

# MEMÒRIA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

2023





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 .....	15
Diversitat, igualtat i conciliació	
Seguretat i salut en el treball	
Benestar dels socis de treball	
Compromís social i benestar .....	20
Relació amb els grups d'interès	
Qualitat assistencial i seguretat clínica	
Privacitat dels socis de consum, pacients i usuaris	



## Introducció

Aquesta memòria correspon a un exercici marcat per una sèrie de canvis importants en diversos aspectes.

En els darrers anys, el panorama sanitari s'ha transformat profundament i ens hem hagut d'adaptar a unes modalitats d'atenció sanitària que han crescut exponencialment en la darrera dècada.

L'Hospital de Barcelona ha fet una gran inversió humana i econòmica per adaptar-se a tots aquests canvis i ha posat en marxa serveis com l'Hospital de Dia Mèdic, l'Hospitalització Domiciliària o les proves en règim ambulatori, molts d'ells durant el 2023.

A més, s'han afrontat grans inversions necessàries per al manteniment i millora de les instal·lacions, com la renovació total del Servei de Laboratori i de la sala d'Hemodinàmica. També s'ha ampliat la presència a les xarxes amb un nou canal de Linked In.

Per altra banda, la revisió de certs aspectes relatius al finançament de l'Hospital de Barcelona ens permeten encarar el futur econòmic amb optimisme.

En aquesta Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2023 es revisen les àrees d'Organització Responsable, Medi Ambient, Personal i Compromís social i benestar amb la presentació d'indicadors, la revisió dels objectius marcats en el seu moment i l'establiment dels nous per a l'any 2024.

Lluny de provocar un relaxament en els aspectes d'RSC, la situació canviant que vivim ens ha proporcionat suficients accions de millora per ampliar el nombre d'objectius respecte a exercicis anteriors, que en aquesta edició arriba als 45 en les diferents àrees.

El Consell Rector i la Direcció de SCIAS treballen conjuntament en la Responsabilitat Social Corporativa per mantenir el nivell exigít pels nostres grups d'interès i per reportar de forma adient totes les actuacions realitzades en aquest àmbit.



