres experiències des de l'inici de la pandèmia:



Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD)

Agrupació Pedagògica Tecnos, S.C.C.L.

Alco Rental Services, S.L

Anadat Technology, S.L.

ASPACE León (Asociación Leonesa Atención Personas Afectadas Parálisis Cerebral)

Ayuntamiento de Friol

Banco Sabadell, S.A.

Domgas Quality, S.A.

ERNI Consulting España

Escola L'Horitzó, FUNPIPE

Fundació Universitat Autònoma de Barcelona

Gameloft Ibérica S.A.U.

Grupo Empresarial Torneiro, S.L.

Guedan Servicios Deportivos, S.A.

Indasol, S.A.T.

Innolact S.L. (Quescrem)

Instituto Cervantes

Microport CRM Medical, S.L.

MútuaTerrassa

Mutual Médica MPS A Prima Fija

Optimissa Servicios Profesionales, S.L.

Roquehogar SCA de Interés Social

Serveis Medi Ambient, S.A. (SMATSA)



Sant Cugat del Vallès, 31 de desembre de 2021

Raquel Sellarès
Cap Departament Gestió Preventiva Egarsat

01



**Generalitat
de Catalunya**



**Agència Catalana
de Cooperació
al Desenvolupament**

ACCD (Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament)

Organisme de la Generalitat de Catalunya responsable de gestionar les polítiques de cooperació al desenvolupament i acció humanitària. És el principal instrument del Govern i la ciutadania de Catalunya per sumar-se a la comunitat internacional en el compromís per construir un món més just i solidari, i treballar per garantir l'accés als drets fonamentals i al lliure desenvolupament de les persones i els pobles d'arreu del món.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Carme Gual, Directora i
Sra. Mercedes Jiménez, Responsable de
Recursos Humans

SISTEMÀTICA:

Psicosocial.



Accions

Les activitats que vam implementar a l'ACCD van estar focalitzades en aspectes psicosocials del personal. Inicialment, vam oferir durant el primer mes de pandèmia, el mes de març del 2020, una sessió formativa virtual en temps real per a la gestió emocional i afrontar la implantació del nostre treball en la modalitat de teletreball amb motiu del coronavirus SARS-CoV-2. L'objectiu d'aquesta formació va ser la contribució del benestar psicològic i emocional del personal de l'Agència i així fer front a la situació de la pandèmia.

Considerant l'impacte emocional que la nova situació estava generant, durant els posteriors mesos de juliol a setembre, vam proporcionar 3 sessions de formació d'autogestió emocional i mental per afavorir la connexió presencial, amb la finalitat d'ajudar les persones a gestionar les seves emocions a l'hora de retornar a la feina presencial.

Així mateix, al col·lectiu específic dels treballadors desplaçats a l'estranger, se'ls va aplicar mesures addicionals, doncs amb aquest es va contactar més sovint per garantir-ne la seguretat i valorar-ne l'estat anímic.

“

Les mesures que han promogut la gestió de les emocions durant la pandèmia han estat essencials per al benestar de la plantilla.

”

B

Beneficis

Ambdues mesures psicosocials adoptades davant dels efectes de la pandèmia van ser ben acollides per la plantilla, per la qual cosa vam voler analitzar l'eficàcia mitjançant una avaluació final. La conclusió extreta va ser que les sessions de formació en benestar i salut mental van ser una idea molt positiva, perquè es va oferir un acompanyament emocional a tot el personal de l'Agència en uns moments d'incertesa que es va generar davant la situació de la pandèmia COVID-19, en què es va haver de compaginar el teletreball amb un confinament total durant l'estat d'alarma.

Actualment s'està valorant continuar oferint aquesta formació en l'àmbit de la gestió emocional al Pla de formació anual de l'Agència, però en un format de sessions mixtes, enfocades a l'increment de l'efectivitat professional de l'equip de persones que formen part de la nostra agència.

02



AGRUPACIÓ PEDAGÒGICA TECNOS

Projecte col·lectiu d'educació iniciat el 1962, que al llarg de la seva història ha anat evolucionant fins a funcionar com una cooperativa de treball associat des de l'any 1983. El seu treball està orientat a fer que l'alumnat tingui la millor preparació humana i acadèmica possible des de l'esforç, la constància, l'energia, l'afecte, la il·lusió i el respecte.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Maribel Tomàs,
Gerent.

SISTEMÀTICA:

Accions organitzatives i de flexibilitat.



Es van dur a terme múltiples i variades accions per a la millora de la salut dels treballadors:

- Col·locació de mampares de separació a la taula d'atenció al públic de secretària i administració, així com en aquells despatxos on, a causa del tipus de treball, s'interactua habitualment amb alumnes (psicologia, logopèdia, etc.).
- Modificació dels horaris d'entrada i sortida d'alumnes i dels treballadors per evitar aglomeracions.
- Substitució de les reunions presencials tant internes com externes, per trobades virtuals.
- Implementació del teletreball entre els perfils de la plantilla susceptibles de fer la seva feina a distància.
- Reforç de les mesures de neteja de les instal·lacions.
- Lliurament de mascaretes reutilitzables a tots els treballadors i mascaretes FFP2 a aquells classificats com a especialment sensibles per part del Servei de Prevenció.
- Dotació de micròfons a tots els professors, per protegir-los dels riscos associats a l'ús de la veu, i que, en concret, es van agreujar amb l'ús de la mascareta i amb l'augment del soroll exterior derivat de la necessitat d'obrir les finestres de les aules per tenir més ventilació.

“

La pandèmia va fer aflorar la imaginació en tots els sentits per poder adaptar-nos a les noves circumstàncies i va aconseguir una millora digital en general, tant pels treballadors com pels alumnes.

”

B

Beneficis

A més de disminuir el risc de contagi davant la COVID-19, en evitar el contacte directe entre persones, amb la flexibilització dels horaris i la implementació del teletreball, es van reduir els temps invertits en desplaçaments i les sol·licituds d'hores d'absentisme.

Així mateix, es va reforçar el sentiment de pertinença a l'escola o engagement mitjançant el fàcil accés a les màscares personalitzades amb el nostre logotip.

L'acció més innovadora i que va aportar beneficis més grans va ser la dotació de micròfons, perquè a banda de prevenir l'esforç vocal dels professors i facilitar una escolta més fàcil per als alumnes, va afavorir la reducció de l'estrès i l'ansietat.

03



ALCO RENTAL SERVICES

Empresa creada el 1964 referent a l'edificació i construcció modular. Pionera i líder en venda, lloguer i gestió de maquinària i equips a diversos sectors, així com en el disseny i fabricació d'edificis prefabricats. ALCO ofereix un servei integral propi a Espanya i a Llatinoamèrica.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Pilar Dorado,
Responsable de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Engagement y motivació.



Es va decidir no renunciar a la celebració de Nadal a l'empresa, malgrat les dificultats que suposava fer-ho en plena pandèmia, organitzant un esdeveniment *online* en què van participar els grups bombolla des de les diferents delegacions. Durant l'esdeveniment, es van fer diferents activitats. Entre elles, un divertit concurs, "Alco Eurovisión", en què es van visualitzar conjuntament els vídeos amb "bons desitjos" enviats, i es van celebrar les votacions mitjançant una aplicació que permetia observar en directe les posicions dels concursants, com a Eurovisió.

Una altra activitat destacada va ser recordar la importància de la salut i les accions solidàries recolzant la iniciativa d'una empleada, l'objectiu de la qual era la recaptació de fons per a la investigació mèdica de malalties rares en nens de l'Hospital de la Vall d'Hebron de Barcelona. Per això, es van explicar les seves activitats i es va presentar la recaptació recollida, a la qual a més es va sumar el premi guanyat al concurs de vídeos per iniciativa dels mateixos treballadors que van decidir donar-ho.

