

MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2020



Índex

Introducció.....	2
SCIAS en xifres.....	3
Cadena de valor	4
Organització responsable	5
Democràcia i bon govern	
Actualització tecnològica	
Ètica, integritat i compliment normatiu	
Medi ambient.....	9
Consum responsable de recursos	
Gestió de residus	
Personal	12
Diversitat, igualtat i conciliació	
Seguretat i salut en el treball	
Benestar dels socis de treball	
Compromís social i benestar	16
Relació amb els grups d'interès	
Qualitat assistencial i seguretat clínica	
Privacitat dels socis de consum, pacients i usuaris	

Introducció

L'activitat econòmica del 2020, en tots els seus aspectes, ha estat condicionada per la presència de la pandèmia de Covid-19.

Per la nostra condició d'empresa sanitària, les diverses onades que es van anar produint a partir del mes de març han marcat el funcionament del nostre centre de forma indiscutible, tal com es podia preveure.

La primera onada, a mitjans de març, ens va sorprendre per la seva virulència com a la resta del món sanitari; l'Hospital de Barcelona es va reinventar per adaptar-se a la situació i la va superar de forma força satisfactòria.

El 2020 va ser un any especial per a l'Hospital de Barcelona en molts sentits, ja que també es va produir una col·laboració amb la sanitat pública que, saturada per la pandèmia, necessitava instal·lacions per realitzar intervencions urgents. Els nostres quiròfans es van posar a disposició per a la realització d'intervencions urgents d'oncologia.

En el camp de l'obstetrícia, al contrari que la majoria dels centres privats, es van atendre parts durant tot l'any, assumint l'activitat d'altres hospitals.

Poc a poc, es van anar desenvolupant nous protocols de tractament i es van incorporar nous fàrmacs que van donar cada vegada més bons resultats. Això, unit a l'inici de la vacunació ja entrat l'any 2021, fa que puguem mirar el futur amb cert optimisme

Malgrat tot aquest escenari, tan durador en el temps i esgotador en molts moments, creiem necessari fer l'esforç d'editar aquesta memòria amb les dades relatives a l'RSC de l'exercici.

Cadascun dels punts inclou la revisió del compliment dels objectius fixats a la memòria anterior per a l'any 2020.

SCIAS en xifres



169.991
Socis de consum i usuaris



65.159
Casos atesos a l'Hospital de Barcelona



861
Treballadors fixes i temporals (no suplents)



51.690
Casos atesos a domicili



799
Socis de treball



12.896
Intervencions quirúrgiques i parts



17.359
Hores de formació realitzades



69.448.980€
Ingressos totals



40.802.397€
Valor afegit distribuït entre els socis de treball



3.086.572€
Inversió en instal·lacions i equips



5.165.379€
Valor afegit distribuït a altres professionals i col·laboradors



12.435.960 Kw
Energia consumida



1.008
Socis de consum a l'Àrea de Participació



89,97%
Dels usuaris valoren com a molt bo el tracte rebut a l'Hospital de Barcelona



1.215
Casos de Covid-19 atesos a l'Hospital de Barcelona



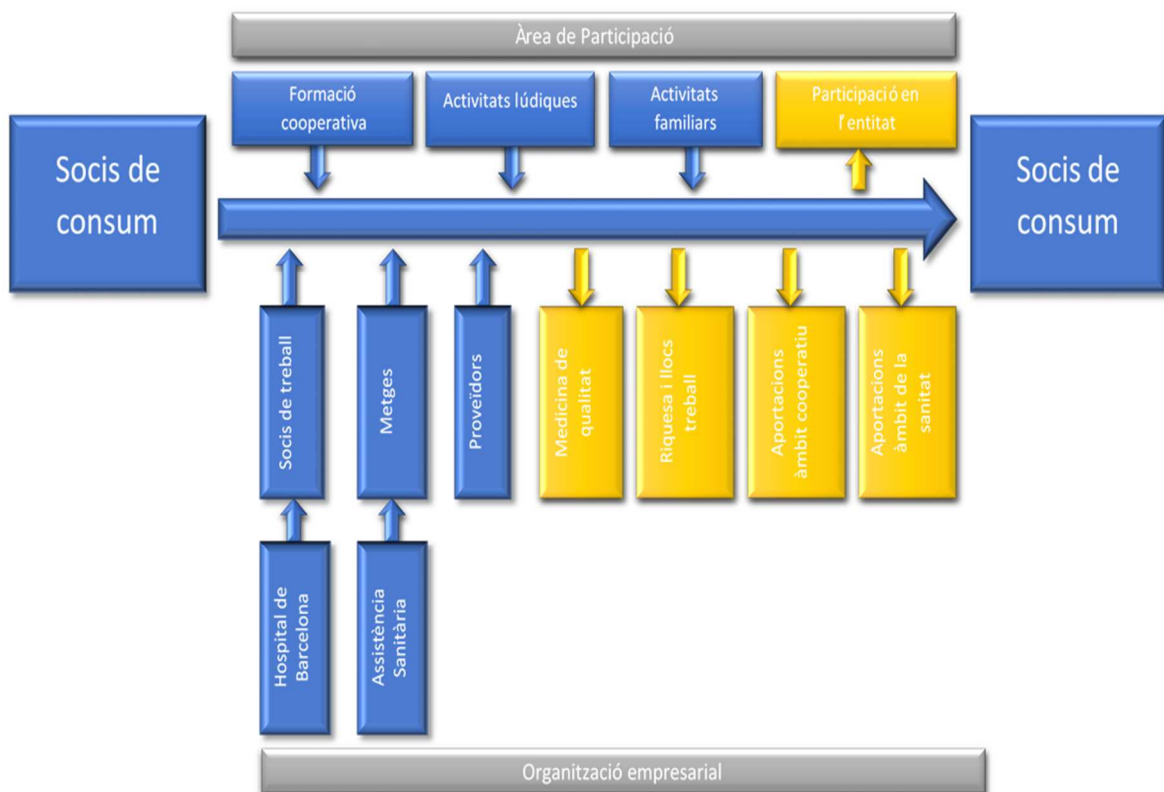
335.253€
Invertits en equips de protecció individual per als treballadors