## SCIAS en xifres



**176.386**  
Socis de consum i usuaris



**82.053**  
Casos atesos a l'Hospital de  
Barcelona



**900**  
Llocs de treball a diferents  
dedicacions



**85.069**  
Visites domiciliàries



**858**  
Socis de treball



**15.993**  
Intervencions quirúrgiques i parts



**11.011**  
Hores de formació realitzades



**74.376.680€**  
Ingressos totals



**43.030.781€**  
Valor afegit distribuït entre els  
socis de treball



**3.095.904€**  
Inversió en instal·lacions i equips



**6.119.681€**  
Valor afegit distribuït a altres  
professionals i col·laboradors



**11.804.933 kW**  
Energia consumida



**1.195**  
Socis de consum a  
l'Àrea de Participació



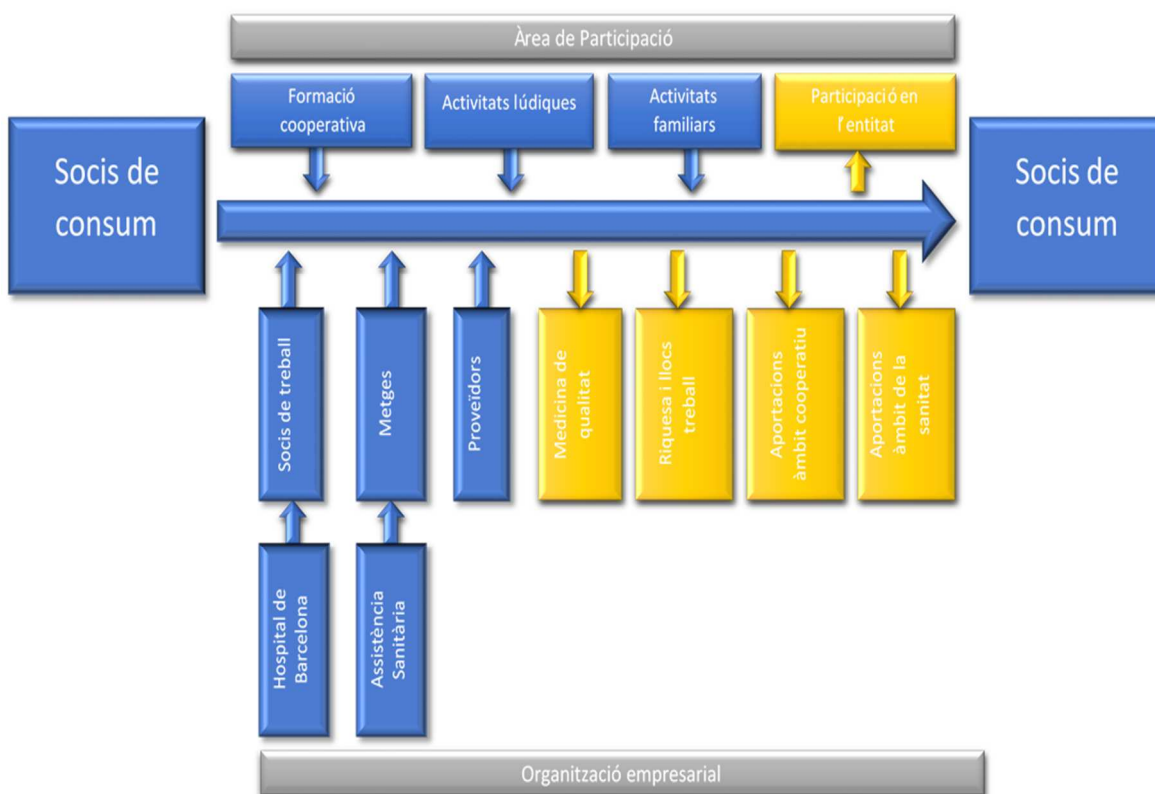
**88,68%**  
Dels usuaris valoren com a molt bo  
el tracte rebut a l'Hospital de  
Barcelona

## 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.

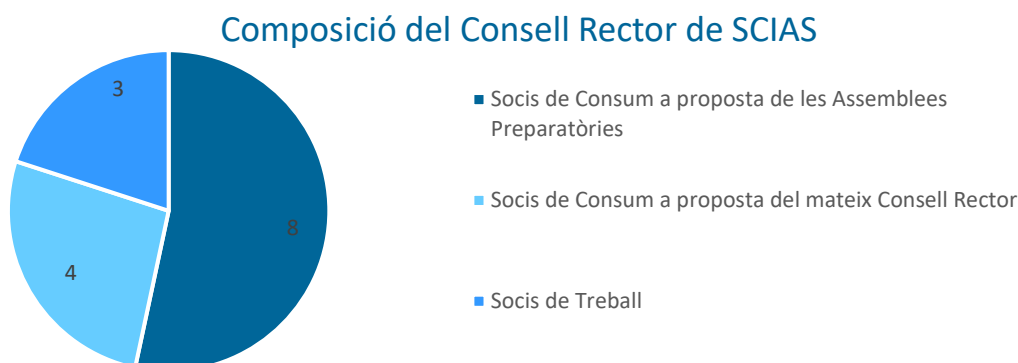
Per tant, es busca mantenir un creixement rendible que garanteixi un desenvolupament sostenible en el temps i, alhora, fer-ho mitjançant una gestió responsable, tant pel que fa al seu govern corporatiu com a la transparència economicofinancera.

### 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 i la gestió social 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.

Indicadors:

- Nombre de socis presents i representats a les Assemblees Preparatòries de 2023: **375 socis**.
  - Nombre de compromissaris elegits per assistir a l'Assemblea General del 10 de juny de 2023: **70 compromissaris**.
- 
- **Gestió econòmica equilibrada**
- Indicador:
- GRI 201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït.

