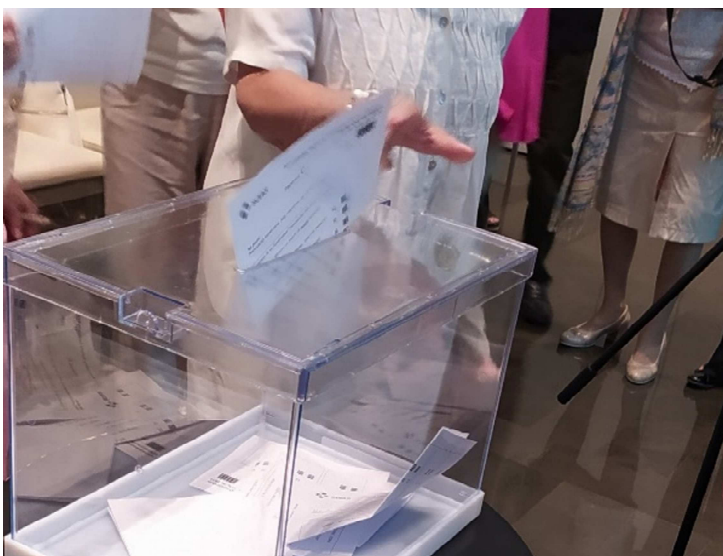
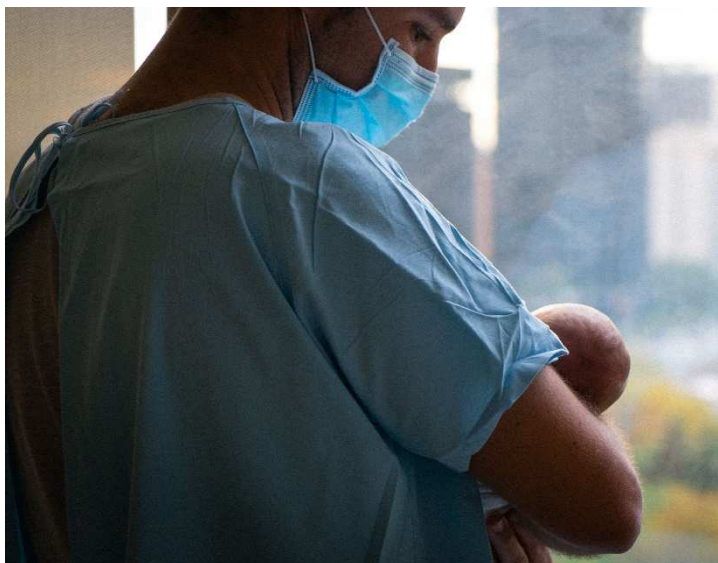


# MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA 2022





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

L'any 2022 ha estat un any marcat tant per la presència de dues onades de Covid-19 que van tenir lloc encara durant el primer semestre, com pel cansament acumulat del personal a causa de la pressió sanitària sostinguda durant tot el període pandèmic i la manca de professionals sanitaris en el nostre àmbit. Aquestes circumstàncies han impedit el desenvolupament normal de totes les iniciatives previstes per la Cooperativa, relatives a Responsabilitat Social Corporativa.

Durant el segon semestre, l'activitat assistencial s'ha anat recuperant i hem acabat a nivells superiors a l'any anterior i pròxims al 2019, abans de la pandèmia. En l'aspecte econòmic, la situació també és força millor que el 2021.

Malgrat l'esforç constant dels professionals de SCIAS i de l'Hospital de Barcelona, una mica més d'un terç dels objectius marcats per a l'exercici en matèria de Responsabilitat Social no han estat assolits per diferents causes. Alguns d'ells han estat traslladats al 2023 per continuar treballant-hi i d'altres s'han apartat per canvis en la situació que els va propiciar o altres motius.

Amb la tornada relativa a la normalitat sanitària, la cooperativa es proposa nous reptes per continuar complint amb el seu compromís en RSC i encara objectius relacionats amb la implantació de noves tecnologies, la millora de l'atenció als nostres pacients, mesures de sostenibilitat ambiental, formació del personal i relació amb els diversos grups d'interès, entre d'altres.



