

---

## Missió

Atendre les necessitats integrals de salut de persones en situació de vulnerabilitat, des del vincle emocional amb l'usuari, amb vocació comunitària i sense afany de lucre

---

## Visió

Ser una institució referent, consolidada en el territori, compromesa amb la comunitat i amb una cartera de qualitat i diversificada de serveis assistencials

---

## Valors

- Il·lusió
- Flexibilitat
- Compromís solidari
- Eficiència
- Sostenibilitat

---

## Estratègia

Potenciar la innovació i les aliances, per aconseguir un creixement sostenible dels serveis socials i de salut mental prioritàriament en persones en situació de vulnerabilitat.

### Agraïments

La institució agraeix als professionals i a tot l'equip directiu i patronat la seva implicació i participació durant tot el procés d'elaboració, anàlisi, implementació i difusió del Pla Estratègic 2016-19. Especialment, al suport i assessorament de Comtec Quality per haver-nos acompanyat en aquest procés.

### Sant Pere Claver

C. Vila i Vilà, 16. 08004 Barcelona  
Tel. 93 442 39 03 / Fax 93 442 74 31  
info@santpereclaver.org / www.santpereclaver.org

### Segueix-nos



**Pla Estratègic**  
2016-2019

**Creixement sostenible**  
**al servei de les persones**



**Grup Sant Pere Claver**  
Entitats amb compromís social

---

## Presentació

El Pla Estratègic 2016-19 del Grup Sant Pere Claver defineix els objectius que ens proposem assolir durant els propers anys desplegant set grans línies estratègiques. És el resultat d'un intens treball realitzat durant el 2015, en el qual hi han intervingut directament més de 40 professionals de la institució, així com diverses aportacions del conjunt de l'entitat.

**“Creixement sostenible al servei de les persones”** és la síntesi d'allò que volem fer, posant al centre de les nostres accions els usuaris i els seus familiars. Ells són la raó de ser de la institució i amb qui hem de seguir construint el projecte, d'una manera molt més participativa i transparent, per atendre les seves necessitats des de la qualitat del servei i l'acompanyament. Creiem en models assistencials que curin però que sobretot cuidin les persones, des d'una visió amplia, integradora i respectuosa.

Un aspecte important serà també el de les aliances i col·laboracions amb d'altres entitats del sector amb qui poder desenvolupar nous i innovadors projectes, com venim realitzant aquests últims anys. La nostra és una entitat sense afany de lucre i a la vegada el màxim de compromesa amb criteris d'eficiència i sostenibilitat i amb una aposta clara i necessària per la innovació.

Volem que aquest Pla Estratègic 2016-19 ens ajudi a anar més lluny i per això hem de fer-ho acompanyats de tots els professionals, voluntaris, col·laboradors, usuaris i familiars, que comparteixen i formen part de la institució. Per això i en coherència als nostres orígens i valors haurem de seguir enfortint la transparència i el bon govern, explicant no tan sols allò que fem i per què ho fem sinó també, com ho fem i amb quins resultats.

T'animo a compartir i formar part del nostre projecte. Endavant!

**Carles Descalzi**  
Gerent

# Procés participatiu

El Pla Estratègic 2016-19 s'ha organitzat en diverses etapes. Inicialment es van constituir els següents equips de treball a qui se'ls va presentar el projecte: 1) Equip d'Anàlisi Estratègica, format per Caps de Servei i la Direcció, amb l'objectiu d'analitzar l'estat actual de la Institució des de tots els àmbits, tant des del punt de vista intern com extern. 2) Equip de Planificació Estratègica, format per la Direcció i els Patrons, amb l'objectiu d'establir l'estratègia a seguir. 3) Equip de Desplegament Estratègic, format per més de 30 persones, Caps de Servei i responsables intermedis, amb l'objectiu d'establir el pla d'acció de les diferents línies estratègiques.

Durant la segona fase del projecte es va realitzar l'anàlisi de la situació actual de la institució (DAFO). Aquest procés es va obrir a tot el personal de l'organització i les eines que es van utilitzar per recopilar i analitzar la informació van estar:

- Qüestionari estratègic on-line a tot el personal
- Informe de tancament de les línies estratègiques del Pla Estratègic 2012-15
- Informe de Clima laboral 2014
- Informes d'Anàlisi Estratègica
- Enquestes de satisfacció dels clients
- Informe sobre governança
- Aportacions de les Jornades de Reflexió de Salut Mental

Amb tota aquesta informació i fruit de la participació dels professionals de la institució, els equips de treball del nou pla estratègic van acabar definint 7 línies estratègiques que esdevenen el full de ruta de la institució pels propers anys.

Finalment, el Patronat va aprovar a finals del 2015 el Pla Estratègic 2016-19, i el document final es va presentar a tots els professionals de la institució en una jornada de treball.

## Línies Estratègiques

# Creixement sostenible al servei de les persones



### Créixer i millorar la cobertura de les necessitats de l'usuari

Optimitzar el dimensionament del Grup, aprofitar les noves instal·lacions, potenciar les aliances, potenciar els serveis singulars existents, crear nous serveis.



### Potenciar la projecció externa dels serveis i la institució

Potenciar la difusió i la comunicació dels serveis "singulars" i l'expertesa de la institució, promoure la comunicació envers els col·lectius prioritaris, crear referents interns transversals generadors de continguts (facilitadors, portaveus, informes), establir aliances amb entitats i persones referents.



### Promoure la innovació

Potenciar la innovació i la recerca (aliances, nous serveis, TIC's, etc.), diversificar fonts de finançament (altres AAPP, mecenatge, patrocini).



### Incorporar i desenvolupar el talent

Atraure i incorporar el talent, millorar el procés de selecció i acollida, impulsar el pla de formació, encarar el relleu generacional, promoure sistemes d'avaluació de competències.



### Potenciar el compromís i el sentiment de pertinença al Grup

Difondre i socialitzar els valors corporatius i els orígens de la institució, definir els nivells de participació, millorar els fluxos d'informació interna, promoció d'actes col·lectius.



### Promoure models d'excel·lència

Incorporar acreditacions i certificacions externes (Acreditació en Salut Mental, EFQM, etc.), crear models d'avaluació de l'efectivitat de les intervencions, promoure l'ètica aplicada. Donant continuïtat a les certificacions existents (ISO 9001, ISO 14001 i EMAS)



### Promoure la transparència i el bon govern

Codi de bon govern, bones pràctiques, promoure la responsabilitat social corporativa, potenciar la participació dels usuaris i entitats (consells de participació, defensor de l'usuari).