

**MEMÒRIA DE
RESPONSABILITAT
SOCIAL
CORPORATIVA
2019**

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.....	8
Consum responsable de recursos	
Gestió de residus	
Personal	11
Diversitat, igualtat i conciliació	
Seguretat i salut en el treball	
Benestar dels socis de treball	
Compromís social i benestar.....	14
Relació amb els grups d'interès	
Qualitat assistencial i seguretat clínica	
Privacitat dels socis de consum, pacients i usuaris	

INTRODUCCIÓ

La Memòria 2019 segueix la mateixa estructura que la de l'any anterior, fruit d'un treball exhaustiu per adaptar-la a la normativa GRI.

Durant l'any s'han assolit la major part dels objectius fixats en la memòria anterior.

A la revisió que consta a continuació es detalla l'estat de cadascun d'ells.

Revisió objectius 2018

ORGANITZACIÓ RESPONSABLE

Actualització tecnològica

Ús d'eines tecnològiques en la comunicació interna i externa

- Posta en marxa del programa de guàrdies general.
El programa de guàrdies general previst entrarà en funcionament durant el primer trimestre de 2020.
- Posta en marxa de la intranet de l'Hospital de Barcelona.
S'ha començat a treballar en la intranet de l'Hospital de Barcelona i es preveu que entri en funcionament el 2021.

Innovació en el servei ofert

Objectius:

- Implantació de dispositius portàtils d'accés a les dades del pacient per als serveis d'atenció domiciliària.
S'ha dotat d'aquests dispositius els facultatius que visiten a domicili per al programa d'atenció domiciliària al pacient pluripatològic (PAPPA). S'anirà implantant a la resta de serveis que visiten a domicili.
- Implantació de la signatura digital dels contractes laborals.
Aquest objectiu es trasllada a 2020, en espera de la reorganització de tasques al servei de Relacions Laborals.

Ètica, integritat i compliment normatiu

Compliment del codi d'ètica i del codi de conducta

Objectius:

- Revisió del Codi d'Ètica Assistencial.
Se sol·licitarà a Comissió d'Ètica Assistencial la revisió del Codi Ètic de la institució. Aquesta tasca es realitzarà durant els anys 2020 i 2021.
- Disseny d'un Codi de Conducta general de la cooperativa.
S'ha iniciat una ciclo de formacions per a personal administratiu sobre "Habilitats comunicatives, relacionals i emocionals en la interacció amb companys, clients i familiars", per tal de potenciar un estil propi, i s'ha dissenyat un decàleg de bones pràctiques que es distribuirà a tot el personal.

MEDI AMBIENT

Gestió de residus

Gestió de residus generats

Objectiu:

- Reduir l'ús d'ampolles d'aigua de PVC.
S'han instal·lat fonts d'aigua al menjador del personal, amb la qual cosa s'ha suprimit completament l'ús d'ampolles de plàstic en aquest espai.

COMPROMÍS SOCIAL I BENESTAR

Relació amb els grups d'interès

Canals de comunicació

Objectiu:

- Posta en marxa del Portal del Soci de Treball.
S'està treballant en la implementació del Portal del Soci de Treball, que serà plenament operatiu l'any 2021.

Qualitat assistencial i seguretat clínica

Personalització i professionalitat del servei i l'atenció oferts

Objectiu:

- Donar resposta escrita al 100% de les enquestes d'usuaris que incloguin qualsevol comentari.
Aquest objectiu ha estat assolit gràcies a la implementació d'un sistema de treball que garantirà el seu compliment de forma permanent.
- Revisar l'accessibilitat als sistemes oficials de reclamació.
S'ha realitzat la revisió prevista. Durant l'any 2020 s'implementaran accions per millorar l'accessibilitat als sistemes oficials de reclamació.