## SCIAS en xifres



**174.947**  
Socis de consum i usuaris



**80.096**  
Casos atesos a l'Hospital de Barcelona



**896**  
Llocs de treball a diferents dedicacions



**89.125**  
Visites domiciliàries



**847**  
Socis de treball



**15.232**  
Intervencions quirúrgiques i parts



**9.390**  
Hores de formació realitzades



**73.661.835€**  
Ingressos totals



**41.860.701€**  
Valor afegit distribuït entre els socis de treball



**2.980.850€**  
Inversió en instal·lacions i equips



**6.001.376€**  
Valor afegit distribuït a altres professionals i col·laboradors



**12.167.791 kW**  
Energia consumida



**1.446**  
Socis de consum a l'Àrea de Participació



**91,78%**  
Dels usuaris valoren com a molt bo el tracte rebut a l'Hospital de Barcelona



**881**  
Casos de Covid-19 ingressats a l'Hospital de Barcelona (2022)



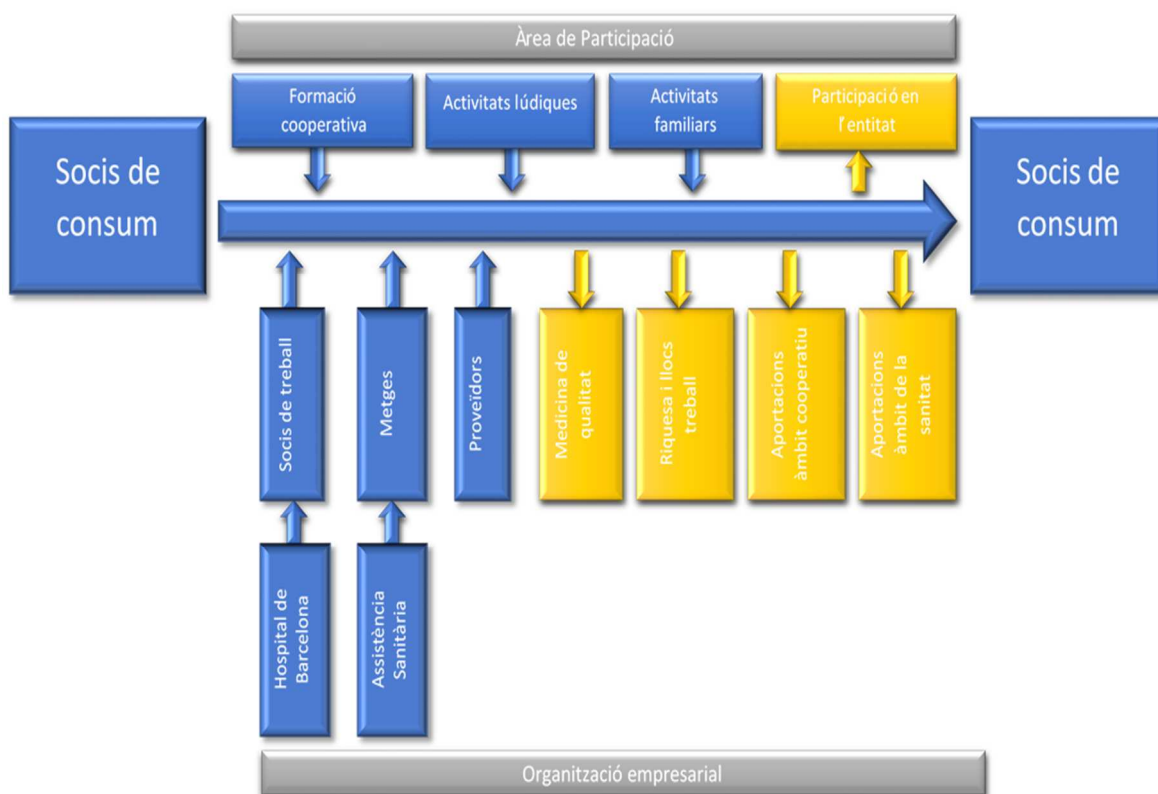
**91.569€**  
Invertits en equips de protecció individual per als treballadors

