

SUARA SERVEIS SCCL



Breu història de l'organització

Suara és una cooperativa de professionals compromesos amb el sector de l'atenció a les persones amb més de 40 anys d'experiència acumulada. Atensem més de 49.000 persones en 283 serveis de diferents tipologies i el 89% de les persones treballadores són dones.

Les societats dependents de Suara Cooperativa són Suara Equipaments Socials i Residencial Colònia Güell (residències de gent gran privades amb places concertades) i Suara Inserció (inserció sociolaboral per a persones vulnerables). Les empreses participades són Fundació Intermedia, Serproen i Creixen Educació.

Som empresa saludable, ens preocupem per millorar de manera activa la salut dels equips oferint diferents projectes dins i fora de l'entorn laboral.

Comptem amb un portal de transparència amb la informació destacada de l'organització, d'acord amb la llei de la transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Ens regim pel model d'empresa cooperativa de treball associat, d'iniciativa social i sense ànim de lucre. Com a cooperativa, la nostra visió està centrada en les persones, amb una propietat conjunta i dirigida de forma democràtica per totes les persones sòcies per satisfer un objectiu comú. Donem prioritat a la justícia i la igualtat, basant el nostre funcionament en els valors i principis cooperatius, i d'acord amb la norma "una persona, un vot".

Missió

Suara té com a missió transformar l'entorn social, millorant la realitat de les persones mitjançant serveis de qualitat arrelats al territori, que promoguin el seu benestar i creixement, des d'un projecte empresarial cooperatiu. Els nostres valors són:

- Innovadora: La transformació d'idees en projectes i la incorporació de la tecnologia en la nostra activitat garanteixen la màxima eficiència i són eixos clau del futur.
- Propera: L'activitat de la cooperativa gira al voltant de les persones: professionals, persones ateses, clients i col·laboradors.
- Participativa: La gestió democràtica de la cooperativa, el treball en xarxa amb els agents externs i la potenciació de l'apoderament de totes les persones vinculades a Suara.
- Socialment responsable: Compromesa amb el medi ambient, el desenvolupament territorial, la generació d'ocupació i la reinversió dels excedents societaris.

Seu social: Barcelona

Àmbit geogràfic: Autonòmic

Forma jurídica: Cooperativa

- 5322 persones treballadores
- 204 persones treballadores pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió social
- 1574 persones sòcies

Nombre actual de persones ateses

- 3957 a serveis a la infància i la joventut
- 1120 a serveis a la gent gran
- 18095 a serveis a persones dependents o amb discapacitat
- 35 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental
- 2163 a serveis específics vinculats a l'àmbit de l'execució penal
- 523 a serveis a persones amb drogodependències
- 14216 a serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social
- 3570 a usuàries a altres col·lectius: (Escoles d'adults, ocupació inserció, sensellarisme)

www.suara.coop

Descripció de l'activitat

Suara ofereix serveis per donar resposta a necessitats de les persones en tot el cicle vital i els adaptem als requisits de cada persona. Gestionem serveis en l'àmbit de:

- Infància, adolescents i joves: escoles bressol, monitoratge escolar, espais infantils, CRAE, CDIAP, Espai de Visites per a Infants i Adolescents, SAEJ, UEC, espais de dinamització juvenil, espais joves, educadors de carrer.
- Gent gran: SAD, centres de dia, centres residencials, habitatges amb serveis.
- Ocupació: escoles d'adults, serveis promoció de l'ocupació, l'empresa d'inserció Suara Inserció i la Fundació Intermedia.
- Acció social: serveis SIS, serveis atenció a famílies, residencials per a infants i adolescents, residencials d'estada limitada - sense llar, serveis de justícia, serveis atenció a les dones.

Suara compta amb Social Digital Lab, laboratori per innovar i dissenyar solucions tecnològiques i digitals que donin resposta als reptes socials i comunitaris. Des d'aquí, treballem diferents proves i pilots per la innovació en l'àmbit del benestar, cures, envelliment actiu i salut preventiva, de l'economia circular i col·laborativa, de la capacitat i cultura maker i projectes de transformació digital.

DESCRIPCIÓ DE LA INICIATIVA PROPOSADA

BENESTARUM, PLATAFORMA ONLINE DE BENESTAR PER A LES EMPRESES

Breu descripció

Benestarum és una plataforma en línia per proporcionar suport emocional, físic, nutricional i financer amb sessions amb professionals qualificats. L'objectiu és oferir un espai de confiança on les persones se sentin escoltades i acompanyades, garantint sempre la confidencialitat i la privacitat.