“

Més units que mai a Nadal ALCOVID 2020. La COVID-19 ens va connectar per Nadal amb els millors desitjos i valors ALCO (Germanor, Solidaritat i Confiança).

”

Beneficis

D'una banda, aconseguim aixecar l'ànim dels treballadors a través de la diversió i de pensar en bons desitjos; fomentar el treball en equip i la germanor; valorar la salut i la feina; i fomentar la solidaritat.

Pel vessant empresarial, ALCO va aconseguir més compromís i confiança dels treballadors, que van valorar l'esforç realitzat per mantenir l'esperit i la celebració de Nadal.

04



ANADAT TECHNOLOGY, S.L.

Fundada fa més de 20 anys, és una companyia global de serveis d'IT que gestiona i modernitza les infraestructures tecnològiques integrant-les amb noves plataformes digitals i multiplicant les capacitats de les empreses mitjançant la innovació als seus negocis.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Elena Blázquez,
Directora de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Organització del treball, benestar emocional i acompanyament.



Com a primera mesura durant la pandèmia, es va dur a terme la implementació global del teletreball. A mesura que se n'assentaven les bases i aprofitant l'experiència prèvia en aquest format, es van promoure les següents accions:

- Reunió diària entre els equips de treball respectius per valorar l'estat emocional i alhora gestionar i organitzar les tasques diàries.
- Reunions entre Direcció General i tots els departaments, per consolidar les mesures adoptades, així com valorar la situació de cadascun, compartint l'evolució global de la companyia.

D'altra banda, atesa la difícil situació a nivell de benestar emocional, realitzem 2 accions destacades:

- Es va impartir una jornada amb un especialista extern amb l'objectiu d'afrontar la situació que es vivia en aquell moment i anticipar allò que pogués arribar.
- Des que es va iniciar la pandèmia el mateix Director General està fent un seguiment personalitzat d'aquelles persones a qui els afecta de manera especial la COVID-19 per interessar-se per la seva situació i la de la seva família.

“

Treballant en equip i cuidant el benestar de les persones, aconseguim una excel·lent rapidesa operativa per adaptar-nos a les noves condicions.

”

B Beneficis

El personal va percebre la implicació i proximitat de l'empresa en relació amb el seu benestar, repercutint positivament en el rendiment i la motivació.



Fotografia cedida per ANADAT TECHNOLOGY, S.L.

05



ASPACE León (Asociación Leonesa Atención Personas Afectadas Parálisis Cerebral)

Confederació que té com a missió millorar la qualitat de vida de les persones amb paràlisi cerebral i altres discapacitats afins mitjançant la defensa dels seus drets, el suport a les famílies, els serveis a les entitats associades i la cooperació institucional, entenent que les persones amb paràlisi cerebral i altres discapacitats afins han de ser visibles.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Susana Fidalgo,
Coordinadora de Centres.

SISTEMÀTICA:

Mesures preventives i organització del treball.

Accions

Realitzem diverses accions principalment centrades en mesures preventives i organitzatives:

- Una setmana abans de proclamar-se l'estat d'alarma vam dotar el personal d'Equips de Protecció Individual (EPI). Posteriorment, vam impartir cursos de formació davant del risc de contagi de la COVID-19, on es va abordar la col·locació dels EPI i les principals mesures preventives, centrant-nos especialment en el personal d'atenció directa, perquè eren els que tenien contacte amb els usuaris.
- Així mateix, vam realitzar protocols de contingències i es van sectoritzar les instal·lacions, destinant una planta a persones amb símptomes de coronavirus, que fossin contactes estrets o casos positius.
- Pel que fa a l'organització del treball, vam establir torns de 12 hores, vam reduir les hores efectives de treball i vam implementar més descansos i menys rotacions de professionals. El nostre objectiu va ser que les persones només treballassin 3 dies a la setmana.
- A més, es van adequar les instal·lacions perquè el personal que així ho decidís, pogués quedar-se a dormir i així evitar possibles contagis entre els seus familiars.
- Per reforçar el benestar emocional de les persones, vam facilitar atenció psicològica, tant a la plantilla com als usuaris.
- Per garantir un servei de qualitat, es va facultar el personal tècnic (fisioterapeutes, logopedes i educadors socials), per fer la prestació del servei d'atenció directa dut a terme pels cuidadors.

“

Les accions que vam dur a terme durant la pandèmia van aconseguir reforçar la humanització del nostre servei i el treball en equip, fent que tots ens sentíssim units.

”

B Beneficis

Les mesures preventives van reduir el risc de contagi de COVID-19 entre els usuaris i el personal. D'altra banda, a nivell organitzatiu, la recol·locació del personal tècnic, que no podia realitzar les tasques habituals a causa del coronavirus, va permetre que poguéssim mantenir el seu lloc de treball, evitant un ERTE.



Fotografia cedida per ASPACE León

06



AYUNTAMIENTO DE FRIOL

Ubicat a la comunitat de Galícia, el municipi de Friol és una entitat local administrativa dirigida per un alcalde, pertanyent a la Comarca i Partit Judicial de Lugo. Limita al nord amb Guitiriz i Begonte, al sud amb Palas de Rei i Guntín, a l'est amb Lugo i Outeiro de Rei i a l'oest amb la província de La Corunya. Té una superfície de 295 Km².

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. José Ángel Santos,
Alcalde de Friol

SISTEMÀTICA:

Mesures preventives i activitat sanitària.



En el moment en que es va tenir coneixement dels mitjans adequats per combatre la COVID-19, van ser posades en marxa les següents mesures preventives:

- Instal·lació de mampares de protecció a les oficines generals i individuals a cada despatx.
- Col·locació de cartells indicatius, primer amb accés amb cita prèvia i després controlant l'aforament, limitant l'accés a un nombre determinat de persones.
- Es van posar a disposició de les persones tota mena d'elements protectors, com ara gels hidroalcohòlics, mascaretes, etc. a l'entrada de la Consistorial i altres punts de l'edifici.
- Es va facilitar a la plantilla tot el material d'ús (d'un sol ús) per a la seva protecció contra el coronavirus.

Pel que fa a les mesures sanitàries, ens vam centrar en les proves d'antígens i les vacunes. Per això:

- Es va posar a disposició la sala de lectura de la biblioteca del centre sociocultural, fora del seu horari lectiu, perquè personal d'un hospital privat pogués fer proves d'antígens a tota la plantilla de l'Ajuntament. Inicialment, aquesta activitat es va realitzar amb una periodicitat setmanal i a mesura que van millorar les dades epidemiològiques, es va ampliar 1 vegada cada 15 dies.

“

La responsabilitat conjunta de l'Ajuntament i del seu personal, va aconseguir que el pas per la pandèmia pogués realitzar-se de manera òptima sent el resultat beneficiós per a l'Ajuntament i per al poble.

”

Beneficis

- Es va facilitar que, al juliol, pràcticament tots els empleats disposessin d'una dosi de la vacuna i que més de la meitat tinguessin la cobertura completa. Tot i així, continuem fomentant el manteniment de les mesures preventives bàsiques i recomanades.

Així mateix, es van realitzar accions que van afectar a tot el municipi, com ara, el lliurament de mascaretes a tots els habitatges en dues ocasions i a un col·legi públic diverses vegades, o com el finançament de 1.000,00 euros a 20 empreses locals, amb la finalitat d'ajudar a mitigar les despeses ocasionades per la pandèmia.