## 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.

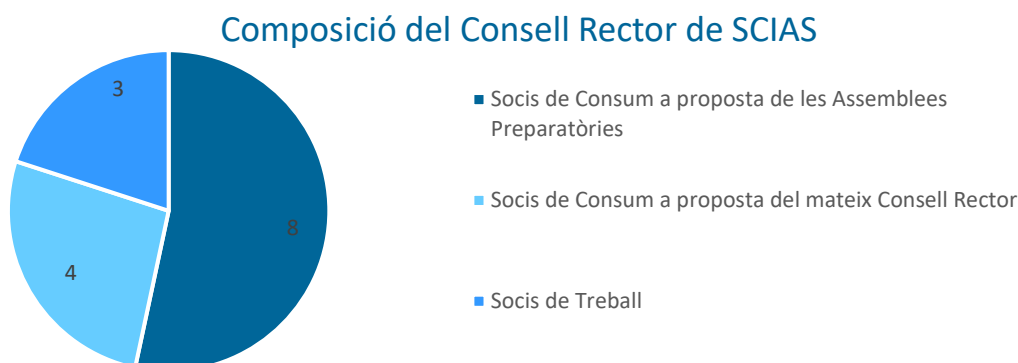
Per tant, es busca mantenir un creixement rendible que garanteixi un desenvolupament sostenible en el temps i, alhora, fer-ho mitjançant una gestió responsable, tant pel que fa al seu govern corporatiu com a la transparència economicofinancera.

### 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 2022: **295 socis**.
- Nombre de compromissaris elegits per assistir a l'Assemblea General del 6 de novembre de 2022: **77 compromissaris**.

- **Gestió econòmica equilibrada**

Indicador:

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

<b>ESTAT DEL VALOR AFEGIT</b>	<b>2022</b>
<b>VALOR ECONÒMIC GENERAT</b>	<b>73.661.835</b>
Xifra de negoci	73.149.601
Altres ingressos	487.212
Subvencions rebudes de les administracions públiques	25.022
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT</b>	<b>74.223.621</b>
Costos d'explotació	25.767.438
Despeses salarials totals	41.860.701
Despeses professionals assistencials	6.001.376
Despeses destinades a aspectes mediambientals	311.904
Pagaments a proveïdors de capital (leasing, renting)	121.956
Pagaments a governs (impost de societats)	160.244
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT</b>	<b>-561.786</b>
Reserves de l'any	-561.786
Amortitzacions	2.707.980
Provisions	24.180
Inversions	2.980.850
<b>EBITDA</b>	<b>2.182.485</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 2022:

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

##### Objectius 2023:

- Ampliació de la formació online en PRL a tots els Socis de Treball.
- Implantació del programa informàtic de gestió de presències.
- Implantació de la signatura digital dels contractes de nous Socis de Treball.
- Inici del projecte de renovació del sistema d'informació de l'Hospital de Barcelona.

#### • Innovació en el servei ofert

##### Indicador:

- Relació d'inversions superiors a 25.000 € per adquisició de tecnologia i aparells:
  - . *Adquisició de càmera endoscòpica amb fluorescència per a quiròfan (fase 1 de 4)*
  - . *Reposició sofàs acompanyants, 30 unitats (fase 4 de 8)*
  - . *Col·lectors climatització*
  - . *Reforma control infermeria UCI*
  - . *Renovació grup de pressió plantes baixes i bugaderia*
  - . *Renovació de 30 llits de pacients (2a fase de 4)*
  - . *Renovació telecomandament, Servei de Radiodiagnòstic.*
  - . *Renovació sala de telecomandament, Servei de Radiodiagnòstic.*
  - . *Renovació tub d'endoscòpia digestiva sectorial (ecògraf endoscòpia).*
  - . *Renovació sala d'ecografies, Servei de Radiodiagnòstic.*
  - . *Adequació escala central planta 12 (fase 2 de 5)*
  - . *Renovació aïllament sonor menjador hospital.*
  - . *Construcció despatxos per a consultes externes a la planta 4a.*
  - . *Reforma de la cuina de cafeteria (inclòs terra)*
  - . *Impermeabilització de part de la coberta.*

##### Revisió objectius 2022:

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

##### Objectius 2023:

- Seguiment radiològic de malalts oncològics a l'Hospital de Barcelona.