Privacitat de socis de consum, pacients i usuaris

Protecció i confidencialitat de les dades

Objectiu:

- Disminuir el nombre d'observacions en l'auditoria anual respecte a l'any anterior.
Durant l'any 2019, SCIAS s'ha sotmès a una tutoria per part de personal acreditat destinada a adaptar tota la documentació referent a usuaris, professionals externs, treballadors i proveïdors al nou Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea. La nova auditoria es realitzarà durant el 2020, per la qual cosa aquest indicador es trasllada a aquest any.

ALTRES ACTIVITATS

Independentment dels objectius fixats en la memòria, durant l'any 2019 s'han dut a terme altres iniciatives dins del marc de la Responsabilitat Social Corporativa:

- Col·laboració en la campanya del Banc dels Aliments "La fam no fa vacances". Els treballadors de l'Hospital de Barcelona van aportar 22 caixes d'aliments, que van ser lliurades a la Fundació ProVida.
- Enquesta d'hàbits saludables a tot el personal, que ha servit per definir els objectius en aquest àmbit per a l'any vinent.
- Curs de català gratuït per a persones castellanoparlants, a petició dels mateixos treballadors.
- Cursos d'anglès gratuïts per al personal.

A continuació presentem la informació rellevant d'RSC referent al 2019 i els objectius fixats per a l'any vinent.

SCIAS EN XIFRES



167.554
Socis de consum i usuaris



78.552
Casos atesos a l'Hospital de Barcelona



856
Treballadors fixes i temporals (no suplents)



72.362
Casos atesos a domicili



798
Socis de treball



15.701
Intervencions quirúrgiques i parts



14.198
Hores de formació realitzades



68.745.389€
Ingressos totals



38.823.495€
Valor afegit distribuït entre els socis de treball



3.086.572€
Inversió en instal·lacions i equips



4.638.507€
Valor afegit distribuït a altres professionals i col·laboradors



12.423.862 kW
Energia consumida



1.371
Socis de consum a l'Àrea de Participació



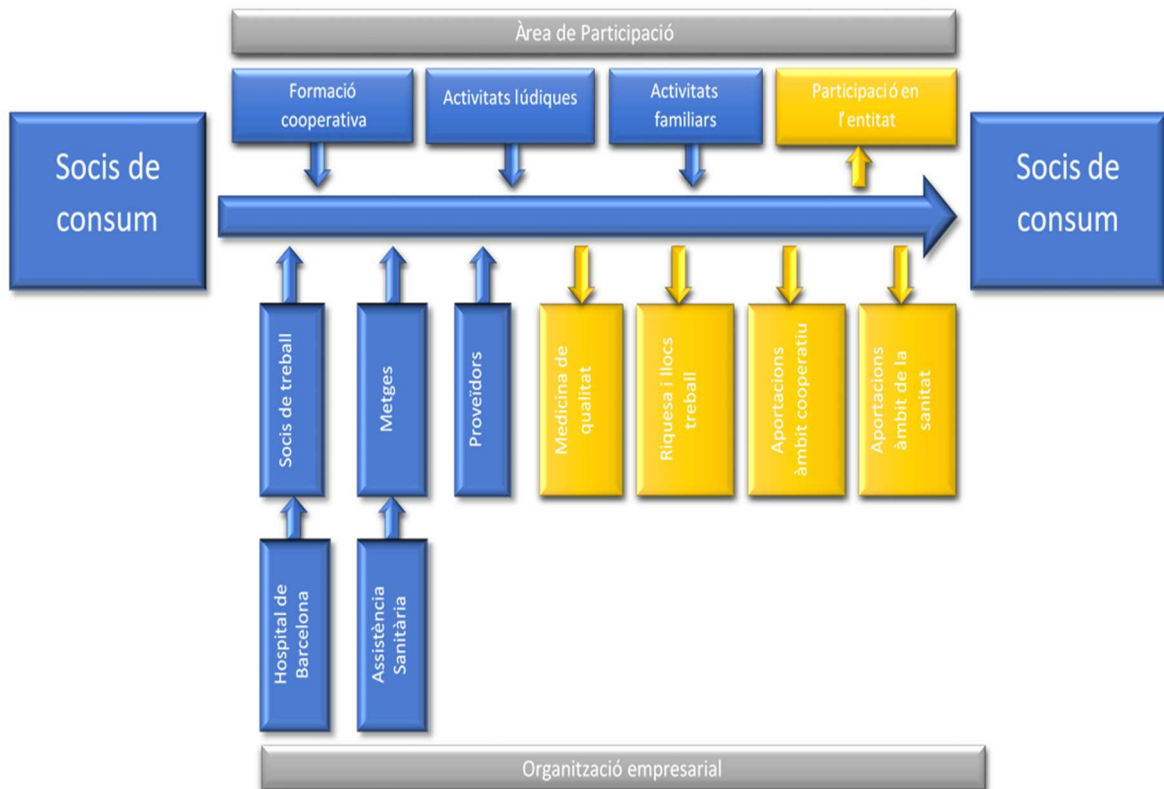
86,91%
Dels usuaris valoren com a molt bo el tracte rebut a l'Hospital de Barcelona