El benefici principal va ser que es va evitar la paralització de l'Administració local, de manera que els serveis públics bàsics (subministrament d'aigua, enllumenat públic, activitat administrativa, serveis socials, etc.) no es van veure minorats en cap moment.

Considerem que el conjunt de les mesures adoptades va ser un triomf, tant a nivell de disposició de mitjans, com de responsabilitat en el seu ús per part de la plantilla, ja que han suposat un benefici per a l'Entitat Local, per al personal i, especialment, per als administrats.

07



BANCO SABADELL, S.A.

Un dels principals grups bancaris del sistema financer espanyol, fundat l'any 1881 i pertanyent a l'IBEX-35, amb presència a més de 20 països de tot el món. El seu model de negoci està centrat en el servei al client, la digitalització, la fortalesa i diversificació geogràfica del balanç, la solvència i la creació de valor a llarg termini per als seus accionistes, per als seus empleats i per a la societat.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Joan Lluch,
Director de Prevenció de Riscos Laborals.

SISTEMÀTICA:

Gestió de l'estrès.



A Banc Sabadell vam dur a terme múltiples i variades accions durant la pandèmia, entre les quals destaquem el suport psicològic individual a la plantilla per acompanyar les persones al nou escenari generat per la COVID-19, l'autoavaluació de riscos durant la implantació del teletreball -i la dotació tecnològica per fer-ho,- i l'aplicació de mesures preventives presencials.

Dins l'àrea de la vigilància de la salut vam dissenyar una metodologia durant la pràctica dels reconeixements mèdics amb l'objectiu d'identificar el possible impacte de l'estrès a la salut mitjançant la realització d'uns qüestionaris.

Per això, vam incorporar la valoració de patologies potencialment derivades de l'estrès, al protocol de reconeixements mèdics de Vigilància de la Salut, mitjançant l'aplicació progressiva de 3 qüestionaris. La metodologia va consistir a passar d'un qüestionari al següent, sempre que s'obtingués una puntuació suficient a l'anterior. Si no, finalitzaria la valoració.

El primer qüestionari, va ser el GHQ-12 de Goldberg, on, en funció de la puntuació, es podia determinar una absència o una sospita de patologia derivada de l'estrès.

En cas de superar aquest qüestionari, es feia la pregunta simple de l'estrès. El resultat de la pregunta simple d'estrès seria el que indicaria la necessitat o no de passar al següent esglaó a la valoració amb el test 2Q-IGM.

“

La gestió de l'estrès ha estat un dels pilars del nostre benestar emocional durant la pandèmia.

”

Beneficis

El qüestionari general de malestar 2Q-IGM va ser el tercer qüestionari, mitjançant el qual es podia determinar si hi havia una sospita o possible presència de patologia potencialment derivada de l'estrès.

Derivat d'aquesta valoració es van implementar 2 accions amb vista a la prevenció de l'estrès i la reducció del seu impacte negatiu.

1. Amb caràcter general, per a totes les persones que van realitzar el reconeixement, es van incorporar a l'informe mèdic, juntament amb la resta de recomanacions derivades de les exploracions i proves realitzades, uns consells sobre la prevenció de l'estrès.

2. De forma específica, per a aquells casos en què s'identifiqués una possible presència de patologia potencialment derivada de l'estrès, se'ls va oferir un servei de recolzament i suport psicològic, atès per psicòlegs. Un suport consistent a facilitar eines d'ajuda i consultes virtuals (per vídeo o àudio conferència) de 30 minuts.

El primer any d'implantació (2020) sobre un total de 5.460 qüestionaris emplenats, només en 83 casos es va detectar una probable presència (1,52%), per tant, els resultats van ser molt satisfactoris. Això va aconseguir ajudar a aquestes persones, i a conscienciar la resta de personal de la importància de gestionar l'estrès.

08



DOMGAS QUALITY, S.A

Empresa líder dins del sector energètic a Espanya, col·laboradora oficial de Naturgy, especialitzada en la comercialització i instal·lació de calderes i aire condicionat a Barcelona per a les llars, així com també per a tot tipus d'empreses i locals comercials.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Antoni Pastor,
Responsable de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Formació i mesures preventives.



Les circumstàncies sorgides van ser tractades com una novetat, amb els dubtes de saber gestionar i sense disposar de referents anteriors.

Sempre vam estar atents a les indicacions del Ministeri de Sanitat i amb la informació, vam formar el personal, mirant de protegir-los al màxim.

Cada lloc de treball va ser aïllat i adaptat amb pantalles. Els llocs d'atenció al públic van ser dotats amb termòmetres per controlar els accessos.

“

Davant la incertesa, la desorientació, el temor i el dubte, vam saber prioritzar la salut emocional, establint noves estratègies, que vam haver d'adaptar a les formes de treball.

”

Beneficis

Davant l'alt cost en salut a nivell de país, en el marc empresarial sortim beneficiats perquè no hem de lamentar cap cas sorgit entre el personal. Les mesures de control van ser constants i, també va donar bons resultats la insistent formació en pautes de conducta anti-COVID-19.

09



ERNI CONSULTING ESPAÑA

Empresa orientada a solucions d'enginyeria de *software*. Gestiona la complexitat dels projectes, capacita les persones i ofereix solucions als clients.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Laura Gallardo,
Responsable de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Acompanyament, benestar emocional i conciliació.



Durant la pandèmia, es portava un control diari dels treballadors, mitjançant el qual reportaven si tenien símptomes, si havien estat contacte estret, etc. Això va permetre que, en detectar alguna sospita, Recursos Humans pogués contactar individualment per interessar-se sobre el seu estat de salut i oferir ajuda personalitzada.

D'altra banda, vam realitzar activitats variades, liderades cada setmana per un treballador (gimnàstica, cuina, fotografia, relaxació, etc.) i vam traslladar totes les formacions a un format *online*. Així mateix, els detalls que fèiem per Nadal, Sant Jordi, etc. es van enviar directament a casa del personal.

En la mateixa línia, vam establir el que anomenem "*Townhalls*", consistent en una comunicació mensual impartida pel Director General a tota la companyia, en què explicava com estava la situació de la COVID-19 al món i a Espanya, així com el seu impacte directe a l'empresa, als resultats, i les principals novetats i canvis. El personal disposava d'un torn de preguntes al final, per adreçar-s'hi personalment.

Pel que fa a la presencialitat, vam facilitar a les persones que ho comunicaven prèviament a Recursos Humans, la possibilitat de treballar des d'una localització diferent a la del seu domicili habitual.

“

L'entorn VUCA (volatilitat, incertesa, complexitat i ambigüïtat) que ens ha portat la COVID ha estat per a nosaltres una oportunitat de demostrar que seguim estant a prop dels nostres ERNians, sense perdre la nostra essència: orientació a les persones.

”

B Beneficis

El control sanitari dels treballadors els va servir com a suport en moments en què l'accés a la sanitat era complicat i la informació era difusa.

Les activitats extra laborals i aquelles que vam traslladar a un format virtual o que intentaven assemblar-se el més possible a la situació pre pandèmia, van facilitar que les persones estiguessin més connectades amb l'empresa i que no se sentissin soles. Especialment, aquelles que són de fora del país i es van traslladar a Espanya sense família. Les activitats realitzades no només aportaven beneficis físics, sinó també psicològics.

Els "Townhalls" van permetre mantenir una comunicació interna bidireccional entre gerència i plantilla que va aportar calma, va reforçar el sentiment de pertinença i d'equip, afavorint enormement la motivació.

Per acabar, amb unes condicions laborals més flexibles, oferim l'oportunitat de conciliar millor la vida laboral i familiar.