### **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 2022

- Continuar amb la conscienciació en el respecte i la conducta cívica en espais compartits.  
*S'han emprès accions en aquest sentit, sense obtenir el resultat esperat.*

Objectiu 2023

- Reforçar les accions contra el consum de tabac dins del recinte hospitalari.

- **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 2022:

- Aconseguir una adaptació a la nova reforma laboral que ens permeti mantenir una gestió eficient i el millor servei als nostres usuaris.  
*Assolit.*
- 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.  
*Assolit.*

Objectiu 2023:

- Canvi del sistema del reg d'aspersió de les zones enjardinades a degoteig.
- Instal·lació d'estació de càrrega per a cotxes elèctric a l'aparcament de l'Hospital de Barcelona.

## 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).

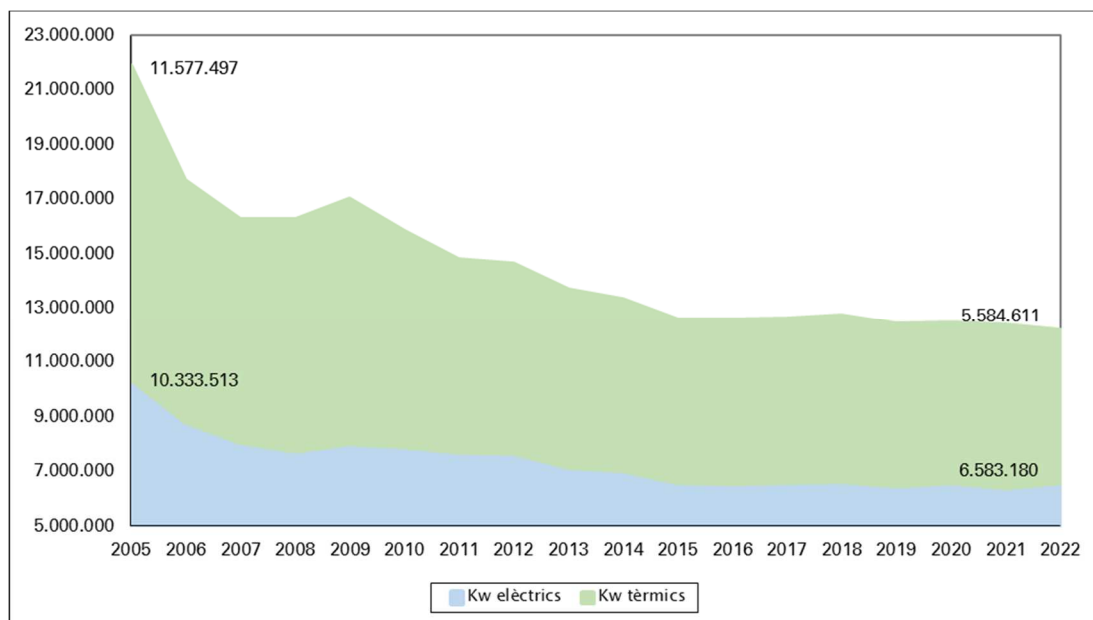
Aspectes destacats:

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

Indicadors:

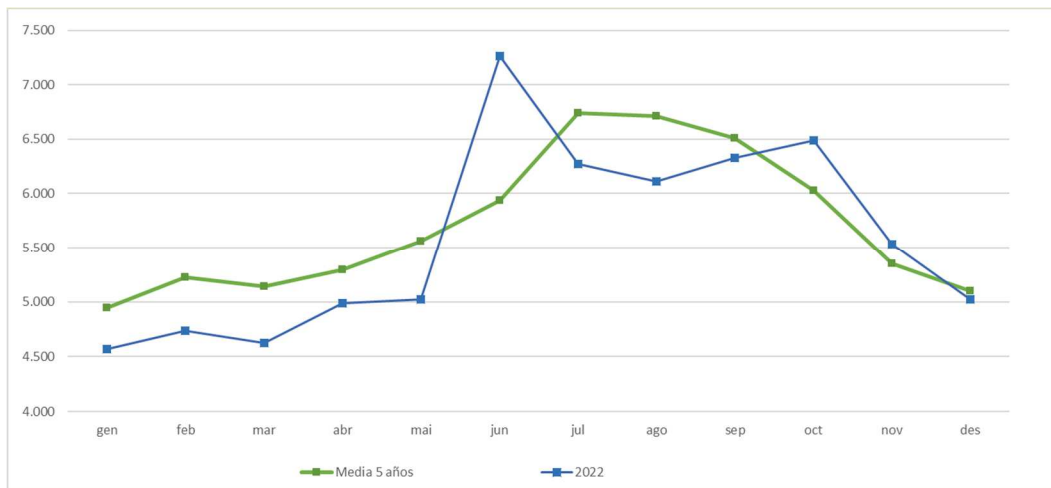
- 302-1 Consum total de combustibles procedents de fonts no renovables dins de l'organització, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.