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.

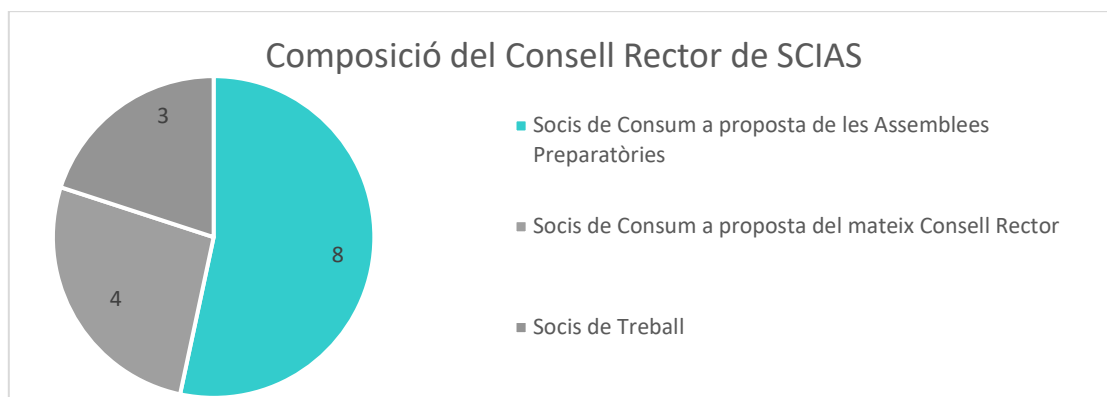
Per tant, es busca mantenir un creixement rendible que garanteixi un desenvolupament sostenible en el temps i, al mateix temps, fer-ho mitjançant una gestió responsable, tant pel que fa al seu govern corporatiu com a la transparència economicofinancera.

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.**



Els més de 124.000 socis de consum i de treball són convocats anualment a les 22 Assemblees Preparatòries prèvies a l'Assemblea General. En les primeres es nomenen els Compromissaris que assistiran a la segona. El dia 15 de juny de 2019, els compromissaris elegits van assistir l'Assemblea General de SCIAS.

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.

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 2019: 114

- **Gestió econòmica equilibrada**

Indicador:

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

ESTAT DEL VALOR AFEGIT**2019**

VALOR ECONÒMIC GENERAT	68.968.290
Xifra de negoci	68.745.389
Altres ingressos	222.901
Subvencions rebudes de les administracions públiques	0
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT	68.645.774
Costos d'explotació	24.791.407
Despeses salarials totals	38.823.495
Despeses professionals assistencials	4.638.507
Despeses destinades a aspectes mediambientals	268.834
Pagaments a proveïdors de capital (leasing, renting)	46.635
Pagaments a governs (impost de societats)	76.896
VALOR ECONÒMIC RETINGUT	322.516
Reserves de l'any	322.516
Amortitzacions	2.541.710
Provisions	470.000
Inversions	3.086.572
EBITDA	3.445.307

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**

Indicador:

- Posta en marxa de processos transversals d'informació basats en TICs durant l'any:
Durant l'any 2019 s'ha posat en marxa el programa de guàrdies en determinats serveis i s'anirà estenen durant el 2020.