El projecte va néixer l'any 2020, en la pandèmia COVID-19, amb l'objectiu d'oferir suport emocional i físic en línia a les treballadores de la cooperativa per acompanyar-les. L'impacte va ser molt positiu i l'excel·lent acollida per l'elevat ús que en vam tenir com de les valoracions del servei (4,5/5) dels usuaris, es va decidir impulsar aquest projecte i comercialitzar-lo a altres empreses per millorar el benestar de les persones. Benestarum s'ofereix a totes les persones treballadores de Suara i a altres empreses que vulguin contractar el servei.

Actualment, a la plataforma oferim sessions individuals i per-

sonalitzades, amb l'objectiu d'acompanyar les preocupacions i problemàtiques del dia a dia. Les sessions individuals tenen una durada de 20 minuts i les grupals de 30 minuts. A part també oferim altres serveis a mida a les empreses o sessions i/o serveis presencials ad-hoc.

Durant aquests temps, a través d'enquestes de valoració, seguiment amb les professionals, de les demandes que ens ha fet arribar les persones i sobretot analitzar si realment els serveis que tenien sentit o no amb l'ús dels serveis, hem arribat a l'oferta de serveis que teníem avui en dia. El què volem amb aquesta manera de treballar és poder oferir els serveis a les persones i que tothom hi pugui accedir als serveis que pugui necessitar.

Els serveis que oferim:

- Suport emocional (general, mindfulness, especialitzada en infància i família, art teràpia, orientació laboral i logopèdia)
- Suport físic (fisioteràpia, sòl pelvià, educació visual, entrenament personal i ioga)
- Suport nutricional (nutrició i dietètica)
- Suport financer (economia domèstica, suport energètic i en ajuts públics.

Aportació de valor de la iniciativa

Benestarum és una eina de l'àrea de persones per acompanyar des de la prevenció. Tota empresa compleix amb la llei de prevenció de riscos laborals, però volem també acompanyar a la persona, impactant positivament en l'organització:

- Millora de clima laboral
- Atracció i fidelització de talent
- Reducció de l'absentisme
- Millora de la productivitat

Suposa una aportació de valor per les persones treballadores:

- Serveis sovint inaccessibles per l'elevat preu, Benestarum dona accés a les treballadores de Suara de forma gratuïta.
- El ritme accelerat de la societat actual fa que deixem la cura per nosaltres mateixes en segon pla. Les sessions de Benestarum són de 20 minuts, per facilitar l'accés.
- També està pensat aquests temps per facilitar que l'entitat faciliti fer la sessió dins de l'horari laboral, 20 minuts el podem ajustar dins la nostra jornada i això pot fer que el compromís amb l'empresa per part de la persona treballadora sigui millor, ja que així se sent cuidada.



Necessitat a la que respon

Benestarum respon a la necessitat de ser una empresa saludable des d'una visió global i abordant tots els vessants. Sabem que des de l'OMS un entorn laboral saludable és aquell en què les persones treballadores i la direcció col·laboren en un procés de millora continua per promoure i protegir la salut, seguretat i benestar de treballadors i la sostenibilitat de l'ambient de treball. Des de Suara, avaluem la salut laboral des de diferents vessants, com les avaluacions de riscos biopsicosocials, accions proactives per millorar el benestar de les persones amb diferents proves pilot, de les aportacions de diferents espais de participació interna i com a resultat ens ha donat les àrees a les quals avui dia Benestarum ofereix els seus serveis:

- La Salut Mental: és una realitat que s'ha posat de manifest a la nostra societat i volem acompanyar totes les situacions. Sabem que El 40% dels participants de la plataforma enquestats consideren dolent o regular el seu estat de salut mental actual.
- La Salut física: és un dels percentatges majors que tenim. L'absentisme per incapacitat temporal s'ha doblat a Catalunya en els darrers deu anys, passant d'una mitjana de 3,8 hores mensuals el 2013 a 7,5 hores el 2023.
- En temes de nutrició: sabem que un 34% de persones a Catalunya poden patir obesitat, i també que un 65% de persones tenen problemes digestius.
- Temes financers: sabem que el 30,3% de la població catalana tenen una certa dificultat en arribar a final de mes.

Principals objectius assolits

Benestarum es manté activa gràcies a les àrees a les quals volem arribar a partir de la detecció de les necessitats. Amb tots aquests serveis que s'ofereixen de manera gratuïta per totes les persones sabem que:

- Ha millorat l'autopercepció del benestar per a les persones que han participat de Benestarum.
- L'eina ha contribuït en temes de prevenció d'absentisme laboral (tot i que sabem que l'absentisme és multifactorial).
- Millora del clima laboral.
- Satisfacció per part dels clients de tenir una eina potent en la prevenció.
- Manteniment de la satisfacció de les persones ateses de 4.8/5 de les professionals.
- Sensibilització de les empreses per la importància d'oferir diferents espais de benestar per a les persones treballadores.