10



ESCOLA L'HORIZÓ

L'escola L'Horitzó és un espai on els alumnes desenvolupen la llibertat i la curiositat per aprendre i l'aprenentatge es basa en projectes reals, rellevants, on l'art i la tecnologia estan sòlidament integrats. Ofereixen a l'alumnat les eines necessàries per adaptar-se a qualsevol situació, donant-li la capacitat d'aprendre a aprendre i també de ser capaços de desaprendre detectant allò que ja no els funciona.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Josep Oliveras,
Director Administratiu.

SISTEMÀTICA:

Tecnologia, investigació i formació.



Conjuntament amb l'Hospital Trias i Pujol, creem la fundació de lluita contra la SIDA i malalties infeccioses, un projecte únic de recerca per al nostre personal i alumnat, basat en 3 objectius principals:

- Crear un circuit d'aplicació de test ràpids d'antígens d'auto mostra nasal que ens permetés estudiar la circulació del virus a l'àmbit escolar, evitant possibles brots i detectant personal asimptomàtic.
- Crear una base de dades d'estudi sobre el comportament del virus comparant-lo amb les dades d'altres centres similars en mida i situació geogràfica.
- Instruir el personal i els estudiants sobre com s'havien de fer les proves d'auto test d'antígens de forma àgil i eficaç quan es presentessin els primers símptomes, afavorint, en cas de resultats positius, la contenció del virus dins del centre.

Per finançar el projecte vam dur a terme una campanya de *crowdfunding* a través del web www.gofundme.com, mitjançant la qual es van recaptar més de 1000€ que es van destinar íntegrament a la compra dels tests d'antígens, equips de protecció i altres elements necessaris per dur a terme l'estudi.

Aquest projecte ha tingut gran repercussió i ha estat utilitzat pel govern francès com a font de legislació del pla de prevenció davant del coronavirus a les escoles.

“

La inversió en tecnologia, investigació i desenvolupament, així com el foment de l'aprenentatge en un tema real, aporta beneficis tant per a l'escola i el sector, com per a la comunitat.

”

B Beneficis

A l'inici de la pandèmia i degut en gran part a la confusió i el desconeixement inicial que es tenia sobre la COVID-19, el sector de l'educació va ser un dels més qüestionats i assenyalats com a possibles punts massius de contagi. Gràcies al nostre projecte de recerca, podem dir que hem aconseguit demostrar que l'entorn escolar en un entorn segur.

El nostre personal va poder gestionar més tranquil·lament el seu dia a dia, de manera més segura. Al costat del seu alumnat, va formar part d'un gran equip amb què van poder treballar de primera mà en un projecte científic real, amb conseqüències i resultats que han aportat un valor molt positiu per a la comunitat.

Inicialment va ser una experiència estressant, però gràcies a l'esforç i la constància de tots, vam aconseguir que amb les mesures plantejades ho anéssim superant satisfactòriament. Com a prova, vam tenir una incidència de casos de coronavirus durant el primer trimestre escolar de 4 grups confinats i 6 professionals afectats. Arran de la implantació de les mesures en el segon i tercer trimestre, aquesta incidència va passar a ser totalment nul·la.

FUNDACIÓ UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Institució que col·labora amb la Universitat Autònoma de Barcelona en el desenvolupament i la realització de projectes docents i serveis complementaris a la seva oferta acadèmica i que impulsa nous sistemes de gestió en col·laboració amb diverses institucions i empreses. Així mateix, estableix les línies estratègiques de funcionament del conjunt d'entitats docents, serveis i edificis que configuren aquesta corporació, així com dirigeix i lidera els projectes que aquests impulsen.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Maria Rosa Català,
Directora Jurídica i de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Psicosociologia i comunicació interna.



La Fundació Universitat Autònoma de Barcelona va posar a disposició dels seus empleats diverses eines i recursos en matèria preventiva durant el període de confinament. Aquestes eines anaven des d'una autoavaluació de riscos laborals en teletreball, a recomanacions i pautes orientades al suport psicològic a través de *webinars*. Fins i tot es van impartir formacions sobre "gestió del dol" o sobre la "fatiga pandèmica i com combatre-la".

No conformes amb aquests ajuts i teràpies que s'oferien a nivell grupal, es va detectar que alguns empleats estaven vivint moments molt difícils en tenir familiars a l'UCI, sense poder atendre'ls, ni visitar i sense saber si els tornarien a veure. Davant d'aquesta situació tan angoixant, el departament de Recursos Humans va plantejar ampliar aquest servei de teràpia global, que ja estava oferint a través de les *webinars* de grup, a un suport psicològic individual per a totes aquelles persones que estiguessin vivint casos greus de COVID-19 a les seves unitats familiars.

“

El suport psicosocial i la comunicació interna van ser clau per aconseguir l'adaptació a les noves necessitats i la motivació de les persones treballadores.

”

B Beneficis

Les persones que van assistir a les diferents formacions, van valorar aquestes iniciatives molt positivament, ja que van ajudar a rebaixar el nivell d'incertesa que es vivia en aquests moments. Així mateix, van contribuir a conèixer i sentir la preocupació de la Fundació per la situació excepcional que s'estava vivint. També van informar de tots els esforços que s'estaven fent per ajudar a fomentar el benestar de la plantilla. A més, la majoria d'aquestes formacions es van realitzar en ple confinament, per la qual cosa també van propiciar els retrobaments entre companys i van donar una sensació de proximitat i complicitat. L'empresa va poder mantenir la motivació del personal durant aquests moments tan difícils

12



GAMELOFT IBÉRICA S.A.U

Empresa d'entreteniment pionera en la creació de videojocs des de fa 20 anys. Centrada a la innovació, el seu objectiu és crear noves experiències de jocs.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Yolanda Sánchez,
HR Director.

SISTEMÀTICA:

Salari emocional, comunicació i desconexió digital.



Les conseqüències de la COVID-19 van implicar per a Gameloft haver d'adoptar múltiples mesures en un període curt de temps, enfocades principalment a la gestió de les emocions de les persones. Totes les mesures van tenir com a objectiu aconseguir que el personal se sentís acompanyat i que la transició a la nova situació fos el més suau possible.

Per això, principalment es va potenciar l'adaptació de pràctiques habituals a l'empresa, dutes a terme amb anterioritat a la pandèmia, a un format virtual. En aquesta línia:

- Es van fer trobades virtuals per equips en format esmorzar, cada 2 setmanes. L'objectiu va ser emular les reunions que anteriorment es feien presencialment entre persones d'un mateix equip, perquè poguessin mantenir el contacte en un ambient distès. Per això, cada cap de projecte reunia els seus col·laboradors per actualitzar la informació respecte al projecte actiu mentre tots esmorzaven davant de l'ordinador.
- Paral·lelament, es van dur a terme diverses trobades virtuals, per tal de participar en jocs *online*.
- Així mateix, amb l'esperit de mantenir la pràctica del *team building* i la motivació de la plantilla, es va traslladar a un format virtual la pràctica presencial de felicitar per una feina ben feta. D'aquesta manera, es van crear unes targetes de felicitació virtuals "tipus", a disposició de cada persona, perquè poguessin ser enviades als companys. Per exemple, amb el missatge: "felicitats per la reunió", "gràcies per ser tan atent", etc.

“

El salari emocional i una comunicació fluida són clau per a l'èxit dels equips, ja que fomenten la creativitat, la participació i la satisfacció personal, redundant en un millor exercici professional.