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



- **Consum total d'aigua**

66.963 m<sup>3</sup>



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

Indicador:

- Taxa de reducció de consum d'energia: -1,65%
- Taxa de reducció de consum d'aigua: -2,47%

Revisió objectiu 2022

- Revisar el sistema d'interruptors a l'Àrea de Participació per sectoritzar l'encesa de llums i estalviar energia.  
*No assolit. Es trasllada a 2023.*

Objectiu 2023

- Revisar el sistema d'interruptors a l'Àrea de Participació per sectoritzar l'encesa de llums i estalviar energia.
- Substitució dels sabons utilitzats a la Bugaderia per nous productes que permetin escurçar els cicles de rentat i disminuir la temperatura, aconseguint el mateix nivell de desinfecció.
- Anàlisi de la instal·lació d'un equip de generació d'energia fotovoltaica.
- Canvi del sistema del reg d'aspersió de les zones enjardinades a goteig.

## 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 2022
<b>Clínic perillosos</b>			
Citotòxics G IV	T23	Incineració	49.380 litres
Específics de risc G III	T34	Esterilització	324.962 litres
<b>Clínic no perillosos</b>			
Urbà + Clínic G I – G II	T12	Deposició / Rebuig	289. 650 Kg

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

CLÍNICS	CODI LER	2017	2018	2019	2020	2021	2022
GI+GII	200301	399.960	408.020	376.500	345.470	290.140	289.650
GIII	180103	207.481	210.472	184.574	430.669	438.733	324.962
GIV	180108	53.160	49.860	49.020	51.780	58.020	49.380

El volum de residus clínics específics de grup III ha experimentat una disminució considerable degut a què a l'Agost del 2022 es va realitzar un canvi en el protocol dels residus COVID-19 que es troba a circuits.

Respecte a la resta de residus, se n'han gestionat segons la seva naturalesa d'acord amb la normativa vigent 157,315 tones classificats en 11 fraccions diferents.

RESIDUS NO CLÍNICS	2022
OLI VEGETAL	2,02
PILES	0,13
EQ. ELECTRÒNICS/RAEE	1,119
TÓNER	0,228
PAPER	16,967
PAPER CONFIDENCIAL	1,15
CARTRÓ	38,95
QUÍMICS	0,117
ENVASOS	7,024
RESINES	0,18
ORGÀNICA	89,43
TOTAL	157,315

### Revisió objectius 2022

- Implantar el Pla d'Eficiència Administrativa – Zero paper (projecte guanyador del 1r Concurs d'Innovació).  
*No assolit.*
- Realitzar una campanya de sensibilització/informació per a la millora de la gestió de residus per part del personal.  
*No assolit.*

### Objectius 2023

- Actualització del Pla de Minimització de Residus (2023-2024).
  - Realitzar una campanya de sensibilització/informació per a la reducció de consum de paper per part del personal.
  - Realitzar una prova pilot d'ús de llençols rebutjats per a la confecció de bosses de roba bruta que substitueixin les de plàstic actuals.
  - Implementar accions per a la reducció del plàstic d'un sol ús (gots, ampolles d'aigua, etc.)
- 
- **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 2022 7 dones (47%), 8 homes (53%).
- 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	115 (9,08%)	61 (4,82%)	176 (13,9%)
25-54 anys	582 (45,97%)	203 (16,03%)	785 (62%)
>54 anys	240 (18,96%)	65 (5,13%)	305 (24,09%)



74,01% dones



62% 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: 61)**

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)**

**Revisió objectius 2022:**

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

**Objectius 2023:**

- Actualització dels protocols d'assetjament laboral i sexual de SCIAS-Hospital de Barcelona.
- Difusió dels protocols anteriors.
- Implantació del Programa de Planificació de Personal.
- Implementar i donar accés al Portal del Treballador dins de la Intranet de l'Hospital.

