

# MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2021





# Índex

Introducció.....	3
SCIAS en xifres.....	5
Cadena de valor .....	6
Organització responsable .....	7
Democràcia i bon govern	
Actualització tecnològica	
Ètica, integritat i compliment normatiu	
Medi ambient.....	11
Consum responsable de recursos	
Gestió de residus	
Personal .....	14
Diversitat, igualtat i conciliació	
Seguretat i salut en el treball	
Benestar dels socis de treball	
Compromís social i benestar .....	18
Relació amb els grups d'interès	
Qualitat assistencial i seguretat clínica	
Privacitat dels socis de consum, pacients i usuaris	



## Introducció

Com a empresa sanitària, l'any 2021, SCIAS es va continuar veient afectada per les successives onades de la pandèmia de Covid-19 que, tot i que no van tenir l'impacte brutal de la primera, van anar condicionant la seva activitat.

La vacunació de gran part de la població va ajudar a disminuir el nombre d'ingressos, però no va impedir que el personal de l'Hospital de Barcelona es veiés afectat i es produïssin nombroses baixes, que van dificultar encara més l'atenció als pacients.

Aquesta situació de pressió assistencial sostinguda va provocar un cansament generalitzat que es va fer que centréssim els nostres esforços en la tasca estrictament assistencial, deixant relativament de banda altres aspectes.

Malgrat tot, com l'any passat, es recullen en aquesta Memòria les dades més rellevants dels diferents aspectes de la nostra activitat relacionats amb la Responsabilitat Social Corporativa, de la qual volem destacar l'assoliment de bona part dels objectius marcats per al 2021 malgrat la situació sanitària.