- Millora i prevenció de l'estat físic de les persones.
- Millora de la salut de les dones amb espais específics sobre aquest aspecte.
- Coneixement de professions que poden acompanyar a les persones (educació visual, suport en ajudes públiques, fisioteràpia del sòl pelvià...).
- Participació d'accions a través de la pantalla.
- Sabem que la infraestructura tecnològica és intuïtiva, fàcil d'usar i amb molt poques incidències; un fet fonamental en un servei eminentment en línia.

Principals resultats obtinguts

Durant el 2023 hem fet un estudi amb una empresa externa per avaluar l'impacte de la plataforma, aquest està basat en una mostra de 600 persones que participen a Benestarum.

Hem obtingut els resultats quantitatius següents:

- La plataforma dona resposta a les inquietuds de 9 de cada 10 persones ajudant a identificar la problemàtica.
- Pel 92,7% de les persones usuàries Benestarum és espai de confiança on compartir inquietuds o necessitats.
- El 90% de les persones se senten escoltades i acompanyades.
- El 89.2% han obtingut respostes o orientacions relacionades amb allò que els preocupava o amoïnava.
- El 75,5% de persones usuàries milloren el seu benestar general gràcies a Benestarum: a més sessions realitzades, major és aquesta millora.

Qualitativament destaquem:

- El sol fet que l'empresa posi a disposició Benestarum fa que 3 de cada 4 persones se sentin més cuidades. Encara més, el 71% de les persones que no fan servir cap servei afirma sentir-se cuidada. Aquest percentatge s'enfila fins al 82,5% entre qui ha fet almenys una sessió.
- Es valora com una sessió interessant, amena, propera i útil pel dia a dia.
- Es valora la professionalitat, la idoneïtat de durada de la sessió, el sentiment d'escolta i la resposta concreta a les necessitats.
- Es valora com una eina que dona recursos per introduir canvis en el dia a dia per millorar la salut.

Abast de l'experiència

Benestarum des de l'inici ha tingut una molt bona acollida i amb els resultats que estem obtenint encara ens afirma més el seu potencial.

- Avui en dia està implementada de manera activa a 12 empreses, tot i que han participat en un total de 15 empreses.
- Tenim 7564 persones donades d'alta, que reben informació de manera setmanal sobre els serveis amb consells i informació de les sessions grupals.
- Sumem ja més de 100 sessions grupals i més de 3400 cites individuals realitzades en els diferents serveis que tenim.
- Hem realitzat un total de 6 webinars per part de Benestarum per poder donar suport a les Àrees de persones de les empreses participants on han passat unes 300 persones.
- La nostra expertesa pot fer de palanca per altres entitats que vulguin promoure la seva plataforma amb els seus propis professionals, des de l'acompanyament.
- També podem oferir integrar els professionals en la nostra plataforma i poder establir col·laboracions.

Persones implicades en l'experiència:

Treballadores: 26

Membres equips directius: 4

Sòcies: 15

Ateses: 7564

Altres: 2 (persones externes: una de suport tecnològic i de negoci, i una altra especialitzada en màrqueting)



Principals factors clau d'èxit

Donem resposta a necessitats: el que és important són les persones que acompanyem; oferim diferents canals i maneres per implementar accions per ser empresa saludable, amb la programació activa de les sessions individuals o grupals i el suport i orientació de mails setmanals, informatius i pedagògics.

- Confidencialitat: la plataforma és un espai segur, el què passa a la plataforma queda a la plataforma, l'empresa sap dades agregades, però no qui ha fet que ni qui dins la plataforma.
- Adaptabilitat: la nostra manera de treball per adaptar-nos

a les necessitats de les persones i no de la plataforma. El sistema d'escolta, posada en marxa i iteració ens permet que sigui un projecte viu i constant en el dia a dia. Amb el resultat d'aquesta escolta implementem nous serveis per a les persones.