## **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 consegüent 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: **35%**

Formació en PRL de 381 persones: 333 sobre prevenció del risc biològic i 51 sobre riscos generals per a personal de nova incorporació a SCIAS-Hospital de Barcelona.

Informació en PRL: 1.150 persones sobre actuació en cas d'emergència (incendi) i 238 persones de nova incorporació informades sobre els riscos del seu lloc de treball. Això ha suposat el lliurament d'informació al 34,6% de la plantilla el 2022.

A més, s'han realitzat 23 xerrades informatives relacionades amb mesures d'emergències en diferents serveis, 1 xerrada informativa relacionada amb l'avaluació de riscos psicosocials i una altra sobre gestions habituals de seguretat i salut dins de l'hospital.

- Realització de simulacres d'evacuació parcial: durant l'any 2022 se n'han realitzat 2 en àrea assistencial i 3 en àrees no assistencials.
- Administració de vacunes de la grip: 486 persones han estat vacunades durant 2022.
- Administració de vacunes COVID: 336 dosis de record (4a dosi).
- **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): +3,7% (3 accidents més que el 2021).
- Visites COVID realitzades per part de personal de l'Hospital a la Consulta de Salut Laboral durant 2021: 1.173 visites, que han requerit la realització de 1.173 proves diagnòstiques COVID.

**Revisió 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. *Assolit.*

**Objectius 2023:**

- Implementació de les mesures derivades de l'avaluació de riscos psicosocials.
- Inici de la formació sobre Programa d'Autoprotecció on line a tota la plantilla.
- Habilitació d'un espai a la intranet perquè els treballadors puguin fer propostes sobre millora en Prevenció de Riscos Laborals.

## **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 2022**

- Oferir l'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.  
*No assolit.*
- Difondre el Pla d'Igualtat actualitzat entre els treballadors.  
*Assolit.*

**Objectius 2023:**

- Oferir l'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 ( <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.

El sistema d'inscripció a les activitats ja es fa exclusivament a través de la web. Com que en el procés de registre no es demana com han conegut l'Àrea, és impossible conèixer la via d'accés dels nous usuaris.

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

**Revisió objectius 2022:**

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

**Objectius 2023:**

- Implantació del programa informàtic de gestió de presències.
- Presència a xarxes socials (Linked-In)

- Actualització del Sistema d'Informació de l'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: **Un total de 1.466 socis van participar en alguna activitat presencial o online, un 41,1% més que l'any 2021. El 69% són de Barcelona i el 31%, de comarques. La major part de les activitats ofertes han exhaurit les places disponibles. En els darrers mesos de l'any s'ha constatat que això respon més a l'increment d'activitats realitzades per persona (3,42 activitats per soci) que a un increment proporcional de nous usuaris de l'Àrea.**
- Percentatge de socis de treball que pertanyen a alguna comissió o grup de treball: **33%**

**Revisió objectiu 2022:**

- Implementar la proposta guanyadora del Concurs de Projectes d'Innovació, relativa a l'estalvi de paper.  
*No assolit.*

**Objectiu 2023**

- Incorporar la visió dels pacients en alguns aspectes de l'activitat del dia a dia de l'Hospital de Barcelona a través de la participació de consellers Socis de Consum de SCIAS.