”

Beneficis

D'altra banda, atenent les implicacions emocionals del nou escenari, va caldre ampliar les vies de comunicació entre les persones a un pla més informal. Per això:

- Es va crear un canal de comunicació informal, on les persones poguessin enviar fotografies personals. Per exemple, per mostrar com els havia quedat l'escriptori de treball amb els equips enviats per l'empresa, per recomanar jocs, pel·lícules, música o qualsevol altre tema d'interès.
- Seguint les pautes marcades per les autoritats sanitàries i les mesures de seguretat necessàries, es va fomentar el contacte entre la plantilla utilitzant la terrassa que l'empresa té disponible, per poder fer 2 activitats: el "dimecres de joc de taula" consistent a reunir grups de 4 persones per jugar a jocs de taula aportats per ells mateixos, i el "dijous d'afterwork", on s'oferia un petit aperitiu.

En darrer lloc, creiem imprescindible fomentar el dret a la desconexió digital, per la qual cosa implementem 3 regles:

- La prohibició expressa de concertar reunions en divendres, excepte excepció.
- L'establiment de reunions en horaris predefinits de 10:00h a 13:00h i de 15:00h a 17:00h, per assegurar que ningú allargués la seva jornada més del necessari.
- L'ampliació de la jornada flexible, afegint una hora més de flexibilitat a l'hora d'entrada i sortida, així com permeten escurçar l'hora del dinar.

Pel que fa a les trobades virtuals, vam promoure la cohesió d'equip i vam aconseguir que les persones romanguessin connectades al superior jeràrquic i als companys, mentre facilitàvem el seguiment d'objectius. Així mateix, mitjançant l'incentiu del reconeixement virtual, aconseguim mantenir la moral de les persones.

A través de la comunicació informal, vam mantenir l'esperit d'equip, l'harmonia i la germanor, i a més vam proporcionar un espai obert on el personal pogués "escapar" de la rutina diària del confinament a la llar. Això ens va ajudar a augmentar la creativitat.

Amb les regles de desconexió digital, possibilitem la conciliació entre vida personal i vida laboral, separant ambdós entorns.

13

torneiro
• grupo empresarial •

GRUPO EMPRESARIAL TORNEIRO S.L.

Creat fa més de 40 anys com una petita empresa familiar de subministrament industrial, ha esdevingut un grup empresarial consolidat, format per 4 companyies. Ofereix al professional de la indústria i de la construcció, maquinària i eines de qualitat, assessorament especialitzat i servei tècnic.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Julio Torneiro,
Gerent.

SISTEMÀTICA:

Mesures preventives i organització del treball.



Al nostre sector, que és principalment la construcció, vam haver d'afrontar el repte d'adaptar la nostra feina, essencialment presencial, a mitjans virtuals o telemàtics. Per això, les nostres accions es van centrar a reduir el nombre de papers, substituint mètodes tradicionals per aplicacions informàtiques o correus electrònics, i organitzar les tasques del personal per ajustar-les a la nova situació, seguint en tot moment les indicacions sanitàries obligatòries.

En concret, com a mesures preventives:

- Vam establir un protocol intern d'actuació davant la COVID-19 per a tot el grup empresarial.
- Vam repartir mascaretes personalitzades de roba amb el logotip de Torneiro i mascaretes FFP3/KN95 a la plantilla.
- Vam col·locar dispensadors digitals de gel hidroalcohòlic i cartells.
- Vam intensificar les mesures per netejar i ventilar adequadament les instal·lacions.
- Vam adquirir tests ràpids d'antígens.

Pel que fa a l'organització del treball:

- Vam implementar el teletreball en els supòsits en què fos possible.
- Vam realitzar el màxim nombre possible de reunions de manera virtual, i per a les presencials es va establir un protocol de neteja on l'últim a sortir de la sala seria l'encarregat de la seva desinfecció.

“

La pandèmia ha suposat una oportunitat per iniciar la transformació digital del nostre grup empresarial.

”

B Beneficis

- Vam planificar un nou sistema de torns per al personal d'oficina que habitualment es queda a dinar a l'empresa, per tal que pogués menjar una sola persona a l'office.

Amb les mesures relatives a l'organització del treball, vam aconseguir reforçar la seguretat i la salut de les persones que van treballar a distància, així com facilitar-ne la conciliació. Així mateix, en desenvolupar les vies telemàtiques a nivell empresarial, vam aconseguir planificar les activitats amb els clients eficientment.



Fotografies cedides per GRUPO EMPRESARIAL TORNEIRO S.L.

GUEDAN SERVICIOS DEPORTIVOS S.A.

Empresa dedicada a la gestió integral d'instal·lacions i a la prestació de serveis esportius, tant a institucions públiques com privades. El seu objectiu és fomentar la motivació, la participació, la formació i el desenvolupament de totes les persones de l'organització.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Oscar Zabala,
Gerent.

SISTEMÀTICA:

Prevenió i adaptació virtual.

Accions

A Guedan vam tenir clar que el primer pas que calia seguir era la creació d'un Comitè format per Gerència, RRHH i Prevenció, amb la finalitat d'analitzar tant els riscos del personal com dels usuaris que van venir a les nostres instal·lacions esportives.

En referència a la plantilla, el Comitè va avaluar el personal d'oficina i aquells perfils en que no era necessària la seva presència física, i els va dotar d'equips informàtics i de tecnologia (per exemple, telèfons mòbils i ordinadors) per facilitar-los el teletreball.

Respecte a les persones usuàries, es va adaptar el format presencial de les classes de *fitness* i altres esports a un de virtual, mitjançant el qual es van poder seguir des de casa per videoconferència i es van gravar uns programes especials perquè es poguessin visualitzar en *streaming*. Es va crear una web ad hoc, amb contingut gratuït i el qual es renovava setmanalment, per poder oferir aquest servei a totes les persones que estiguessin interessades a realitzar activitat física a casa seva.

Pel que fa a la gestió dels centres esportius, es va dotar a tot el personal de mascaretes i protectors de pantalla. Així mateix, es van establir límits d'aforament, torns i cites prèvies d'accés, i es van senyalitzar a tots els centres els fluxos d'entrada i sortida o circuits, per evitar el contacte amb altres persones usuàries.

D'altra banda, a tots els controls d'accés i piscines, es va especificar la necessitat de disposar de tots els elements de protecció individual i es van distribuir gels hidroalcohòlics.

“

Una experiència molt dura però molt instructiva alhora: sortim reforçats.

”

Beneficis

D'una banda, es va minimitzar al màxim el risc de contagi de la plantilla, obtenint una incidència de COVID-19 gairebé nul·la.

D'altra banda, l'adaptar les nostres activitats a un format virtual, ens va permetre mantenir el contacte amb les persones usuàries dels centres esportius de la manera més propera possible a l'activitat pre pandèmia.

15

The logo for INDASOL, featuring the word "INDASOL" in a bold, blue, sans-serif font. To the right of the text is a stylized yellow sun icon with three horizontal lines below it.

INDASOL

Empresa referent al sector hortícola almerienc, fundada el 1993. Es dedica principalment a l'exportació internacional de productes i serveis hortícoles, entre els principals mercats dels quals es troben: Alemanya, Anglaterra, França, Països de l'Est, Rússia, E.E.U.U. i Canadà. El seu sistema de gestió integra tots els aspectes relatius a qualitat, seguretat alimentària, responsabilitat social, seguretat i salut a la feina.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Miguel Bartero, President i
Sra. Loli Enrique, Directora de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Prevenció.



A Indasol vam adoptar diverses mesures preventives davant la pandèmia. En primer lloc, vam proporcionar tests ràpids d'antígens a tot el personal abans de l'inici del contracte de treball, així com a treballadors que van ser contactes directes.