Cadena de Valor

En una cooperativa de consumidors, aquests són els impulsors de l'activitat comercial i, alhora, en són els beneficiaris. El cas de SCIAS, però, no es pot entendre sense tenir en compte els metges d'Assistència Sanitària que, juntament amb els professionals de l'Hospital de Barcelona, proveeixen la medicina de qualitat que es buscava amb la creació d'ambdues entitats.

Al llarg d'aquest cicle es produeixen altres beneficis per a les nostres organitzacions i per a la societat en general: la creació de riquesa i llocs de treball, la col·laboració en el món cooperatiu a través de les diverses entitats de què formem part i les aportacions en l'àmbit de la sanitat en forma de publicacions científiques, pertinença a societats i realització de treballs i projectes en col·laboració amb altres centres.

Paral·lelament a aquesta activitat econòmica i els seus resultats, la nostra Àrea de Participació ofereix als socis de consum formació cooperativa i un seguit d'activitats lúdiques que promouen el seu contacte amb la cooperativa i el coneixement del seu funcionament, afavorint la participació dels socis en la vida de l'entitat.



Organització responsable

L'Hospital de Barcelona, per la seva naturalesa economicosocial, fomenta la generació d'ocupació i opera de forma socialment responsable, d'acord amb uns valors i principis cooperatius.

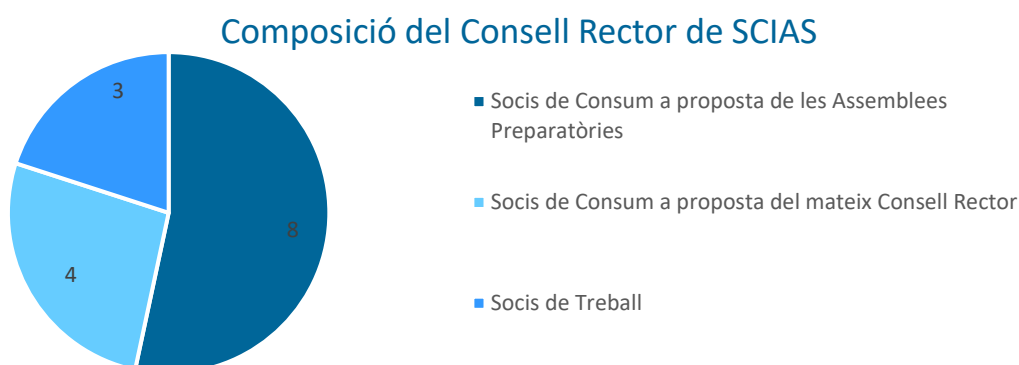
Per tant, es busca mantenir un creixement rendible que garanteixi un desenvolupament sostenible en el temps i, alhora, fer-ho mitjançant una gestió responsable, tant pel que fa al seu govern corporatiu com a la transparència economicofinancera.

Democràcia i bon govern

El bon govern aborda qüestions relacionades amb el màxim òrgan de govern, l'ús eficient dels recursos financers, naturals i humans, la transparència i la rendició de comptes, així com el compliment tant de les lleis com de la normativa interna.

Aspectes destacats:

- **Democràcia interna i participació dels socis de treball i de consum en la presa de decisions.**



L'Assemblea General és l'encarregada de nomenar el Consell Rector, que dirigeix la Cooperativa i està format per 12 socis de consum i 3 de treball. El Consell Rector presenta els comptes anuals a l'Assemblea General, que els ha d'aprovar.

Enguany, degut a la pandèmia, no es van convocar les 22 assemblees preparatòries prèvies a l'Assemblea general, i aquesta es va convocar de forma mixta (telemàtica i presencial), amb els compromissaris que s'havien elegit l'any 2019, d'acord amb el que preveia l'article 3 del Decret-Llei 19/2020, de 19 de maig, de mesures complementàries en matèria social i sanitària per pal·liar els efectes de la pandèmia generada per la Covid19.

SCIAS també compta amb la figura del Consell Social, un òrgan consultiu del Consell Rector que compta amb representants de tots els col·lectius dels socis de treball i canalitza els seus suggeriments i peticions.

Indicador:

- Nombre de compromissaris assistents a l'Assemblea General 2020: **77 (52 virtuals i 25 presencials)**.

- **Gestió econòmica equilibrada**

Indicador:

- GRI 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït.

Estat del Valor Afegit	2020
VALOR ECONÒMIC GENERAT	69.448.980
Xifra de negoci	68.894.312
Altres ingressos	516.058
Subvencions rebudes de les administracions públiques	38.610
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	70.757.786
Costos d'explotació	24.309.003
Despeses salarials totals	40.802.397
Despeses professionals assistencials	5.165.379
Despeses destinades a aspectes mediambientals	381.162
Pagaments a proveïdors de capital (leasing, renting)	79.569
Pagaments a governs (impost de societats)	20.275
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	-1.308.806
Reserves de l'any	-1.308.806
Amortitzacions	2.559.703
Provisions	29.938
Inversions	2.425.451
EBITDA	1.328.473

Els comptes de SCIAS són públics, ja que es dipositen al Registre de Cooperatives de Catalunya, i són auditats anualment per una empresa d'auditoria externa.