- **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 2022: **49.**
- Mitjana de temps de resposta a les reclamacions: **47,65 dies.**

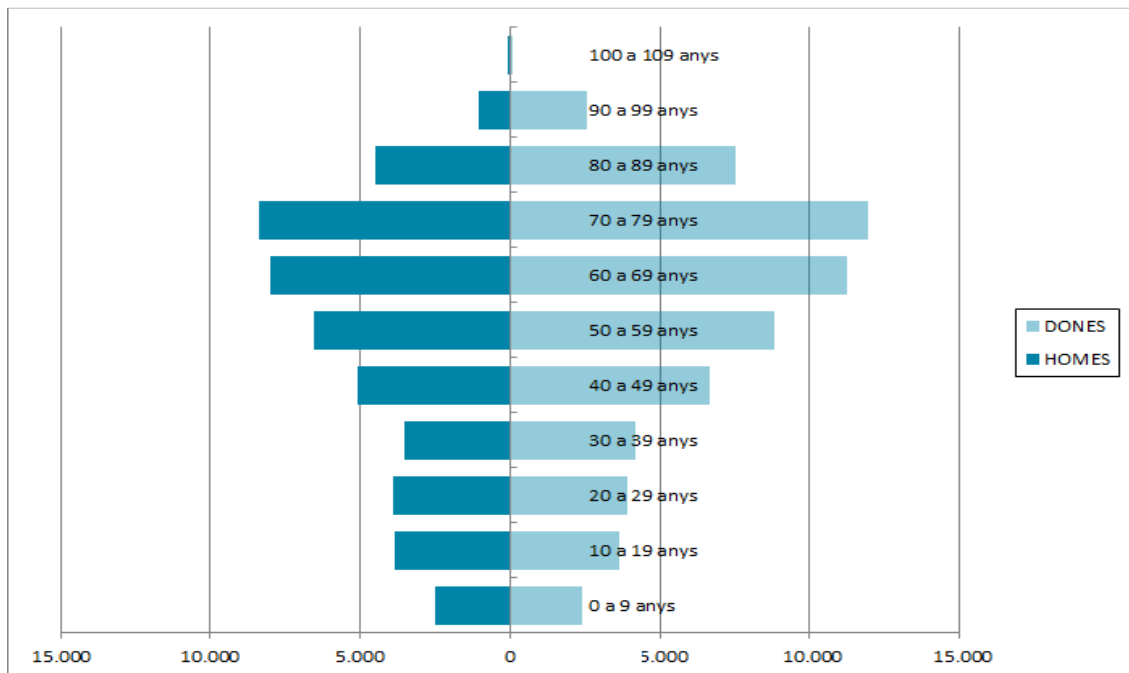
**Revisió objectius 2022**

- Finalitzar el manual de benvinguda per a nous treballadors.  
*No assolit.*
- Realitzar reunions informatives a tot el personal sobre la nostra cooperativa i el cooperativisme sanitari.  
*Assolit.*
- Col·laborar en iniciatives solidàries del nostre entorn.  
*Assolit. Col·laboració en el Gran Recapte d'Aliments.*

**Objectius 2023**

- Finalització del Manual de Benvinguda per a nous treballadors.
- Participació en el Gran Recapte del Banc dels Aliments.
- Participació en la recollida de joguines de la Creu Roja per Nadal.

### 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: **89,23%** (2021: 88,59)
- Alumnes d'actes formatius durant l'any organitzats i/o finançats per SCIAS per als seus treballadors (es comptabilitzen tantes vegades com han assistit a algun acte): **795**.

### Revisió objectiu 2022

- Implementació d'una eina de valoració del nou circuit d'atenció del Servei d'Urgències. *Assolit. S'ha incorporat un ítem per a valorar les atencions del Servei d'Urgències dins de l'enquesta general de satisfacció.*

### Objectiu 2023

- Ampliar l'abast del programa "Hospital sense Dolor".

- **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: **37% (2021: 41,38%)**

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

Indicadors: els propis de seguretat assistencial.

### Revisió objectiu 2022

- Millorar el percentatge de queixes i reclamacions tancades en menys de 30 dies, treballant per apropar-nos a l'estàndard <70%. *No assolit. L'augment de reclamacions registrades (+23,48%) ha provocat un empitjorament d'aquest indicador.*

### Objectiu 2023

- 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.**

### Objectiu 2023

- Formació del personal en protecció de dades de caràcter sanitari.

- **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: **83,39% (estàndard >75%)**.

### Objectiu 2023

- Implantació d'un sistema d'identificació de pacients anonimitzat al Servei d'Admissions.





## Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2022



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