## SCIAS en xifres



**171.609**  
Socis de consum i usuaris



**72.399**  
Casos atesos a l'Hospital de Barcelona



**864**  
Llocs de treball a diferents dedicacions



**78.427**  
Visites domiciliàries



**820**  
Socis de treball



**14.754**  
Intervencions quirúrgiques i parts



**8.742**  
Hores de formació realitzades



**70.870.372€**  
Ingressos totals



**40.898.416€**  
Valor afegit distribuït entre els socis de treball



**3.798.363€**  
Inversió en instal·lacions i equips



**5.368.505€**  
Valor afegit distribuït a altres professionals i col·laboradors



**12.371.499 kw**  
Energia consumida



**1.039**  
Socis de consum a l'Àrea de Participació



**91,02%**  
Dels usuaris valoren com a molt bo el tracte rebut a l'Hospital de Barcelona



**947**  
Casos de Covid-19 ingressats a l'Hospital de Barcelona (2021)



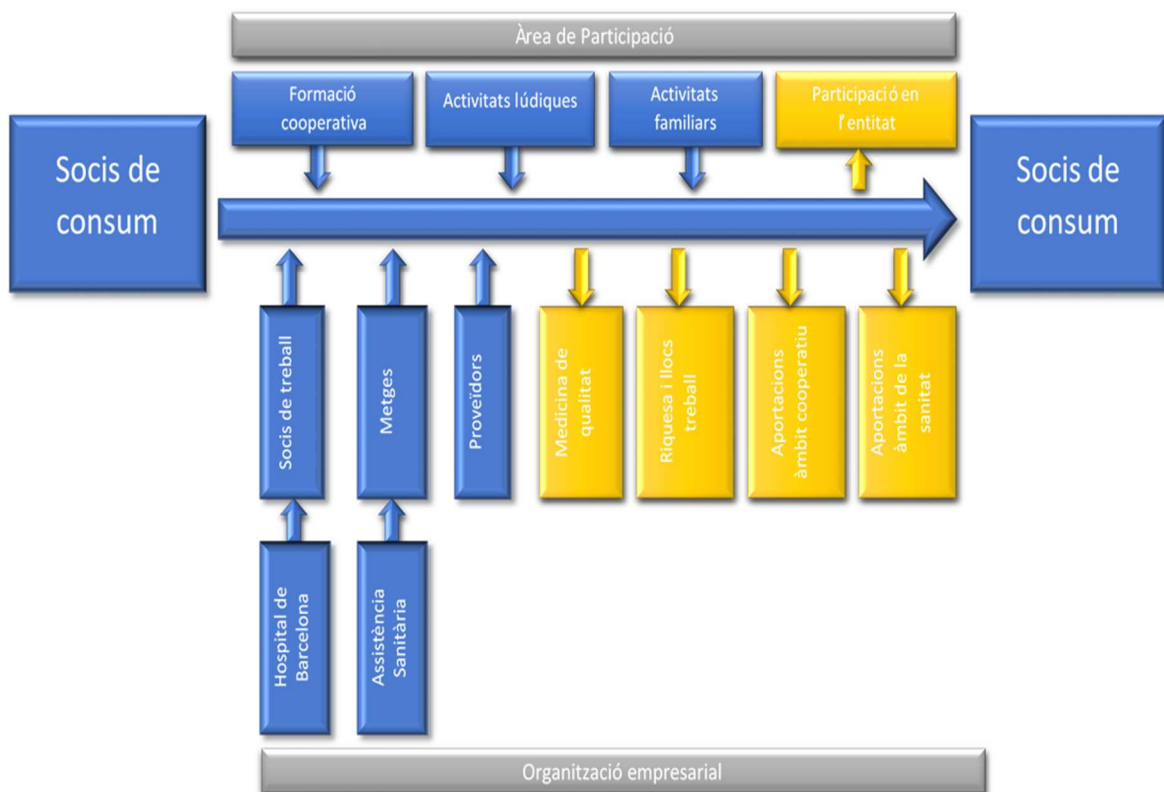
**322.992€**  
Invertits en equips de protecció individual per als treballadors

## 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.

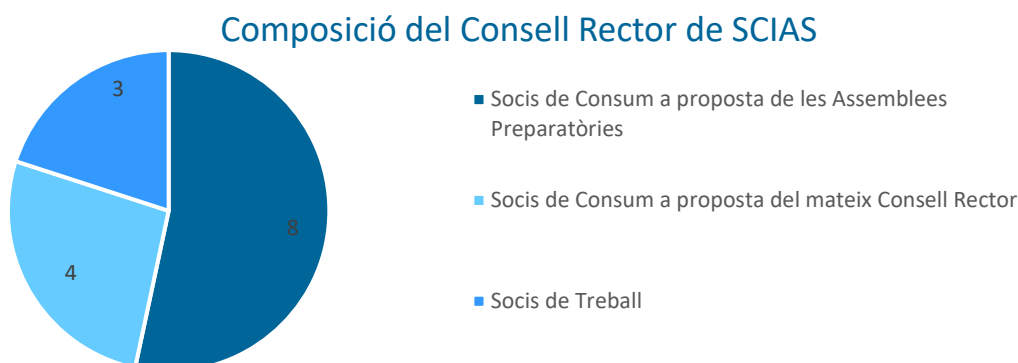
Per tant, es busca mantenir un creixement rendible que garanteixi un desenvolupament sostenible en el temps i, alhora, fer-ho mitjançant una gestió responsable, tant pel que fa al seu govern corporatiu com a la transparència economicofinancera.

### 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.

L'any 2021 l'Assemblea General es va tornar a convocar presencialment, precedida de les Assemblees Preparatòries corresponents. Tot i això, la resposta dels socis va ser reduïda, tant per l'època en què es va convocar (novembre), com per la reserva encara existent davant les reunions presencials.

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.

Indicadors:

- Nombre d'Assistents a les Assemblees Preparatòries de 2021: **254 socis**.
- Nombre de compromissaris elegits per assistir a l'Assemblea General del 6 de novembre de 2021: **69 compromissaris**.