La composició del Consell Rector, màxim òrgan de govern de la cooperativa, els Estatuts Socials i les memòries d'activitat i de Responsabilitat Social Corporativa estan disponibles al web de l'entitat (www.scias.com).

Actualització tecnològica

La millora contínua i la innovació permeten incrementar l'eficiència dels processos i de la gestió, i per a això són necessàries la motivació i la implicació de les persones. Per aquest motiu, l'Hospital de Barcelona ha de seguir avançant per implantar tècniques i eines procedimentals destinades a millorar el servei al soci de consum, pacient i usuari, l'eficiència de la gestió de l'activitat, la qualitat, la seguretat i la comunicació interna i externa.

Aspectes destacats:

• Ús d'eines tecnològiques en la comunicació interna i externa

Revisió objectius 2020:

- Ampliar la disponibilitat de dispositius portàtils per a professionals d'atenció domiciliària.
Assolit. S'han realitzat actuacions en aquest sentit al PAPPÀ i programa NADÓ.
- Posar en marxa el nou web de l'Hospital de Barcelona i de SCIAS.
Les tasques relatives a aquest apartat van quedar interrompudes al maig. Un cop repeses, manté aquest objectiu per al 2021.

Objectiu 2021:

- Posar en marxa els nous webs de l'Hospital de Barcelona i de SCIAS.
- Ampliar la disponibilitat de dispositius portàtils per a professionals d'atenció domiciliària (SUD).

• Innovació en el servei ofert

Indicador:

- Relació d'inversions superiors a 25.000 € per adquisició de tecnologia i aparells:
 - Remodelació del vestíbul de la planta primera.
 - Adquisició de nou microscopi per a cirurgia oftalmològica.
 - Adquisició de dos respiradors per a sala de parts.
 - Adquisició d'una plegadora de tovalloles per a la bugaderia.
 - Adquisició d'un ecògraf d'anestèsia per a l'Àrea Quirúrgica.
 - Adquisició d'un videobroncoscopi per a Exploracions Complementàries.
 - Adquisició d'un vidoduoendoscopi per a Exploracions Complementàries.
 - Instal·lació de detectors d'incendis.
 - Projecte cuina sense gluten.

Revisió objectiu 2020:

- Implantació de la signatura digital dels contractes laborals.
Assolit.

Objectiu 2021:

- Finalitzar la reforma de la planta baixa, que afectarà els serveis d'Urgències, Admissions, SUD i Caixa.
- Implantació de signatura digital en altres documents del Servei de Relacions Laborals.
- Estudi d'implantació de planilles digitals per a Direcció de Cures Assistencials.

Ètica, integritat i compliment normatiu

L'ètica empresarial és el conjunt de valors, normes i principis reflectits en la cultura de l'empresa per aconseguir una major sintonia amb la societat i permetre una millor adaptació a tots els entorns en condicions que suposa respectar els drets reconeguts per la societat i els valors que aquesta comparteix.

Per altra banda, és necessari establir unes polítiques i procediments adequats i suficients per garantir que l'organització, inclosos els seus directius, treballadors i agents vinculats, compleixin amb el marc normatiu aplicable (nacional, internacional o intern).

Aspectes destacats:

- **Compliment del codi d'ètica i del codi de conducta.**

Revisió objectiu 2020:

- Difondre i implantar el decàleg de bones pràctiques en l'atenció a les persones.
Assolit. El nou decàleg s'ha fet arribar a tots els serveis de l'Hospital de Barcelona i s'ha instat els responsables a vetllar per la seva implantació.

Objectiu 2021:

- Conscienciar en el respecte en l'ús dels espais compartits com vestuaris, cafeteria, etc.

- **Adaptació als canvis regulatoris.**

La irrupció de la pandèmia ens va fer adaptar a una gran quantitat de normes noves: limitació d'aforaments, ús de mascareta, distàncies de seguretat, equips de protecció individual específics per als professionals sanitaris, confinaments per contacte, etc. etc. totes les quals s'han complert al 100%.

Objectiu 2021:

- Disposar d'una eina d'actualització informativa en matèria de legislació.

Medi ambient

L'objectiu final dels centres sanitaris és preservar la salut de les persones però, paradoxalment, les activitats que realitzen diàriament, igual que altres activitats humanes, produeixen residus, abocaments i emissions que poden provocar efectes indesitjables per a la salut humana. Per tant, la finalitat és treballar per minimitzar els impactes produïts i fer un ús més eficient dels recursos. També és important la recerca d'alternatives per evitar substàncies i components tòxics d'ús quotidià.

Consum responsable de recursos

Fomentem un consum responsable perquè entenem que els recursos naturals no són renovables i que les generacions futures han de tenir les condicions necessàries per poder viure.

En aquest sentit cal la inclusió de criteris ètics, socials o ambientals a l'hora de comprar i consumir recursos (energia i aigua, però també materials).