Objectius:

- Ampliar la disponibilitat de dispositius portàtils per a professionals d'atenció domiciliària.
- Posar en marxa la nova web de l'Hospital de Barcelona i de SCIAS.

- **Innovació en el servei ofert**

Indicador:

- Relació d'inversions superiors a 25.000 € per adquisició de tecnologia i aparells:
 - Reforma de la sala blanca del Servei de Farmàcia (zona estèril de preparació de medicaments)
 - Reforma de l'Àrea de Reanimació Postquirúrgica.
 - Reforma del passadís principal i àrees comunes de l'Àrea Quirúrgica.
 - Reforma de l'àrea de rentavaixelles al Servei de Cuina.
 - Adquisició d'un nou microscopi per a intervencions d'oftalmologia.
 - Substitució d'una caldera de vapor al Servei de Bugaderia.
 - Adquisició d'un nou arc quirúrgic per als quiròfans.
 - Adquisició d'un nou respirador per a Anestèsia.

Objectius:

- Implantació de la signatura digital dels contractes laborals.

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.**

L'Hospital de Barcelona disposa d'un codi d'ètica assistencial que es troba disponible al web de l'entitat. <https://www.scias.com/ca/codi>

Objectius:

- Difondre i implantar el decàleg de bones pràctiques en l'atenció a les persones.
- **Adaptació als canvis regulatoris.**

Durant l'any 2019 s'ha continuat realitzant l'adaptació al Reglament General de Protecció de Dades de tots els documents existents a l'entitat, relatius a: socis, pacients, usuaris, treballadors, proveïdors, etc.

Es preveu una nova auditoria l'any 2020.

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.

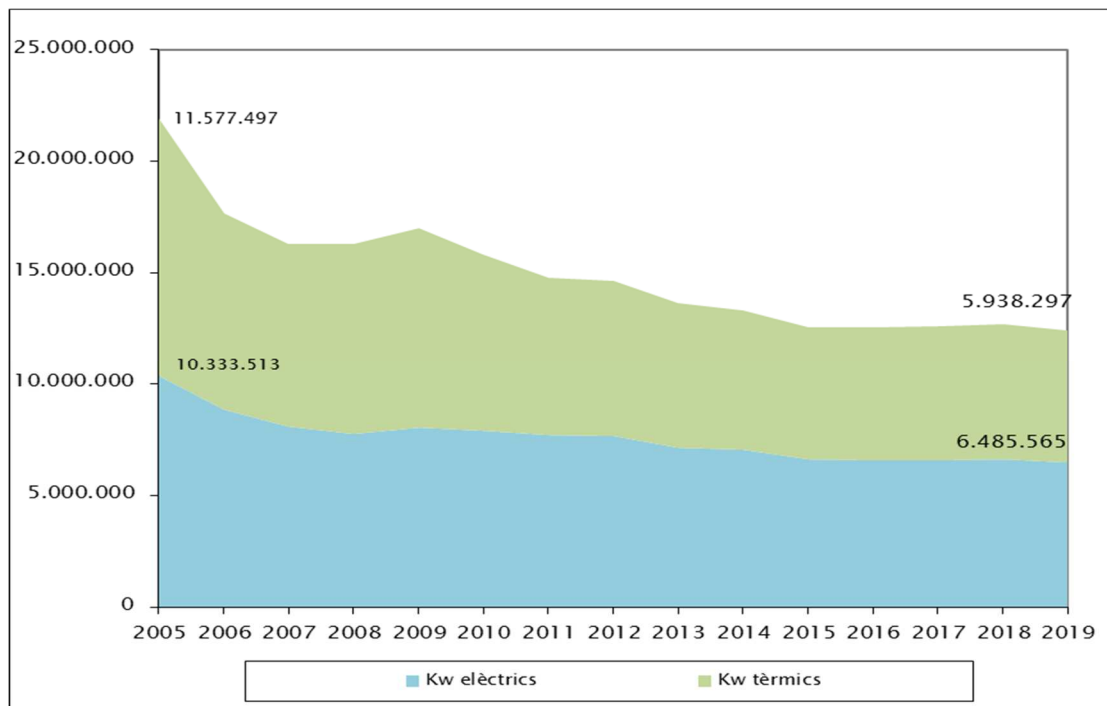
En aquest sentit cal la inclusió de criteris ètics, socials o ambientals a l'hora de comprar i consumir recursos (energia i aigua, però també materials).