- **Gestió econòmica equilibrada**

Indicador:

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

<b>ESTAT DEL VALOR AFEGIT</b>	<b>2021</b>
<b>VALOR ECONÒMIC GENERAT</b>	<b>70.870.372</b>
Xifra de negoci	69.245.684
Altres ingressos	1.584.458
Subvencions rebudes de les administracions públiques	40.231
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT</b>	<b>72.625.928</b>
Costos d'exploració	25.664.617
Despeses salarials totals	40.898.416
Despeses professionals assistencials	5.368.505
Despeses destinades a aspectes mediambientals	329.333
Pagaments a proveïdors de capital (leasing, renting)	89.420
Pagaments a governs (impost de societats)	275.637
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT</b>	<b>-1.755.556</b>
Reserves de l'any	-1.755.556
Amortitzacions	2.552.295
Provisions	2.920
Inversions	3.798.363
<b>EBITDA</b>	<b>1.124.575</b>

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](http://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 2021:

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

Objectius 2022:

- Habilitació d'accés a internet per a tots els equips de l'Hospital de Barcelona.
- Realització on line de la formació inicial en PRL per a nous treballadors.

- **Innovació en el servei ofert**

Indicador:

- Relació d'inversions superiors a 25.000 € per adquisició de tecnologia i aparells:  
*Adequació d'escales d'incendis.*  
*Transformació del web de l'Hospital*  
*Equip portàtil de radiologia.*  
*Adquisició de nous llits per a pacients.*  
*Renovació dels sofàs-llit per a acompanyants.*

Revisió objectius 2021:

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

Objectius 2022:

- Consolidar el nou circuit del Servei d'Urgències.
- Clínica d'Infeccions Genitourinàries i Rectals (CLIGUR). Per al tractament de les infeccions de transmissió sexual.

## 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 2021

- Conscienciar en el respecte en l'ús dels espais compartits com vestuaris, cafeteria, etc.  
*No assolit. Encara s'observen conductes poc cíviques en determinats espais comuns.*

#### Objectiu 2022

- Continuar amb la conscienciació en el respecte i la conducta cívica en espais compartits.

- **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%.

#### Revisió objectiu 2021:

- Disposar d'una eina d'actualització informativa en matèria de legislació.  
*No assolit. Tot i que es va contactar amb alguns proveïdors, no s'ha trobat el producte adequat.*

#### Objectiu 2022:

- Aconseguir una adaptació a la nova reforma laboral que ens permeti mantenir una gestió eficient i el millor servei als nostres usuaris.
- Adequar la nova normativa referent a l'ús de la mascareta en el nostre entorn hospitalari, creant un ambient de seguretat i confortabilitat per a treballadors i pacients.