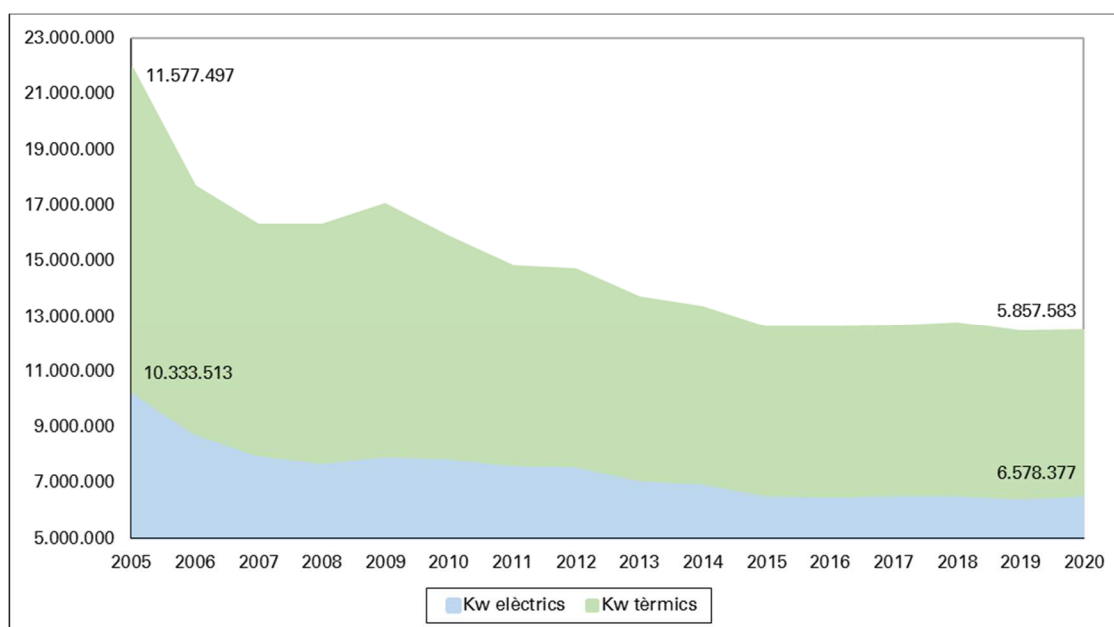
Aspectes destacats:

- **Consum responsable de recursos (aigua i energia).**

Indicador:

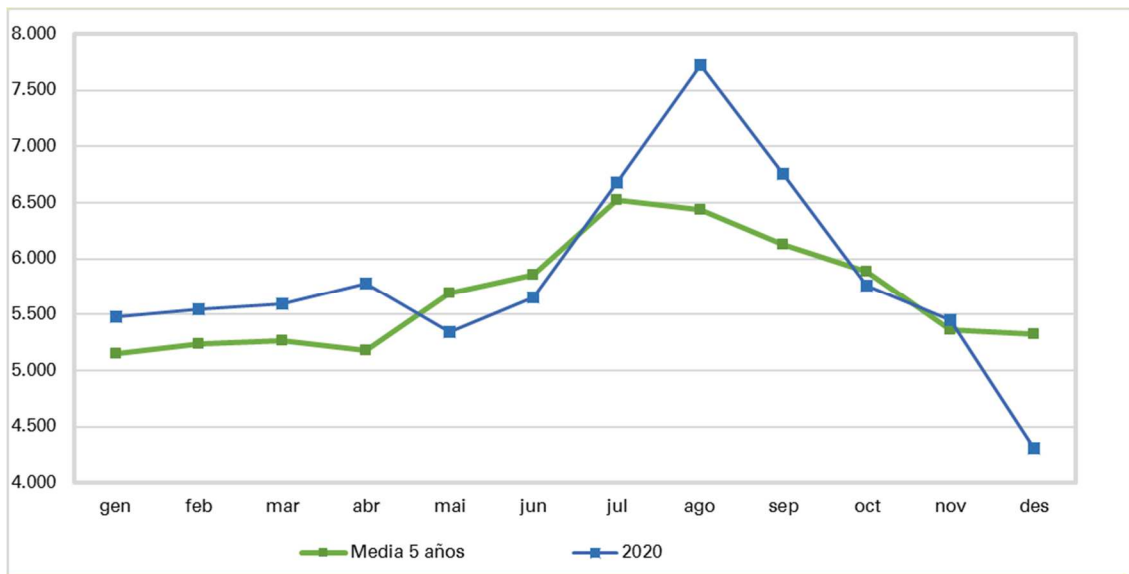
- 302-1 Consum total de combustibles procedents de fonts no renovables dins de l'organització, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.

Els Kw tèrmics procedeixen del consum de gas natural (no renovable). Pel que fa als Kw elèctrics, desconeixem el percentatge que correspon a energies renovables.



- **Consum total d'aigua**

70.071 m³



• Incorporació d'iniciatives d'eficiència energètica

Indicador:

- Taxa de reducció de consum d'energia.
Durant el 2020 s'han continuat implementant una sèrie d'accions destinades a reduir i optimitzar el consum energètic:
 - Modernització de l'equipament gran consumidor d'energia: substitució de la plegadora de tovalloles.
 - Continuació de la substitució progressiva, a tot l'edifici, dels equips d'enllumenat per equips d'alt rendiment.

Revisió objectiu 2020:

- Revisar les zones de pas que encara no compten amb temporitzadors o sensors de moviment per a l'activació de la il·luminació i valorar-ne la instal·lació.
Durant el 2020 es van continuar instal·lant mecanismes d'ajustament de la il·luminació a l'ús dels espais. Actualment son presents en més d'un 90% de les zones de pas.