**ESTAT DEL VALOR AFEGIT****2023**

<b>VALOR ECONÒMIC GENERAT</b>	<b>75.963.238</b>
Xifra de negoci	74.376.680
Altres ingressos	1.445.727
Subvencions rebudes de les administracions públiques	140.831
<b>VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT</b>	<b>76.892.310</b>
Costos d'explotació	26.966.798
Despeses salarials totals	43.030.781
Despeses professionals assistencials	6.119.681
Despeses destinades a aspectes mediambientals	291.559
Pagaments a proveïdors de capital (leasing, renting)	247.023
Pagaments a governs (impost de societats)	236.469
<b>VALOR ECONÒMIC RETINGUT</b>	<b>-929.072</b>
Reserves de l'any	-929.072
Amortitzacions	2.640.919
Provisions	0
Inversions	3.095.904
<b>EBITDA</b>	<b>2.098.013</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 2023:

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

##### Objectius 2024:

- Renovació del sistema wifi a l'Hospital de Barcelona.
- Implementació del nou sistema d'informació de l'Hospital de Barcelona (Green Cube).
- Millora de la comunicació de les emergències amb el canvi de la centraleta.

#### • Innovació en el servei ofert

##### Indicador:

- Relació d'inversions superiors a 25.000 € per adquisició de tecnologia i aparells:
  - *Renovació de la plegadora de la calandra a la Bugaderia.*
  - *Adequació de l'escala central a la planta 9.*
  - *Renovació de la centraleta telefònica.*
  - *Renovació de l'equip vascular, sala i espais relacionats*
  - *Renovació i automatització del Laboratori.*
  - *Adquisició de nous respiradors d'UCI.*

##### Revisió objectiu 2023:

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

##### Objectius 2024:

- Consolidació de l'Hospital de Dia Mèdic.
- Consolidació del Servei d'Hospitalització Domiciliària.
- Consolidació del servei de Ressonàncies Magnètiques ambulatòries.
- Finalització de les obres del Laboratori Clínic i posta en marxa del servei a tots els metges d'Assistència Sanitària.

## 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 2023

- Reforçar les accions contra el consum de tabac dins del recinte hospitalari.  
*Assolit. S'han allunyat els cendrers de les portes de l'Hospital.*

##### Objectius 2024

- Confecció d'un protocol de resolució de conflictes interns.
- Realització de formació per a la resolució de conflictes.
- Millora de l'accessibilitat al Comitè d'Ètica per part dels pacients.
- Formació en protecció de dades a tot el personal.

##### Altres actuacions

S'ha formalitzat un acord entre l'Hospital de Barcelona i la Societat Catalana de Mediació en Salut per realitzar actuacions de sensibilització en la prevenció de conflictes en l'àmbit sanitari.

#### • **Adaptació als canvis regulatoris.**

##### Revisió objectius 2023:

- Canvi del sistema del reg d'aspersió de les zones enjardinades a degoteig.  
*No assolit. S'ha descartat per la prohibició de regar amb aigua apta per al consum de boca a causa de l'entrada en la fase d'emergència per sequera.*
- Instal·lació d'estació de càrrega per a cotxes elèctric a l'aparcament de l'Hospital de Barcelona.  
*Assolit. Instal·lació de tres punts de càrrega.*

##### Objectius 2024:

- Adaptació de control de presència a la normativa vigent.

##### Altres actuacions

- Instauració del Canal de Denúncies oficial.
- Adaptació de la legislació sobre legionel·la. Protocol d'actuació actualitzat.