## 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).

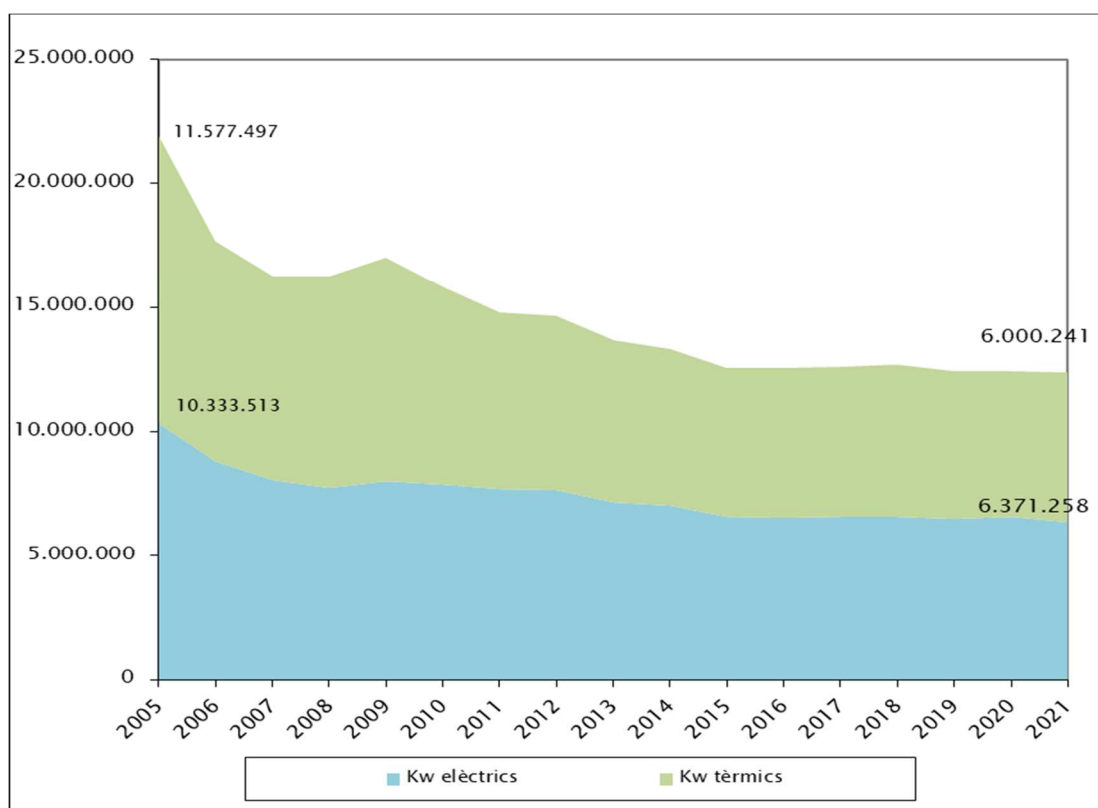
Aspectes destacats:

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

Indicadors:

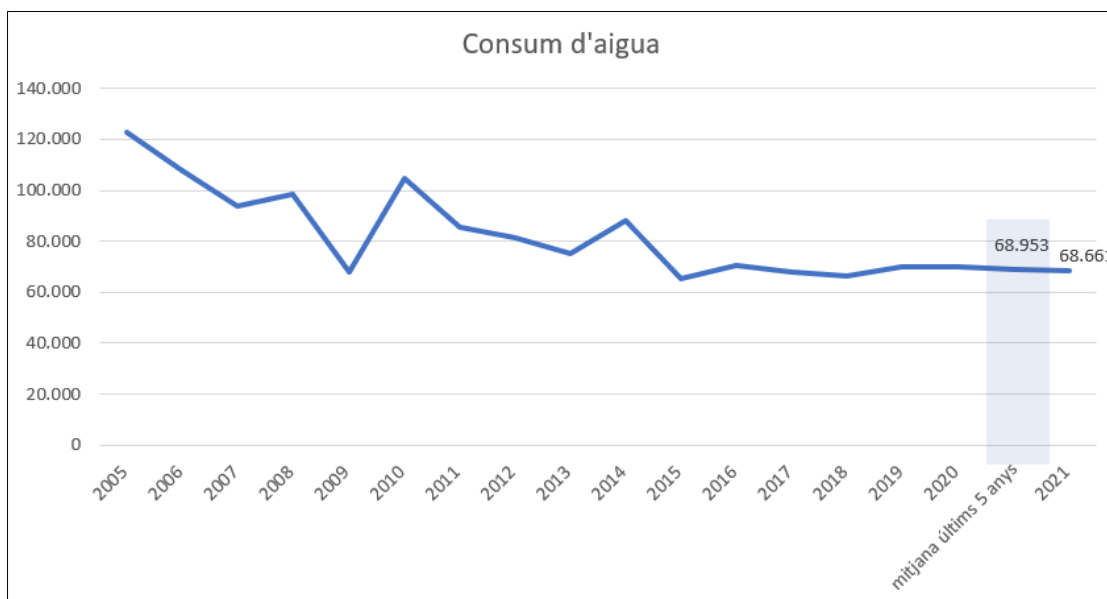
- 302-1 Consum total de combustibles procedents de fonts no renovables dins de l'organització, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.