Objectiu 2021:

- Finalitzar la revisió de les zones de pas que encara no compten amb temporitzadors o sensors de moviment per a l'activació de la il·luminació i valorar-ne la instal·lació

Gestió de residus

Dur a terme una gestió responsable dels residus. Gestionar de forma molt acurada els residus sanitaris generats per les activitats d'atenció i investigació sanitària, en especial els corresponents als grups III i IV (residus de risc o específics, segons la classificació de l'Agència Catalana de Residus)

Aspectes destacats:

• Gestió dels residus generats.

Indicador:

- 306-2 Residus per tipus i mètode d'eliminació

Tipus de residu	Tractament	Mètode de gestió	Generat 2020
Clínic perillósos			
Citotòxics G IV	T23	Incineració	52.140 litres
Específics de risc G III	T34	Esterilització	661.660 litres
Clínic no perillósos			
Urbà + Clínic G I – G II	T12	Deposició / Rebuig	345.670 Kg

Els residus clínics, que són propis de l'activitat desenvolupada, han estat tractats segons la seva classificació tal com indica la taula superior.

El volum de residus clínics específics de grup III ha experimentat un augment considerable degut a la gestió de la pandèmia provocada per la Covid 19. Com a mesura de prevenció i arrel del desconeixement a l'inici de la pandèmia, alguns residus es van gestionar com a gru III quan podrien haver estat gestionats pel seu canal habitual.

Respecte a la resta de residus, se n'han gestionat segons la seva naturalesa d'acord amb la normativa vigent 106.883 Kg, classificats en 12 fraccions diferents.

Revisió objectius 2020:

- Revisar els sistemes de gestió de residus.
La presència de la pandèmia ha obligat a canviar el sistema de gestió de residus, encarint molt el procés i ajornant una actuació sobre el moll de descàrrega per racionalitzar els espais dedicats a aquest aspecte.
- Continuar incidint en la reducció de la utilització de materials d'un sol ús (gots i envasos rebutjables, bosses de plàstic, etc.)
La pandèmia ha influït molt negativament en el compliment d'aquest indicador, ja que l'ús de material rebutjable ha estat obligat en molts casos per tal de minimitzar els contagis. Mantindrem aquest objectiu vigent per a l'any 2021.

Objectius 2021:

- Adequació del moll de descàrrega per millorar la segregació de residus.
- Continuar incidint en la reducció de la utilització de materials d'un sol ús (gots i envasos rebutjables, bosses de plàstic, etc.).
- Implantar el *Pla d'Eficiència Administrativa - Zero paper* (projecte guanyador del 1er Concurs d'Innovació).
- **Gestió eficaç d'efluents i aigües residuals (neteja, lavabos, cuines, etc.)**

Indicador:

- Anàlisi periòdica d'abocaments.
Cada 6 mesos es realitzen analítiques d'aigua residuals, realitzades per un laboratori homologat i s'envien a l'Agència Catalana de l'Aigua.

Personal

Els socis de treball són el pilar essencial per al desenvolupament de l'activitat assistencial. L'objectiu primordial és construir i mantenir relacions a llarg termini amb els socis de treball, a través de la construcció d'un marc basat en la igualtat d'oportunitats, la formació i el desenvolupament professional, la no discriminació, la salut laboral i la creació de llocs de treball estables.

Diversitat, igualtat i conciliació

La igualtat de gènere és un principi constitucional que estipula que homes i dones són iguals davant la llei, el que significa que totes les persones, sense cap distinció, tenim els mateixos drets i deures davant l'Estat i la societat en el seu conjunt.

L'organització ha de posar en marxa mesures per reduir les diferències i fomentar una política dirigida a la igualtat entre homes i dones.

Aspectes destacats:

SCIAS sempre ha respectat la diversitat entre els seus treballadors, sense fer cap discriminació per raó de raça, religió ni gènere, tal com s'estableix en el codi ètic de l'organització.

- **Foment de la igualtat d'oportunitats.**

Indicadors:

- 405-1 Percentatge de dones en els òrgans de govern per gènere i per grup d'edat.

Membres del Consell Rector a 31 de desembre de 2020: 6 dones (40%), 9 homes (60%).

- 405-1 Percentatge de treballadors per categoria laboral per gènere i per grup d'edat.

Total de persones contractades a 31/12/20 (inclosos suplents)	Dones	Homes	TOTAL
< 25 anys	84 (7,85%)	44 (4,11%)	128 (11,96%)
25-54 anys	539 (50,37%)	158 (14,77%)	697 (65,14%)
>54 anys	187 (17,48%)	58 (5,41%)	245 (22,90%)



75,70% dones



77,10% entre 25 i 54 anys

- **Mesures de conciliació de la vida laboral i familiar.**

Indicadors:

La reducció de jornada és una eina de conciliació familiar establerta per la llei laboral que permet disminuir les hores de dedicació a la feina en cas que el treballador tingui un fill menor de 12 anys al seu càrrec o hagi de tenir cura d'un discapacitat o d'un familiar fins a segon grau que no es pugui valer per ell mateix i no treballi, sempre dins d'uns límits de dedicació i temporalitat.

- Percentatge de reduccions de jornada atorgades sobre demanades: **100% (n: 122)**

Com a complement als supòsits en què la llei permet reduccions de jornada, SCIAS ofereix als socis de treball una mesura addicional per a la millora de la conciliació de la vida familiar i laboral que és la disminució contractual. Es pot sol·licitar en qualsevol moment i està subjecta a unes mínimes condicions, a la disponibilitat de suplent, si cal, i a la continuïtat del bon funcionament del servei del demandant. Amb aquesta mesura es pot ampliar la reducció de dedicació més enllà dels 12 primers anys de vida dels fills, per exemple.