D'altra banda, vam reforçar el missatge de l'obligatorietat de l'ús de mascareta i ulleres o pantalles facials, es va prendre la temperatura als treballadors a l'inici de la jornada laboral i es va fer formació sobre mesures preventives davant de la COVID-19 als comandaments intermedis. En concret, a la zona de manipulació, vam centrar els nostres esforços a assegurar que es mantingués la distància de separació i a restringir les visites.

El control de l'aforament i l'organització del personal va ser una de les nostres prioritats, per això es van limitar les visites a les oficines, i es va reduir l'aforament a la zona del menjador. Així mateix, es van analitzar les entrades i sortides del personal i els períodes de descans, perquè poguessin ser esglaonats i evitar aglomeracions. Fins i tot vam agrupar els treballadors que comparteixen vehicle en la mateixa línia de treball per crear grups bombolla.

Finalment, com a mesura enfocada a fomentar el benestar de la plantilla en aquells moments de pandèmia, vam decidir construir una terrassa coberta per utilitzar-la als descansos, per tal que poguessin mantenir el contacte de manera segura.

“

La responsabilitat d'empresa i la unió com a equip ens van ajudar a adaptar amb èxit una situació de por i d'incertesa.

”

Beneficis

El principal benefici que vam obtenir va ser la menor incidència de contagis. Com a empresa, teníem molt clara la necessitat de transmetre seguretat i tranquil·litat tant al nostre personal com als clients.

16



INNOLACT S.L. (QUESCREM)

Primera empresa làctica gallega especialitzada en la fabricació de formatge crema. Qualificada com a Empresa de Base Tecnològica. Centrada als sectors d'indústria, *foodservice* i *retail*, disposa d'una plantilla de 70 persones i està a l'avantguarda en investigació i desenvolupament de productes.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Daniel Álvarez,
Tècnic de Persones.

SISTEMÀTICA:

Comunicació interna i *engagement*.



La nostra prioritat, sent la producció alimentària un servei essencial, va ser sempre abans de tot garantir la seguretat i la salut del nostre equip per poder mantenir l'activitat. Amb aquest objectiu instaurem múltiples mesures:

- Designar un Comitè COVID per a l'avaluació continuada de la situació, la presa de decisions àgils, i avançar-nos així mitjançant accions preventives a l'evolució del virus.
- Incrementar l'ordre, la neteja i el manteniment de les instal·lacions.
- Establir protocols d'higiene exigents a l'entrada i durant tot el temps de permanència a l'empresa.
- Reduir els aforaments i col·locar dispensadors de gel automàtics, termòmetres i cartells informatius.
- Eliminar les visites no indispensables i augmentar els requisits per a aquelles necessàries.
- Proporcionar mascaretes FFP2 al personal.
- Promoure el teletreball per a aquells llocs amb possibilitat de treball en remot.
- Impulsar la digitalització per mantenir la nostra activitat habitual, reduint viatges i reunions presencials.
- Orientar i fer seguiment als treballadors amb símptomes sospitosos de coronavirus.
- Preparar-nos per realitzar proves de cribratge selectiu en cas de positiu.

“

Cap camí fàcil us portarà a un lloc que valgui la pena. Abril del 2021 ha estat a nivell de negoci el millor mes en tota la història de Quescrem. Si mirem un any enrere, veiem que tot l'esforç realitzat aquests mesos comença a tenir la seva recompensa.

”

B Beneficis

- Conscienciar la plantilla sobre la importància de mantenir les mesures de seguretat a la vida diària.

Amb aquestes mesures i el compromís de l'equip, vam tenir la sort de no tenir ni un sol positiu en tot aquest temps. Això ens va permetre poder seguir fabricant els nostres productes alimentaris en tot moment i servir els nostres clients amb total normalitat malgrat les difícils circumstàncies.

Es va aportar a les persones la major seguretat possible en els moments de dubte i incertesa davant d'una situació nova per a tothom.

Tot l'equip Quescrem va posar el seu granet de sorra perquè això fos possible, i complint en tot moment els protocols i mesures de seguretat implantades.

17



INSTITUTO CERVANTES

Institució pública creada per Espanya el 1991 per promoure universalment l'ensenyament, l'estudi i l'ús de l'espanyol i contribuir a difondre les cultures hispàniques a l'exterior. Entre les seves activitats, atén fonamentalment el patrimoni lingüístic i cultural que és comú als països i pobles de la comunitat hispanoparlant. És present a 88 ciutats de 45 països, a través dels seus centres, aules i extensions, pels 5 continents. A més, compta amb 2 seus a Espanya, la seu central de Madrid i la seu d'Alcalá de Henares.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Blanca Rodríguez,
Tècnica Responsable de Salut Laboral.

SISTEMÀTICA:

Formació, comunicació interna,
prevenció i sentit de pertinença.



La nostra finalitat ha estat augmentar la salut de la plantilla, es van dur a terme accions centrades en formació, comunicació interna i prevenció. En aquest sentit, es va realitzar un curs de formació *online* obligatori sobre el que és la COVID-19, els riscos, persones vulnerables, mesures preventives, etc.

D'altra banda, es va potenciar la comunicació interna a través de la divulgació setmanal de vídeos de curta durada, sobre els avenços de la pandèmia i novetats que la plantilla havia de conèixer.

A nivell preventiu, atenent l'aspecte psicosocial, es va posar a la disposició del personal que ho necessités, suport psicològic per part d'especialistes. Finalment, es va facilitar a tots els empleats dins de la campanya de reconeixements mèdics, anàlisi d'anticossos davant la COVID.

“

El nostre objectiu ha estat augmentar el benestar emocional i la seguretat dels nostres treballadors.

”

B Beneficis

Considero que els treballadors es van sentir recolzats constantment per l'empresa, que es va preocupar de cada cas. Institut Cervantes va aconseguir minimitzar el risc d'abandonament i enfortir la unió amb els treballadors, fomentant el sentit de pertinença.

18



MICROPORT CRM MEDICAL

Empresa que concep, dissenya i desenvolupa solucions per al tractament dels trastorns del ritme i la insuficiència cardíaca. Durant les darreres dècades, la seva missió ha estat avançar a l'avantguarda de la innovació tecnològica per desenvolupar les millors i més assequibles teràpies mèdiques per tractar pacients de tot el món.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Mariano Barbero,
Director General.

SISTEMÀTICA:

Solidaritat i hàbits saludables.



A Microport realitzem 2 tipus d'accions diferenciades. Una de tipus emocional per ajudar a famílies afectades per la COVID-19 i una altra, implementada amb l'objectiu de fomentar hàbits saludables entre el personal.

- D'una banda, es va crear el *3M FUND*, un fons d'ajuda per a famílies afectades pel coronavirus, a través del qual es van recaptar donacions voluntàries efectuades pels treballadors, a descomptar de les nòmines. Gràcies a això, quan un empleat o algun dels seus familiars estava afectat, rebia una aportació econòmica per ajudar a pal·liar l'efecte de la malaltia.
- D'altra banda, per tal de fomentar el treball en equip a la tornada del teletreball, es va crear el programa de benestar *VIRGIN PULSE GO*. Una activitat de desafiament de 9 setmanes de durada, en què la plantilla va competir per equips, per veure qui obtenia el nombre més gran de passos mentre recorria el món. En iniciar les sessions corresponents, les persones rebien una sèrie de consells ràpids i personalitzats sobre benestar. A més a més, tenien la possibilitat de crear hàbits i provar mini desafiaments amb altres persones de l'equip.

“

Fomentar la solidaritat i realitzar activitats en grup ens va ajudar a cohesionar la plantilla després del confinament.