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



- **Consum total d'aigua**

68.661m3



- **Incorporació d'iniciatives d'eficiència energètica**

Indicador:

- Taxa de reducció de consum d'energia: **-64.461 kw -0,52%**
- Taxa de reducció de consum d'aigua: **-1.410 m<sup>3</sup> -2,00%**

Revisió 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 *Assolit.*

Objectiu 2022

- Revisar el sistema d'interruptors a l'Àrea de Participació per sectoritzar l'encesa de llums i estalviar energia.

## 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
<b>Clínic perillósos</b>			
Citotòxics G IV	T23	Incineració	58.028 litres
Específics de risc G III	T34	Esterilització	438.067 litres
<b>Clínic no perillósos</b>			
Urbà + Clínic G I – G II	T12	Deposició / Rebuig	290.140 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.

Dels 661.660 litres de residu biosanitari generats, 106.260 van ser generats per pacients Covid-19. Aquesta xifra representa un 24% del total de residus.

Respecte a la resta de residus, se n'han gestionat segons la seva naturalesa d'acord amb la normativa vigent 66.574,2 Kg, classificats en 12 fraccions diferents.

#### Revisió objectius 2021

- Adequació del moll de descàrrega per millorar la segregació de residus.  
*Assolit.*
- Continuar incidint en la reducció de la utilització de materials d'un sol ús (gots i envasos rebutjables, bosses de plàstic, etc.).  
*No assolit. La pandèmia ha multiplicat l'ús de materials rebutjables.*
- Implantar el *Pla d'Eficiència Administrativa - Zero paper* (projecte guanyador del 1er Concurs d'Innovació).  
*No assolit. Aquest objectiu es trasllada a l'any 2022.*

#### Objectius 2022

- Implantar el *Pla d'Eficiència Administrativa – Zero paper* (projecte guanyador del 1r Concurs d'Innovació).
  - Realitzar una campanya de sensibilització/informació per a la millora de la gestió de residus per part del personal.
- **Gestió eficaç d'efluents i aigües residuals (neteja, lavabos, cuines, etc.)**

Indicador:

- Anàlisi periòdica d'abocaments.  
Cada 6 mesos es realitzen anàlisis 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 2021: 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 31/12/21 (inclosos suplents)	Dones	Homes	TOTAL
< 25 anys	118 (9,8%)	57 (4,7%)	175 (14,55%)
25-54 anys	546 (45,38%)	194 (16,13%)	740 (61,51%)
>54 anys	231 (19,2%)	57 (4,74%)	288 (23,94%)



74,40% dones



61,51% 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: 51)**

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: 16)**

**Objectiu 2022:**

- Actualització del Pla d'Igualtat de SCIAS-Hospital de Barcelona.
- Difusió de l'actualització del Pla d'Igualtat entre els socis de treball.

## **Seguretat i salut en el treball**

L'Hospital de Barcelona té com a compromís vetllar per la seguretat i la salut de tot el personal que presta serveis a les nostres instal·lacions. Per això, treballem contínuament per la millora dels espais de treball, així com de les tasques que es realitzen per part del personal, amb el conseqüent control dels aspectes ambientals, dels mitjans tècnics disponibles i de l'organització del treball, mantenint un nivell de salut òptim en tots els nostres treballadors. El control de tots aquests aspectes ens permeten continuar millorant i planificant nous reptes relacionats amb la salut del nostre personal.

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: **26%**

Formació i informació a 192 treballadors sobre riscos generals i específics dels seus llocs de treball. Formació i informació sobre mesures d'emergència a 35 treballadors. Xerrada sobre seguretat vial.