- Percentatge de disminucions contractuals atorgades sobre demanades: **100% (n: 31)**

Seguretat i salut en el treball

S'entén com a condicions de treball qualsevol aspecte del treball amb possibles conseqüències negatives per a la salut dels treballadors, incloent, a més dels aspectes ambientals i els tecnològics, les qüestions d'organització i d'ordenació del treball. Així, l'organització ha de guardar unes normes i tenir unes condicions òptimes perquè els treballadors puguin desenvolupar la seva activitat laboral de la millor manera possible i amb la major seguretat.

Aspectes destacats:

- **Generar espais i hàbits de treball segurs i saludables.**

Indicador:

- Percentatge de treballadors formats i informats en matèria de prevenció de riscos durant l'any: *Durant l'any 2020 no es va poder fer formació en PRL.*

- **Reducció de la sinistralitat i absentisme dels socis de treball i col·laboradors.**

Indicadors:

- 403-1 Percentatge d'empleats i personal extern el treball o lloc de treball dels quals és objecte de control per part de l'empresa i que estan representats per comitès formals treballador-empresa de salut i seguretat: **>90%**
- Variació d'accidents de treball amb baixa sobre any anterior (variació de sinistralitat): **-13,6%**
- L'1 de setembre de 2020 s'obre la Consulta de Salut Laboral, amb la finalitat de realitzar el seguiment i cribratge de possibles casos Covid-19 entre els treballadors. Fins al 31 de desembre, la consulta rep 391 visites, es realitzen 381 PCR i 3 serologies a personal de l'Hospital de Barcelona.

Benestar dels socis de treball

Ser una empresa responsable també implica comprometre's amb la salut dels treballadors mitjançant l'aplicació d'un procés de millora contínua per protegir i promoure tant la salut com el benestar en l'entorn laboral i el desenvolupament personal i professional dels socis de treball.

Aspectes destacats:

- **Satisfacció dels socis de treball.**

SCIAS organitza des de fa anys caminades matinals adreçades als seus treballadors i obertes a familiars i amics, ha patrocinat en repetides ocasions actes esportius i competicions a petició dels socis de treball i s'està treballant per poder oferir noves activitats d'oci als seus col·laboradors, amb la finalitat de fomentar els hàbits saludables i la bona relació dins i fora de l'ambient laboral.

- **Formació i desenvolupament.**

Indicadors:

- 404-1 Mitjana d'hores de formació atorgades a l'any per soci de treball: 5,7
- Mitjana d'hores de formació realitzades a l'any per soci de treball: 16,7

- **Beneficis socials.**

Indicadors:

- Beneficis per als socis de treball i que no es donen a altres treballadors:
Avantatges dels socis de treball
 - Possibilitat de reducció contractual a qualsevol edat i amb un mínim de 6 mesos.
 - Facilitat per als canvis interpersonals i fraccionament de les vacances.
 - Premi de fidelitat als 25 anys.
 - Productes i serveis a preus preferents.
 - Possibilitat de realitzar canvis en calendaris i disminucions de dedicació temporals per necessitats personals i familiars.
 - Possibilitat de reincorporacions progressives després de llargs períodes de baixa.
 - Ampliació de la llista de gestions que permeten gaudir dels dies d'afers propis de forma fraccionada.
 - Finançament per part de SCIAS d'una part de la pòlissa d'AS i del total de la quota de SCIAS per a treballadors, familiars i jubilats.
- Altres beneficis socials específics del 2020:
 - Abonament d'una paga extraordinària de productivitat a tot el personal de la cooperativa, motivada per l'increment de dedicació a conseqüència de la pandèmia.

Revisió objectius 2020:

- Valorar la possibilitat d'oferir d'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.
La presència de la pandèmia va fer que optéssim per una revisió mèdica estàndard degut a la complicació de les mesures de prevenció. Es manté per al 2021.
- Organitzar un programa d'hàbits saludables transversal, amb accions durant tot l'any adreçades tant a socis de treball com de consum.
Responent a les inquietuds manifestades a l'enquesta d'hàbits saludables realitzada als treballadors l'any 2019, es va organitzar un curs online gratuït sobre "Alimentació saludable aplicada al dia a dia", que va tenir 132 inscrits, i un altre sobre "Reducció de l'estrès amb mindfulness", amb 128 inscrits.

- Organitzar una cursa solidària adreçada als socis de treball i als seus familiars i amics.
La cursa va haver de ser anul·lada pocs dies abans de la seva celebració a causa de la pandèmia.

Objectiu 2021:

- Oferir noves edicions dels cursos d'alimentació saludable i reducció de l'estrès.
- Valorar la possibilitat d'oferir d'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.

Compromís social i benestar

L'objectiu és treballar per millorar la qualitat assistencial, la seguretat del pacient, l'accessibilitat equitativa així com la creació d'entorns de privacitat per als socis de consum, pacients i usuaris i la confidencialitat de les seves dades. Tanmateix, com a cooperativa, és fonamental la creació de vincles que permetin establir un diàleg constructiu i generar valor social tant per a l'Hospital de Barcelona com per als grups d'interès i la societat en general.

Relació amb els grups d'interès

Establir canals de diàleg efectius amb els grups d'interès.