## 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).

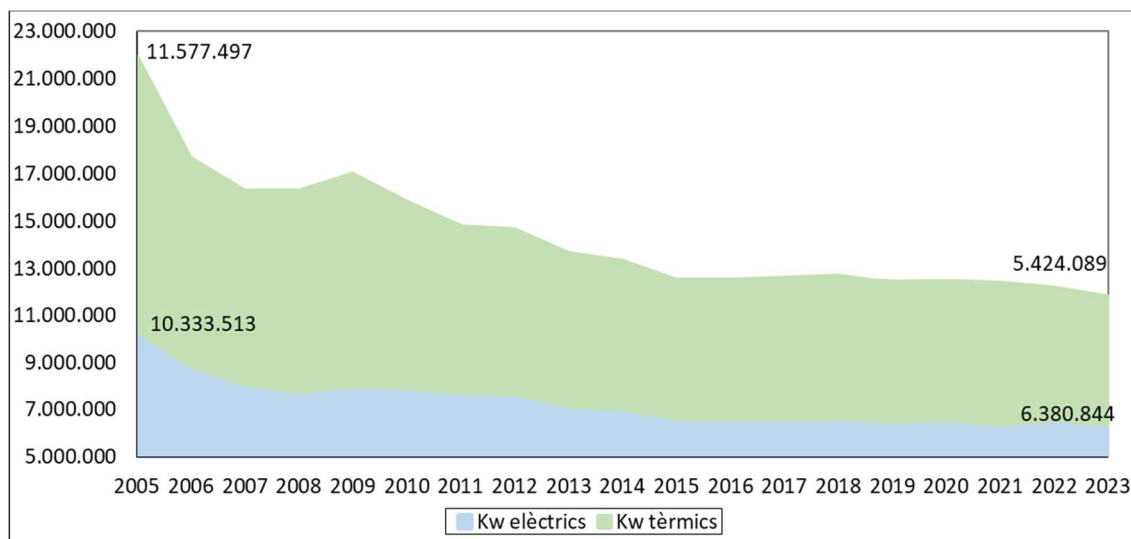
Aspectes destacats:

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

Indicadors:

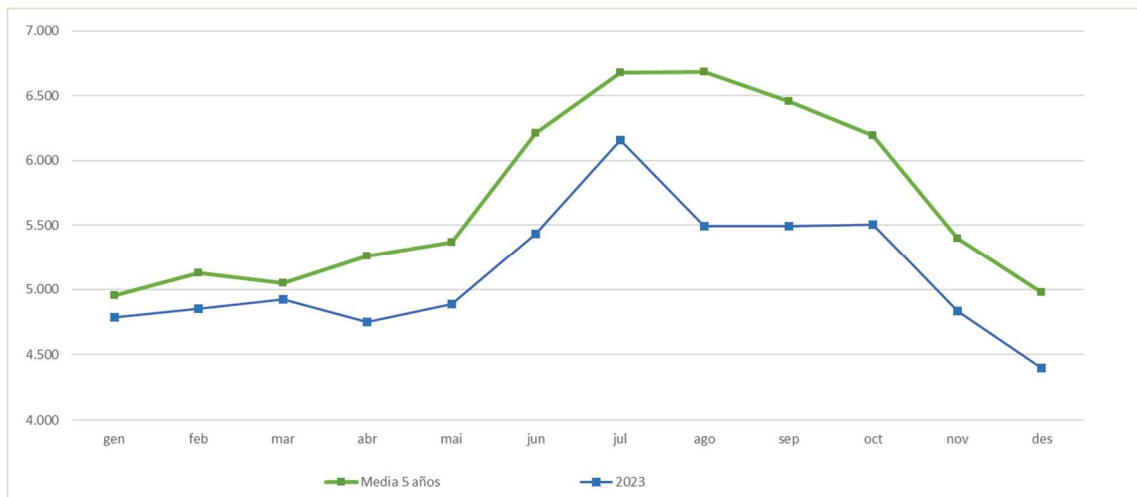
- 302-1 Consum total de combustibles procedents de fonts no renovables dins de l'organització, inclosos els tipus de combustibles utilitzats.

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**

61.523 m<sup>3</sup>



## • Incorporació d'iniciatives d'eficiència energètica

### Indicador:

- Taxa de reducció de consum d'energia: **-2,98%**
- Taxa de reducció de consum d'aigua: **-8,12%**

### Revisió objectius 2023

- Revisar el sistema d'interruptors a l'Àrea de Participació per sectoritzar l'encesa de llums i estalviar energia.  
*No assolit.*
- 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.  
*Assolit. S'ha aconseguit un estalvi energètic de 12.000 kWh elèctric i 5.800 m<sup>3</sup> d'aigua.*
- Anàlisi de la instal·lació d'un equip de generació d'energia fotovoltaica.  
*Assolit. S'ha estudiat la viabilitat de la instal·lació, que ha estat favorable, i es planeja realitzar-la durant el primer trimestre de 2024.*
- Canvi del sistema del reg d'aspersió de les zones enjardinades a degoteig.  
*No assolit. S'ha descartat per la prohibició de regar amb aigua apta per al consum de boca a causa de l'entrada en la fase d'emergència per sequera.*