- Realització de simulacres d'evacuació parcial: **durant l'any 2021 se n'han realitzat 1 en àrea assistencial i 2 en àrees no assistencials.**
- Administració de vacunes de la grip: **532 persones han estat vacunades durant 2021.**
- Administració de vacunes COVID: **1.161 primeres dosis, 1.095 segones dosis, 752 terceres dosis.**

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

Indicadors:

- Variació d'accidents de treball amb baixa sobre any anterior (variació de sinistralitat): -25%.
- Visites COVID realitzades per part de personal de l'Hospital a la Consulta de Salut Laboral durant 2021: 1.803 visites, que han requerit la realització de 1.796 proves diagnòstiques COVID.

**Objectiu 2022:**

- Augmentar el percentatge de personal format (no tan sols informat) en PRL (noves incorporacions i reciclatge de la resta del personal) fins arribar al 25% de tota la plantilla.

## **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.
  - 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.

### Revisió objectius 2021

- Oferir noves edicions dels cursos d'alimentació saludable i reducció de l'estrès.  
*No es van repetir els cursos de 2020. Es van realitzar dues edicions del curs "De la fatiga emocional a la resiliència", una al juliol amb 52 persones inscrites i una a l'octubre, amb 68.*
- Valorar la possibilitat d'oferir d'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.  
*No assolit. Aquest objectiu es trasllada al 2022.*

### Objectius 2022:

- Oferir l'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.
- Difondre el Pla d'Igualtat actualitzat entre els treballadors.

## 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 ( <a href="http://www.scias-socis.com">www.scias-socis.com</a> ) 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	1,09%
Seu social	4,96%
Recomanació directa d'una altra persona	11,12%
Correus electrònics	67,63%
Web participació	15,20%

- Percentatge de resposta de l'enquesta de satisfacció de l'usuari: 20,59%

#### Revisió objectius 2021:

- Posar en marxa la intranet de SCIAS, que inclourà el Portal del Soci de Treball.  
*No assolit. Aquest objectiu es trasllada a 2022.*
- Participar novament en el Gran Recapte del Banc dels Aliments.  
*Es va tornar a participar en el Gran Recapte de forma telemàtica.*

#### Objectius 2022:

- Posar en marxa la intranet de SCIAS-Hospital de Barcelona.

### • 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: *La pandèmia ha continuat condicionant l'activitat de l'Àrea. En el període gener-juliol només es van realitzar activitats online i, a partir d'octubre, se'n van introduir algunes de presencials. Un total de 1.039 socis van participar en alguna activitat, on line o presencial. Aquesta xifra és molt similar a la del 2020 però queda molt per sota de les d'abans de la pandèmia.*
- Percentatge de socis de treball que pertanyen a alguna comissió o grup de treball: **33%**

#### Revisió objectiu 2021:

- Implementar la proposta guanyadora del Concurs de Projectes d'Innovació, relativa a l'estalvi de paper.  
*No assolit. Aquest objectiu es trasllada a 2022, dins de l'apartat de Gestió de Residus.*

#### Objectiu 2022

- 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.

#### Indicadors:

- Nous socis de treball que van realitzar el programa d'acollida durant l'any 2021: **122**.
- Mitjana de temps de resposta a les reclamacions:

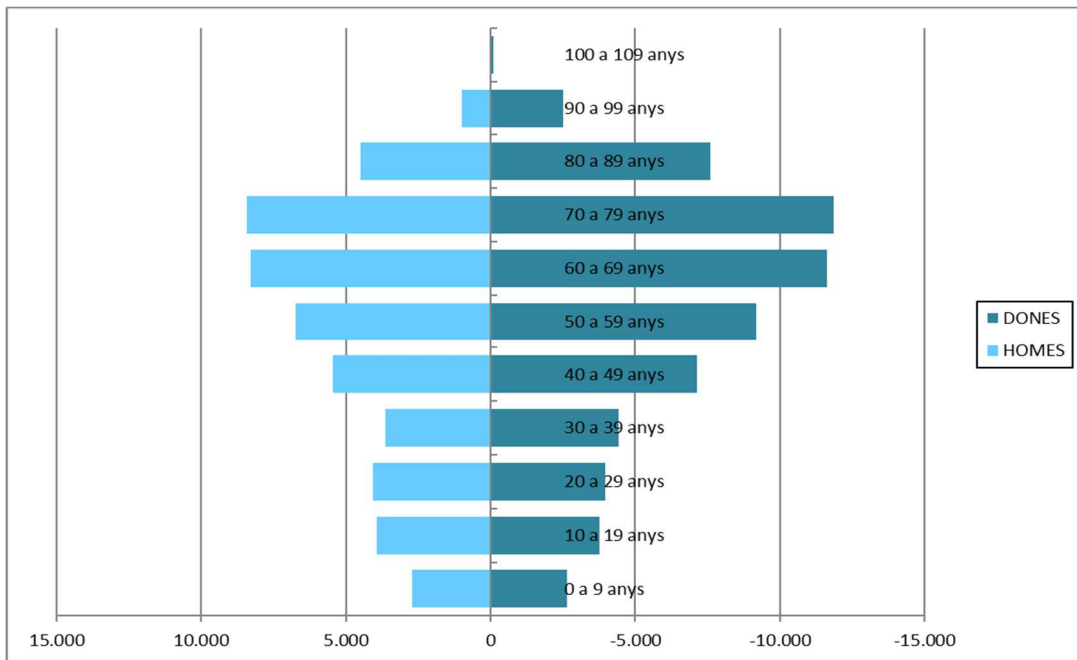
#### Revisió objectiu 2021

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

#### Objectiu 2022:

- Finalitzar el manual de benvinguda per a nous treballadors.
- Realitzar reunions informatives a tot el personal sobre la nostra cooperativa i el cooperativisme sanitari.
- Col·laborar en iniciatives solidàries del nostre entorn.

### Piràmide d'edats: socis de consum



### Relació amb la societat

SCIAS, en compliment de la Llei de Cooperatives de Catalunya, dota 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.

#### Donacions econòmiques

- Fundació Espriu
- Fundació Avedis Donabedian
- Fundació Ghandi

Facturació a Centres Especials de Treball (persones amb risc d'exclusió social): 190.760€

- Fundació Gaspar de Portolà
- C.E.T. Xavier Aguilar Pedrerol
- 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: **88,59 (2020: 89,97%)**
- Alumnes d'actes formatius durant l'any organitzats i/o finançats per SCIAS per als seus treballadors: **530**.

**Revisió objectius 2021**

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

**Objectiu 2022**

- Implementació d'una eina de valoració del nou circuit d'atenció del Servei d'Urgències.

- **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.

**Revisió objectiu 2021**

- Millorar el percentatge de queixes i reclamacions tancades en menys de 30 dies, fins a l'estàndard <70%.  
*L'estàndard s'ha millorat en tres punts, tot i haver patit l'any amb més reclamacions de l'històric de què disposem, degut a la situació sanitària. Es manté l'objectiu de continuar millorant aquest indicador per a l'any 2022, amb l'objectiu d'arribar a l'estàndard en el futur.*

**Objectiu 2022**

- Millorar el percentatge de queixes i reclamacions tancades en menys de 30 dies, treballant per apropar-nos a l'estàndard <70%.

## 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 2021**

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

*L'auditoria 2021 es va realitzar d'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades d'àmbit europeu. L'anterior de què disposem encara havia estat feta seguint l'anterior normativa, per la qual cosa no són comparables. Aquest objectiu es traslladarà a 2023, quan es farà la pròxima auditoria.*

- **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: **82,67%** (estàndard >75%).

**Revisió objectius 2021**

- Remodelació de l'Àrea d'Admissions, amb una estructura dissenyada per preservar la intimitat dels pacients a l'hora de l'ingrés.

*Assolit, a falta d'alguns detalls tècnics.*

- Anonimització de la crida de pacients al Servei d'Urgències, Hospital de Dia i Unitat de Cirurgia Ambulatòria.

*Assolit.*





## Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2021



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