Aspectes destacats:

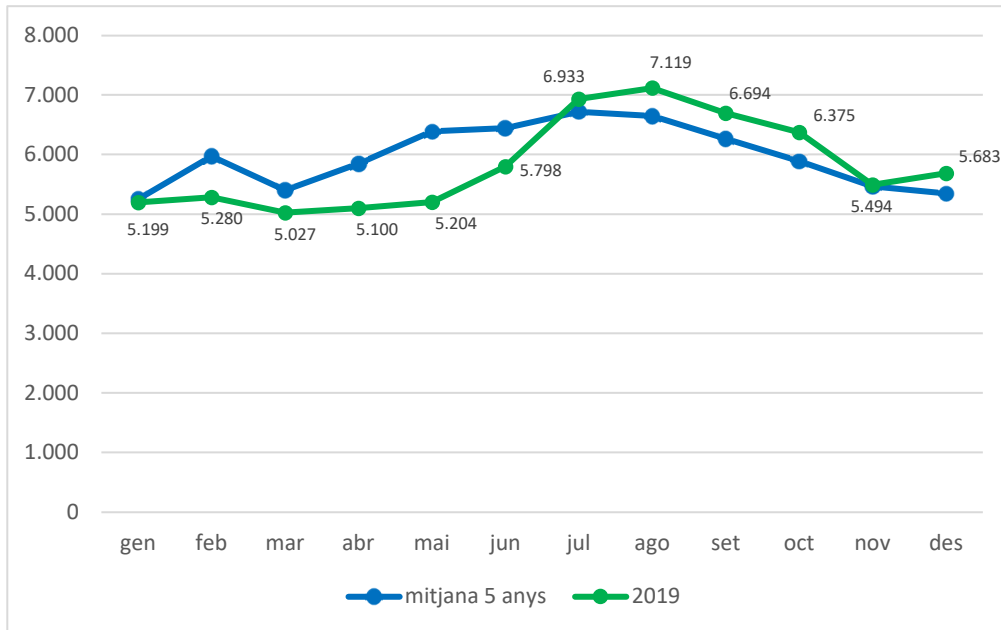
- **Consum responsable de recursos (aigua i energia).**

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**
69.906 m³



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

Indicador:

- Taxa de reducció de consum d'energia.
Durant el 2019 s'han continuat implementant una sèrie d'accions destinades a reduir i optimitzar el consum energètic:
 - Modernització d'equipament gran consumidor d'energia: substitució d'un dels generadors de vapor per una caldera modulant amb economitzador.
 - Continuació de la substitució progressiva, a tot l'edifici, dels equips d'enllumenat per equips d'alt rendiment.
 Aquestes actuacions se sumen a les que s'han dut a terme en els últims 14 anys per aconseguir una reducció de més del 37% en el consum d'energia, que continua disminuint malgrat la incorporació de nova tecnologia i l'increment de la demanda per part dels usuaris.

Objectiu:

- 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.