Aspectes destacats:

- **Canals de comunicació.**

Grup d'interès	Canals de comunicació
Socis de consum i usuaris	Àrea de Participació del soci, Oficina social, Assemblea General Correu postal, correu electrònic, web (www.scias-socis.com) enquesta satisfacció activitats
Socis de treball	Línia de comandament, Servei de Relacions Laborals, Consell Social, Comunicats interns, Assemblea General
Metges d'Assistència Sanitària (AS)	Diàleg directe SCIAS-AS, accés a Direcció Mèdica de l'Hospital de Barcelona, línia de comandament. Sessions per especialitat, jornades mèdiques
Proveïdors	Servei de Compres i altres serveis amb tracte directe amb els seus proveïdors (Farmàcia, Alimentació, Manteniment, etc.)
Societat	Correu postal, correu electrònic, telèfon. Amb Direcció o amb el departament amb el qual hagin d'interaccionar.
Pacients	Enquesta de satisfacció, personal de l'Hospital de Barcelona.

Indicadors:

- Vies d'accés dels socis de consum que han contactat per primera vegada amb l'Àrea de Participació.

Convocatòria de l'Assemblea General	1,24%
Seu social	3,73%
Recomanació directa d'una altra persona	8,71%
Correus electrònics	62,69%
Web participació	23,63%

- Percentatge de resposta de l'enquesta de satisfacció de l'usuari: 25,32%

Revisió objectius 2020:

- Continuar treballant per posar en marxa el Portal del Soci de Treball l'any 2020.
Assolit.
- Millorar la comunicació de l'Àrea de Participació amb el soci de consum.
Assolit. La presència de la pandèmia i el tancament de l'Àrea de Participació ha propiciat la comunicació per correu electrònic amb la majoria dels usuaris habituals i la promoció per aquesta via de noves iniciatives a socis no habituals, que han tingut molt bona acollida. En el transcurs dels primers mesos de pandèmia, des de l'Àrea de Participació es van realitzar trucades d'acompanyament als socis de mes edat que vivien sols.
- Posar en marxa la web de l'Àrea de Participació.
Assolit. A causa de la pandèmia, la posta en marxa de la web de l'Àrea de Participació es produeix durant el primer trimestre de 2021.
- Consolidar l'avís de seguiment per SMS a l'acompanyant del pacient quirúrgic.
Assolit.

Altres activitats 2020 de relació amb els grups d'interès

Durant l'any 2020 es va participar en la campanya "El gran Recapte" del Banc dels Aliments, en format online, amb la recaptació de l'equivalent a 1.042 quilos de menjar a partir de donacions dels treballadors de l'Hospital de Barcelona.

Objectiu 2021:

- Posar en marxa la intranet de SCIAS, que inclourà el Portal del Soci de Treball.
- Participar novament en el Gran Recapte del Banc dels Aliments.

- **Participació dels grups d'interès.**

Indicadors:

- Increment de socis de consum que participen en les activitats de l'Àrea de Participació respecte al curs anterior: *Atès que l'Àrea només va funcionar amb normalitat un parell de mesos, resulta impossible calcular aquest indicador.*
- Percentatge de socis de treball que pertanyen a alguna comissió o grup de treball: **32%**

Revisió objectiu 2020:

- Celebrar el 1r Concurs de Projectes d'Innovació de l'Hospital de Barcelona, adreçat als socis de treball.
Assolit. El concurs va ser convocat i es van rebre diversos projectes. Els guanyadors es comuniquen durant el primer semestre de 2021.

Objectiu 2021:

- Implementar la proposta guanyadora del Concurs de Projectes d'Innovació, relativa a l'estalvi de paper.

- **Integració dels valors en la relació amb els grups d'interès.**

Indicador:

- Nous socis de treball que van realitzar el programa d'acollida durant l'any 2020: **0**. Durant l'any 2020 no es va realitzar cap edició del programa d'acollida.

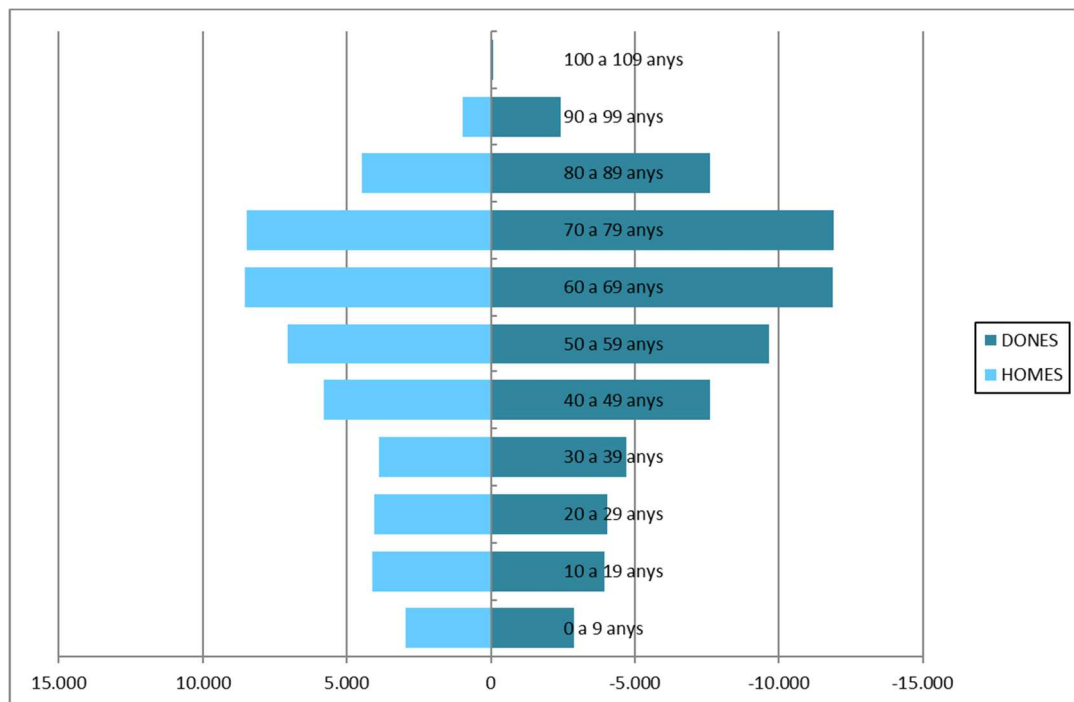
Revisió objectiu 2020:

- Revisió del programa d'acollida.
Assolit

Objectiu 2021:

- Reprendre la celebració del programa d'acollida amb un format renovat.

Piràmide d'edats: socis de consum



Relació amb la societat

SCIAS, en compliment de la Llei de Cooperatives de Catalunya, dota anualment un Fons d'Educació i Promoció Cooperativa amb una part dels seus excedents. Amb aquest fons es finança tota la formació realitzada a l'entitat i es realitzen diverses donacions econòmiques a entitats benèfiques i ONGs.

Donació de material i utilatge ONGs:

Fundació Prodein
Fundació Juan Ciudad

Donacions econòmiques

Fundació Espriu
Fundació Avedis Donabedian
Fundació Ghandi (exempció de pagament de quota)

Facturació a Centres Especials de Treball (persones amb risc d'exclusió social): 205.400€

Fundació Gaspar de Portolà
C.E.T. Xavier Aguilar Pedrerol
La Fageda Fundació
Ilunion

Qualitat assistencial i seguretat clínica

Proporcionar contínuament un servei assistencial integral de qualitat basat en l'excel·lència científica i tècnica però també en la humanització de les relacions entre els professionals i els pacients.

Aspectes destacats:

- **Personalització i professionalitat del servei i l'atenció oferts.**

Indicadors:

- Percentatge d'usuaris que qualifiquen com a molt bona la satisfacció global per l'atenció rebuda: **89,97 (2019: 86,91%)**
- Alumnes d'actes formatius durant l'any organitzats i/o finançats per SCIAS per als seus treballadors: **980**.

Revisió objectius 2020:

- Implementar la musicoteràpia com a eina per millorar el benestar dels pacients.
Assolit.
- Garantir el silenci necessari per al bon descans i recuperació dels pacients.
S'han implantat sensors de so, s'han implementat diverses iniciatives i el grup de treball continua analitzant possibles actuacions.
- Continuar implementant programes d'humanització de l'assistència al Servei de Neonatologia i a la Unitat de Cures Intensives.
Assolit.

Objectiu 2021:

- Creació de grups de suport a pacients amb determinades patologies (sol pelvià, suport a l'alletament matern, etc.)

- **Gestió eficient de queixes i reclamacions.**

Indicador:

- Percentatge de resposta a reclamacions orals i escrites: **100%**
- Percentatge de queixes i reclamacions tancades en <30 dies: **41,38%**

- **Seguretat del soci de consum, pacient o usuari.**

Indicadors: els propis de seguretat assistencial.

- El nou sistema informàtic de registre d'incidents ha produït un increment de notificació de caigudes d'un 66%.
- Realització anual de la jornada adreçada a familiars i cuidadors de pacients sobre la cura de les úlceres per pressió.

Revisió objectiu 2020:

- Informatització dels documents de Consentiment Informat per a les exploracions complementàries.
Assolit.

Objectiu 2021:

- Millorar el percentatge de queixes i reclamacions tancades en menys de 30 dies.

Privacitat de socis de consum, pacients i usuaris

Definir mesures encaminades a respectar la dignitat humana, la identitat individual i la privacitat de cada pacient durant el procés assistencial.

Aspectes destacats:

- **Protecció i confidencialitat de dades.**

Revisió objectiu 2020:

- Disminuir el nombre d'observacions en l'auditoria respecte a l'anterior.

Durant el 2020 no es va realitzar auditoria.

Objectiu 2021:

- Disminuir el nombre d'observacions en l'auditoria respecte a l'anterior.

- **Respecte a la privacitat dels pacients i familiars.**

Indicador:

- Percentatge de pacients que valoren com a "molt bé" el respecte a la preservació de la intimitat a l'enquesta de satisfacció del pacient: **80,43% (estàndard >75%)**.

Objectiu 2020:

- Posta en marxa d'un sistema d'avís per codi a pacients en espera a Urgències i Unitat de Cirurgia Ambulatòria.

Assolit, a falta d'alguns detalls tècnics.

Objectiu 2021:

- Remodelació de l'Àrea d'Admissions, amb una estructura dissenyada per preservar la intimitat dels pacients a l'hora de l'ingrés.
- Anonimització de la crida de pacients al Servei d'Urgències, Hospital de Dia i Unitat de Cirurgia Ambulatòria.

Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2020



Hospital de Barcelona
Avinguda Diagonal, 660
08034 BARCELONA

SCIAS seu social
Carrer Rita Bonnat, 2
08029 BARCELONA

SCIAS Àrea de Participació
Carrer València, 307-313
08009 BARCELONA