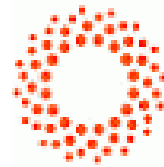
”

Beneficis

Amb l'aplicació de la *3MFUND*, les persones que formen part de Microport van poder veure disminuïda la preocupació econòmica que sempre existeix davant d'una malaltia, i més en aquest cas en què es desconeixien quines podien arribar a ser-ne les conseqüències.

Mitjançant *VIRGIN PULSE GO*, vam aconseguir que la plantilla pogués accedir a un programa personalitzat de salut, l'objectiu del qual era centrar-se en allò que realment importa a nivell personal: reducció de l'estrès, millora dels hàbits alimentaris, mesures davant del tabaquisme, etc. Amb aquest programa, l'empresa va aconseguir tornar a cohesionar els equips després de la distància que va suposar l'aplicació del teletreball.

19



MútuaTerrassa

MÚTUATERRASSA

Fundada l'any 1900, MútuaTerrassa és una entitat de benefici social que treballa per servir a les persones, anticipant i resolent situacions i problemes relacionats amb la salut. L'equip humà està format per més de 4.700 persones, que desenvolupen les funcions en diferents àmbits de servei, principalment l'assistencial i el sociosanitari.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Lluís Autonell,
Cap del Servei de Prevenció de
MútuaTerrassa.

SISTEMÀTICA:

Psicosociologia i higiene postural.



Accions

Els professionals de MútuaTerrassa van ser la primera línia de defensa d'aquesta pandèmia, fent l'assistència sanitària a pacients afectats per la COVID-19 i atenent els residents dels seus centres geriàtrics i de salut mental.

Aquesta pandèmia va provocar una alta sobrecàrrega física i mental als nostres professionals, oferint per part de l'empresa accions de suport per poder fer front a aquesta situació. Aquestes accions van ser:

- Suport psicològic ofert al professional, en format individual i grupal, en funció de les pròpies necessitats.
- Servei de fisioteràpia, tractant amb la màxima prioritat les exigències osteomusculars derivades de la sobrecàrrega física provocada per la situació pandèmica.
- Sobreprotecció del personal especialment sensible a la COVID-19, utilitzant fórmules com el teletreball o el trasllat a àrees lliures de COVID, sense tenir l'obligació legal de fer-ho.

“

Actuar en sobreesforços físics i mentals detectats i sobreprotegir el personal especialment sensible va permetre preservar la salut dels nostres professionals i la continuïtat del servei assistencial i sociosanitari.

”

Beneficis

El benefici d'aquestes accions sobre els professionals va radicar en obtenir una resposta anticipada i individualitzada a les seves necessitats de salut derivades de les exigències de la pandèmia.

Per part de l'empresa, aquesta va aconseguir anticipar-se a un possible dany sobre la salut dels nostres professionals, preservant-la i garantint la continuïtat del servei que presta a la població (més essencial si és possible en una situació de pandèmia) a través de recursos propis com els serveis de salut mental i fisioteràpia de l'Hospital Universitari Mútua de Terrassa.

Ambdues accions van ser molt ben rebudes pels professionals de MútuaTerrassa, amb una alta participació en ambdues accions, contribuint a que poguessin afrontar amb més garanties la pandèmia de la COVID-19.

20



La Mutualidad de los Médicos

MUTUAL MÉDICA MPS A PRIMA FIJA

Mutual Mèdica és una mutualitat formada per metges que protegeixen i cuiden altres metges, que ofereix assegurances, plans de previsió o préstecs al col·lectiu durant tota la seva vida professional.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Cristina Gómez,
Directora de Persones i Talent i
Sra. Sonia López, Tècnica RRHH
Departament de Persones i Talent.

SISTEMÀTICA:

Accions d'acompanyament i sanitàries.



A Mutual Mèdica centrem el nostre objectiu a protegir el benestar físic i psicològic dels nostres treballadors, tant amb accions sanitàries com amb acompanyament. Especialment, duem a terme les següents:

- Durant el confinament, per tal de proporcionar activitats diverses que no estiguessin relacionades amb la feina, vam fer arribar als treballadors, des d'idees per fer manualitats en família, a recomanacions de música i espais de relaxació per poder-ho dur a terme durant el cap de setmana o temps lliure.
- Vam enviar articles d'alimentació saludable, per mantenir uns bons hàbits alimentaris.
- Es van crear grups mitjançant sistemes de videoconferència, perquè els treballadors poguessin compartir temps entre ells. Un espai d'acompanyament entre companys, que va servir per fomentar l'esperit d'equip i que es va mantenir obert perquè tothom es pogués expressar quan ho necessités. Per això, es va celebrar una reunió inicial de presentació liderat per Persones i Talent, on diferents grups d'entre 5 i 8 persones podien parlar obertament de com se sentien, podien compartir moments, inquietuds, preocupacions, sensacions, etc.
- Per reforçar les mesures sanitàries i preventives, vam realitzar una enquesta per avaluar el personal de risc o amb sensibilitat en el moment de la seva reincorporació a les oficines, i vam oferir la realització voluntària de la prova Elisa (antígens detecció COVID) a tots els

“

Amb una acció propera de suport al personal per part de l'entitat, vam aconseguir tirar endavant com a equip, així com reforçar la col·laboració entre companys i companyes en aquests moments tan canviants i complexos derivats de la pandèmia de COVID-19.

”

B Beneficis

empleats. Així mateix, es va oferir suport psicològic per a aquelles persones que ho desitgessin a través de la nostra mútua d'assistència mèdica.

Totes les accions van ser rebudes molt positivament pels empleats, ja que vam aconseguir que les persones se sentissin més acompanyades durant aquesta experiència vital d'incertesa. El fet que l'empresa treballés per oferir activitats fora de l'àmbit laboral va transmetre el valor que, per a Mutual Mèdica, cada treballador és important.

21



OPTIMISSA, SERVICIOS PROFESIONALES, S.L.

Consultoria informàtica internacional creada el 2008, 100% orientada als mercats financers. Centra els seus serveis en l'equilibri entre tecnologia i negoci, entenent que la tecnologia és el major *driver* del canvi.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sra. Marta Zarzuelo, Responsable Dept. de Gestió de Personal i PRL,
Sra. Julia Beléndez, Dept. de Gestió de Personal i
Sra. María Sánchez, Dept. d'Administració i Gestió de Personal.

SISTEMÀTICA:

Acompanyament emocional.



Les accions que vam començar a dur a terme el març del 2020 amb l'inici de la pandèmia van ser el que ens va ajudar a gestionar-la. En especial, pel que fa a la por, la incertesa i els dubtes que comportava.

A Optimissa, des de l'àrea de Personal, teníem clar que el més important són les persones i que abans de tot havíem de protegir la seva seguretat i salut, per això vam instaurar el teletreball des d'abans de l'estat d'alarma.

Vam partir de la premissa de que cadascun de nosaltres havia adaptat casa seva per poder treballar, que cada casa era diferent i amb un escenari familiar diferent, i la previsió era que seria per a una temporada llarga. I així, és com vam decidir, des del primer dia, que estaríem digitalment humanitzats.

L'objectiu era tenir contacte entre companys de la manera més semblant a la realitat preconfinament, reproduint el mateix entorn de l'oficina. Per això, des de primera hora enceníem les càmeres i el micròfon de l'ordinador i, a través d'una aplicació que permet fer videoconferències, ens connectàvem a la resta d'integrants del departament per crear un so d'ambient igual al de l'oficina.

Aquest costum el vam anar adoptant dia a dia i el vam convertir en una fortalesa que ens va permetre principalment sentir-nos acompanyats (hi havia companys que vivien sols) i, a més, compartir experiències al moment, comunicar-nos en temps real i solucionar dubtes. Fins i tot, hi va haver

“

Humanitzar la digitalització, com a bona pràctica de gestió de recursos humans, ens va permetre adaptar-nos a la pandèmia amb èxit.