- Col·laboració: és imprescindible escoltar les àrees de persones de les empreses amb les quals col·laborem per tal de facilitar i detectar altres necessitats concretes que es puguin detectar i que poden afavorir no només a aquella empresa sinó que la resta també se'n poden beneficiar.
- Professionalitat: treballa de manera conjunta, amb un objectiu comú, es treballa en equip i això fa que s'afavoreixi l'atenció a la persona i que si en una sessió es detecta una altra necessitat es pugui derivar a una altra professional.
- Complementarietat: potenciem l'ús de professionals interns de l'organització, facilitant complementar la seva jornada i la seva visibilitat professional dins i fora de l'entitat

Dificultats i reptes superats en el desenvolupament de la iniciativa

Durant el projecte hem salvat dificultats que han suposat reptes per la millora constant:

- Tecnologia: trobar el sistema que faciliti l'accessibilitat des d'un dispositiu amb connexió a internet. Procés de 3 anys per obtenir una eina que ens ofereix estabilitat i l'escalabilitat que necessitàvem.
- Canvi de model de treball: treballar des d'un model de servei "fix" (en un horari tancat en un servei), a treballar sota demanda. S'ha fet un acompanyament a les professionals per adaptar-se, vivint-lo des del benefici de la complementarietat del sou i l'augment de visibilitat professional.
- Canvi de model d'atenció: donar un servei breu i a distància és un canvi que hem salvat amb la planificació, eines per l'ús de la plataforma i capacitació en eines de comunicació.
- Procés de decisió de compra del nou servei, molt meditat per part de les empreses: la compra efectiva és de 8 mesos. Fem formacions a les xarxes per donar a conèixer la plataforma i una avaluació d'impacte de Benestarum per tenir dades i poder tenir més eines a l'hora d'explicar el servei.
- En tractar de temes personals, hi ha reticències a utilitzar o a registrar-se a la plataforma. Som un servei de confiança, que necessitem un temps perquè tot l'engranatge funcioni i a vegades les àrees de persones noten frustració quan veuen pocs registres a l'inici. Fem acompanyament a les empreses per entendre els beneficis a mitjà termini i fem campanyes de comunicació i informació per anar salvant reticències.

Elements innovadors que aporta la iniciativa

- Procés de testatge: tots els serveis i activitats que es desenvolupen dins de la plataforma són a partir del procés d'escolta, implementació, valoració i verificació o eliminació.
- Adaptat al ritme de vida i treball: la brevetat de les sessions és factor clau perquè puguin ser viables en el dia a dia de les treballadores.
- Visió àmplia de benestar: tenim clar que la persona és al centre i amb tots els serveis que oferim ho estem demostrant, no només cobrim les àrees emocionals, sinó que tenim en compte la part econòmica com a part del benestar de les persones.
- Ràpida: és d'implementació ràpida dins de l'organització.
- Accessibilitat: amb el format en línia permetem que tothom hi tingui accés des de qualsevol lloc. També facilitem diferents franges horàries perquè l'accés sigui en jornada laboral o no.
- Treball en equip: ser una plataforma on les professionals es coneixen, i treballen en equip. No és un marketplace. Permet a les persones sòcies de Suara, poder complementar les seves jornades laborals, inclús desenvolupar capacitats que no tenen disponibilitat de fer dins del seu lloc de treball habitual.
- Implementació senzilla i de gran abast: es pot implementar a qualsevol tipologia d'empresa/entitat i a qualsevol territori.
- Potencial de col·laboració: en funció de la detecció de necessitats, es pot ampliar els serveis oferts i l'equip de professionals que ofereixen sessions, col·laborant amb altres organitzacions membres de la Confederació.
- Basada en necessitats reals: està pensat per donar resposta a les necessitats reals de les persones treballadores.

Factors que permeten la transferència i replicabilitat

Des de Suara creiem en la cooperació com a factor principal pel desenvolupament de qualsevol projecte. Durant aquests anys hem pogut compartir experiències amb altres entitats i poder aprendre i ajudar a impulsar els projectes propis. Els principals factors per la transferència són:

- Utilització de recursos propis: organitzacions que disposin de professionals que puguin aportar un servei que reporti benefici a les seves treballadores potenciant un entorn de treball saludable. Per exemple: gestió econòmica personal, assessorament psicològic, assessorament legal, etc.
- Possibilitat que entitats membres de les federacions pertanyents a la confederació s'agrupin per oferir el servei.

Pot ser amb nosaltres, amb especialitats que ens puguin complementar els serveis i fer créixer la plataforma actual, o d'altres que trobin altres elements diferenciadors per poder oferir un servei de característiques similars.

- Transferibilitat de serveis en línia: repensar quins serveis de les entitats tradicionalment presencials poden oferir-se en formats digitals, sense necessitat de presencialitat.
- Metodologia testatge: prova pilot a la mateixa entitat abans d'escalar-se, i que se sustenta d'una avaluació objectiva que quantifica l'impacte que suposa del servei per donar cobertura a les necessitats detectades que originen el servei.
- En definitiva, la replicabilitat de Benestarum no és el que oferim, sinó com ho oferim per a adaptar-nos a les noves manera de treball i situacions socials.