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 2019
Clínic perillósos			
Citotòxics G IV	T23	incineració	49.020 L
Específics de risc G III	T34	esterilització	184.574 L
Clínic no perillósos			
Urbà + Clínic G I i G II	T12	deposició / rebuig	376.500 Kg

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

Respecte a la resta de residus, se n'han gestionat segons la seva naturalesa d'acord amb la normativa vigent 115.220 Kg, classificats en 13 fraccions diferents.

Objectius:

- Revisar els sistemes de gestió de residus.
- Continuar incidint en la reducció de la utilització de materials d'un sol ús (gots i envasos rebutjables, bosses de plàstic, 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 2019: 5 dones (33%) i 10 homes (66%).
- 405-1 Percentatge de treballadors per categoria laboral per gènere i per grup d'edat.

Total de persones contractades a 31/12/18 (inclosos suplents)	Dones	Homes	TOTAL
< 25 anys	65 (6,07%)	33 (3,08%)	98 (9,16%)
25-54 anys	574 (53,64%)	158 (14,77%)	732 (68,41%)
>54 anys	179 (16,73%)	61 (5,70%)	240 (22,43%)



76,45% dones



77,57% 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: 139)

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 contractuales atorgades sobre demanades: 100% (n: 37)

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: 41%

- **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): +0,5%

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.

Durant l'any 2019 es va dur a terme una enquesta d'hàbits saludables per conèixer els interessos i costums dels socis de treball en aquest àmbit. D'acord amb els resultats obtinguts, es fixen els següents

Objectius:

- Valorar la possibilitat d'oferir d'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.
- Organitzar un programa d'hàbits saludables transversal, amb accions durant tot l'any adreçades tant a socis de treball com de consum.
- Organitzar una cursa solidària adreçada als socis de treball i als seus familiars i amics.

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
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.

Campanya sorteig de viatges	22,14%
Convocatòria de l'Assemblea General	9,01%
Hospital de Barcelona	1,52%
Seu social	1,22%
Àrea de Participació	3,81%
Fullet d'activitats de l'Àrea de Participació	0,92%
Setmana de la salut	1,53%
Recomanació directa d'una altra persona	6,87%
Altres diversos (telèfon, correu electrònic, ASC)	5,65%
No s'especifica	47,32%

- Percentatge de resposta de l'enquesta de satisfacció de l'usuari: 30,23%

Objectius:

- Continuar treballant per posar en marxa el Portal del Soci de Treball l'any 2021.
- Millorar la comunicació de l'Àrea de Participació amb el soci de consum.
- Posar en marxa la web de l'Àrea de Participació.
- Consolidar l'avís de seguiment per SMS a l'acompanyant del pacient quirúrgic.

- **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: +13%
- Percentatge de socis de treball que pertanyen a alguna comissió o grup de treball: 32%

Objectiu:

- Celebrar el 1r Concurs de Projectes d'Innovació de l'Hospital de Barcelona, adreçat als socis de treball.