”

Beneficis

vegades en què vam afegir persones d'altres departaments.

En la mateixa línia, els divendres al final de la jornada, vam implantar la pràctica de compartir un temps junts per fomentar les relacions interpersonals, hàbit que hem continuat fent fins avui.



Els beneficis van ser múltiples, començant per l'abast de la relació entre persones, que va passar de ser merament professional a un pla personal. Així mateix, vam aconseguir:

- Disposar d'un suport immediat, ja que tenir l'equip en línia ens va permetre ser més eficients que si haguéssim fet les consultes a través del correu electrònic.
- Mantenir la unitat de l'equip, atès que el sistema de comunicació digital humanitzada va afavorir la connexió entre persones, encara que estiguéssim en silenci.
- Millorar la comunicació, atès que substituir el llenguatge escrit pel verbal, va evitar possibles malentesos.
- Generar bon clima laboral i, en conseqüència, augmentar la motivació i l'eficiència.



Fotografies cedides per OPTIMISSL, SERVICIOS PROFESIONALES, S.L.

22

ROQUEHOGAR SCA DE INTERÉS SOCIAL

Societat Cooperativa d'Interès Social, que gestiona la Residència Per a Persones Majors de Roquetas de Mar "Virgen del Rosario". Formada per dones, té els seus inicis el 2008, assumint els valors de Cooperació, Participació, Responsabilitat Ètica i Social i Innovació. Contribuint al bé comú, es dedica al servei d'atenció a persones en situació de dependència, fonamentats en els principis de solidaritat, coresponsabilitat, transparència, honestat i subsidiarietat.

INTERLOCUTOR I CÀREC:

Sra. Paula Morales,
Directora.

SISTEMÀTICA:

Benestar emocional.



Conscients de que el benestar emocional de la plantilla i dels residents era la nostra prioritat, vam crear un canal de comunicació grupal i individual, amb l'objectiu d'estar connectats, informats i cuidats en tot moment. Les necessitats ateses van ser emocionals, tant en el vessant personal com en el laboral.

Fomentem la transparència i la comunicació immediata a les persones, de la situació de totes les àrees, de manera que "*tots coneixem la situació de tots*", a través d'uns canals grupals que generaven *feedback* continu. D'altra banda, mitjançant els canals individuals, vam oferir suport psicològic, control de símptomes i resolució de tots els dubtes que poguessin sorgir derivats de la situació viscuda.

Es van adaptar jornades, torns i llocs de treball, segons la situació familiar, situació física i emocional de cada treballador, per la qual cosa la reorganització del centre va ser modificada al complet, creant sectors de treball i equips multidisciplinaris. Recordant diàriament a cada equip/sector, la importància del seu treball en la situació viscuda. La plantilla es va augmentar en un 20% per disminuir la mobilitat dels treballadors de cada sector i reforçar la seguretat en les tasques diàries a realitzar.

A més, es va facilitar la compra de queviures als treballadors a través dels nostres proveïdors, per evitar que després de dures jornades de treball físic i emocional s'haguessin de posar en risc. L'objectiu era que només es preocupessin de descansar i, alhora, l'empresa s'assegurava d'evitar possibles contagis de zones no controlades.

“

El treball d'assistència socio sanitària global en equip, no només ens ha permès aconseguir la nostra premissa de no abandonar la nostra gent gran, sinó que s'ha realitzat posant en valor cadascun dels treballadors en la seva globalitat.

”

Beneficis

El principal objectiu va ser proporcionar seguretat a través d'un gran treball en equip com a peça fonamental, on treballadors i usuaris coneguessin la situació de totes les àrees.

A través dels canals de comunicació implementats, aconseguim dos objectius: la informació real en temps i forma, i la seguretat que necessitàvem a través de la disponibilitat de material preventiu.

A més, l'agraïment a la feina diària del personal, va generar motivació i va reduir les baixes, afavorint el benestar emocional.

La reorganització de llocs de treball i l'adaptació a la situació física i emocional davant la pandèmia, va suposar la creació d'equips sòlids, amb les tasques clares, i sobretot la seguretat de que la direcció del centre havia escoltat cada treballador i atenent-ne els necessitats de manera global, a més de tenir la possibilitat de comunicació directa a través del canal.

L'augment del personal va fer que la situació a què ens enfrontàvem es tornés més segura i es cuidés el treballador, evitant així les baixes (les que es van produir van ser per COVID). Alhora, el fet de tenir més personal va incrementar la qualitat del servei, va millorar considerablement l'atenció emocional als usuaris en cadascuna de les activitats de la vida, i va consolidar la comunicació del personal amb les famílies.



Fotografia cedida per ROQUEHOGAR SCA DE INTERÉS SOCIAL

23



SERVEIS MEDI AMBIENT, S.A. (SMATSA)

Pertanyent al grup empresarial AGORA GRUP, SMATSA presta els seus serveis de recollida de residus i neteja viària a la ciutat de Sabadell des de 1976, sent actualment un referent al sector de les empreses de serveis concessionaris.

INTERLOCUTOR I CÀRREC:

Sr. Daniel Villuendas,
Director de Recursos Humans.

SISTEMÀTICA:

Comunicació interna i *engagement*.



Durant la pandèmia provocada pel coronavirus i en els moments de més propagació, la plantilla de SMATSA no va deixar de treballar ni un sol dia. La disposició i implicació per part de tota la plantilla va ser admirable, ja que deixant de banda les possibles pors per contagi, el personal va realitzar les seves tasques de neteja a la via pública i fins i tot de desinfecció en zones d'alt risc de contagi.

Per aquest motiu, des de l'empresa es van reforçar les accions de comunicació interna que fins ara es feien, especialment aquelles relacionades amb el benestar de les persones per intentar acompanyar-les en aquest temps tan difícil. Entre elles, "l'Oficina de l'Empleat/da", que oferia un telèfon, operatiu fins i tot fora de l'horari laboral, perquè, en aquells casos de presentació de símptomes o possibles contactes estrets, SMATSA pogués activar el protocol de prevenció i el personal estigués informat sobre com actuar en tot moment. Així mateix, va donar suport a la plantilla, aclarint dubtes respecte a la malaltia, als protocols implementats i en general sobre les mesures a seguir per evitar la propagació de la COVID-19 entre aquesta i els seus familiars. De la mà i sota l'assessorament del nostre Servei Mèdic d'Empresa, es va facilitar la informació necessària i es va fer el seguiment dels protocols establerts al nostre personal de forma individual i personalitzada, tant en aspectes de salut com en procediments burocràtics.

D'altra banda, també es van implementar noves iniciatives com "Eco-Educa a Casa" perquè es pogués continuar, en aquest cas des de casa, amb la nostra tasca d'educació

“

SMATSA, compromesa amb la salut dels nostres treballadors i treballadores.

”

B Beneficis

ambiental dirigida tant a la ciutadania com als fills del nostre personal. Es va tractar d'una iniciativa educativa i alhora lúdica, consistent en la realització d'activitats i manualitats, amb material 100% reciclable, per dur a terme tant de manera individual com en família. Des de la direcció de l'empresa es va considerar que eren serveis de valor afegit totalment necessaris en aquells moments d'incertesa permanent que vam viure.

La plantilla va sentir seguretat, suport i proximitat amb l'empresa, a més de percebre professionalitat pels protocols implantats i el seguiment dels mateixos.



Fotografia cedida per SERVEIS MEDI AMBIENT, S.A.



www.egarsat.es

902 333 276

egarsat@egarsat.es