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

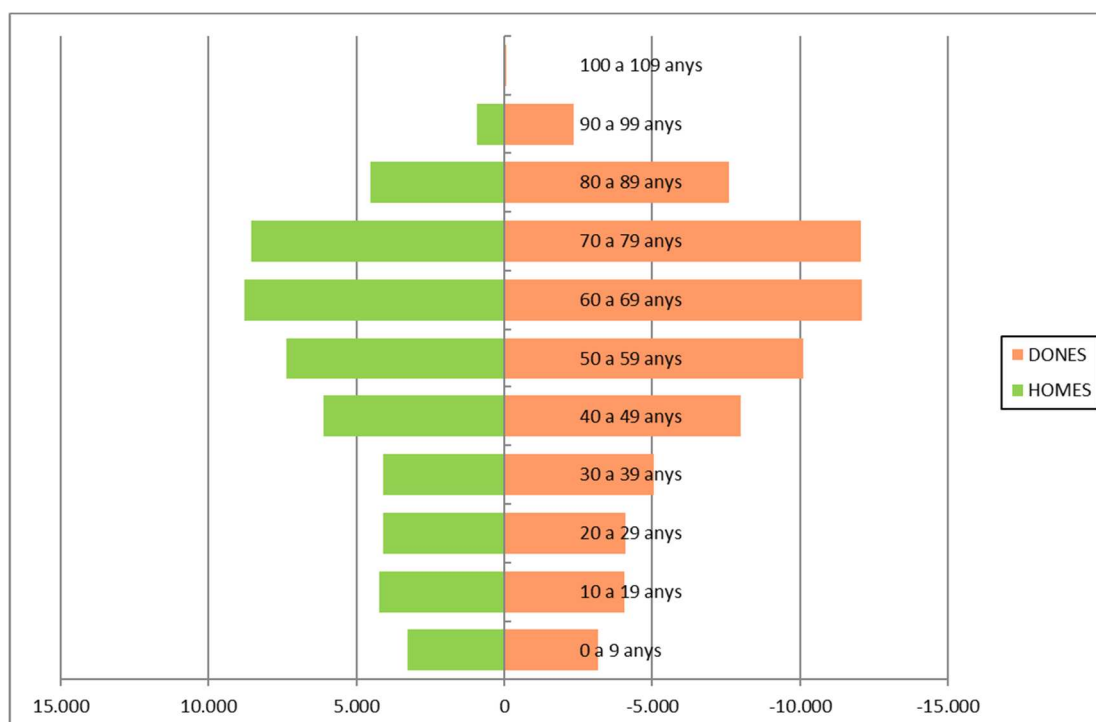
Indicador:

- Nous socis de treball que van realitzar el programa d'acollida durant l'any 2019: 4

Objectiu:

- Revisió del programa d'acollida.

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, utilitatge i aliments a ONGs

Fundación Juan Ciudad (Germans de Sant Joan de Déu)

ONG El Gra de Blat

Donacions econòmiques

Fundació Espriu
Fundació "Mulla't per l'esclerosi múltiple"
Fundació Avedis Donabedian
Fundació Ghandi (exempció de pagament de quota)
Fundació UNICEF
Fundació Estimia

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

Fundació Gaspar de Portolà
Grupo Constant
Fundació Finestrelles
La Fageda Fundació
Ilunion

A través de l'Àrea de Participació, els socis de consum de SCIAS han col·laborat amb el Banc dels Aliments, La Marató de TV3 i la recollida de joguines que organitza per Nadal la Creu Roja.

Qualitat assistencial i seguretat clínica

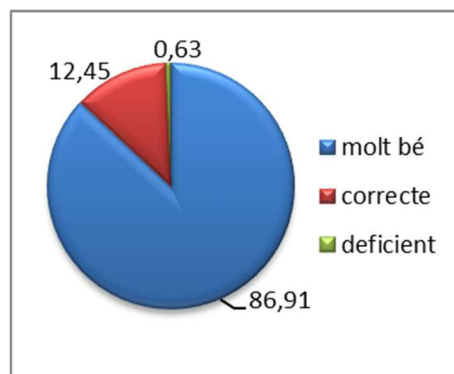
Proporcionar contínuament un servei assistencial integral de qualitat basat en l'excel·lència científica i tècnica però també en la humanització de les relacions entre els professionals i els pacients.

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: 86,91 (2018: 85,39%)



- Alumnes d'actes formatius durant l'any organitzats i/o finançats per SCIAS per als seus treballadors: 980.

Objectius:

- Implementar l'ús de la musicoteràpia com a eina per millorar el benestar dels pacients.
- Garantir el silenci necessari per al bon descans i recuperació dels pacients.
- Iniciar el desenvolupament del projecte "Hospital sense Dolor".
- Continuar implementant programes d'humanització de l'assistència al Servei de Neonatologia i a la Unitat de Cures Intensives.

- **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: 65,5%

- **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.

Objectiu:

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

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:

- 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: 81,63% (estàndard >75%).

Objectiu:

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

Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2019



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