### Objectius 2024

- Revisió dels sabons rentavaixelles utilitzats al Servei d'Alimentació.
- Estudi de la viabilitat del canvi del tipus de teixit dels uniformes de cara a generar un estalvi energètic en l'assecat.
- Instal·lació de plaques fotovoltaïques a la coberta de l'Àrea Quirúrgica.

## 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 2023
<b>Clínic perillós</b>			
Citotòxics G IV	T23	Incineració	44.880
Específics de risc G III	T34	Esterilització	167.584
<b>Clínic no perillós</b>			
Urbà + Clínic G I – G II	T12	Deposició / Rebuig	304.720 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	2023
<b>GI+GII</b>	200301	399.960	408.020	376.500	345.470	290.140	289.650	304.720
<b>GIII</b>	180103	207.481	210.472	184.574	430.669	438.733	324.962	167.584
<b>GIV</b>	180108	53.160	49.860	49.020	51.780	58.020	49.380	44.880

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 als residus no clínics, s'han gestionat segons la seva naturalesa d'acord amb la normativa vigent, 133,762 tones al 2023 i 16 fraccions diferents. Pel que fa al 2022 van ser 120,615 tones del 2022 en 11 fraccions.

	2022 KG	2022 L	2023 KG	2023 L
Envasos	7.024		6.544	
Envasos contaminats	0		346	
Cartró	38.950		38.050	
Paper confidencial	1.150		6.913	
Paper	16.967		15.372	
RAEE	1.119		1.736	
Oli industrial	0		180	
Tóner	228		167	
Piles	130		190	
Bateries de plom	0		3.689	
Fluorescents	0		43	
Lluminàries	0		0	
Matalassos	0		700	
Químics	117		138	
Resina	180		156	
Radiografies	0		288	
Orgànica	36.500		38.750	
Oli vegetal		2020		2740
GI Ajuntament	18.250		20.500	
<b>TOTAL Kg</b>	<b>120.615</b>		<b>133.762</b>	
<b>TOTAL Litres</b>		<b>2020</b>		<b>2740</b>

### Revisió objectius 2023

- Actualització del Pla de Minimització de Residus (2023-2024).  
*Assolit. S'ha realitzat un pla de minimització de residus perillous.*
- Realitzar una campanya de sensibilització/informació per a la reducció de consum de paper per part del personal.  
*S'estan fent reunions amb els diferents departaments del nostre centre per tal de saber quin tipus impressions s'estan fent en l'actualitat. Aquest punt està condicionat pel projecte Green Cube.*
- Realitzar una prova pilot d'ús de llençols rebutjats per a la confecció de bosses de roba bruta que substitueixin les de plàstic actuals.  
*En curs. S'està realitzant una prova pilot de bosses de roba en un servei complementari (neteja, bosses per portar les mopas).*
- Implementar accions per a la reducció del plàstic d'un sol ús (gots, ampelles d'aigua, etc.)

### Objectius 2024

- Pla de minimització i millora de la segregació de Residus.
  - Millorar la formació en la segregació de residus del nostre personal i realitzar accions de conscienciació de l'impacte ambiental.
  - Implantació d'illes de contenidors amb les 3 fraccions típiques (paper, envasos i orgànica) en alguns departaments o plantes de l'hospital
  - Estudi de consum de paper per departaments.
  - Sessió informativa sobre noves accions de reciclatge a l'Hospital.
  - Instauració del nou grup de residus "Medicaments Caducats", amb diferents punts de recollida, que reduiria el Grup IV.
- **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.*

### Objectius 2024

- Revisió dels sabons rentavaixelles utilitzats al Servei d'Alimentació.
- Millora de la prevenció de vessaments: col·locació de barrera absorbent i millora de la instal·lació per impedir la contaminació 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 2023 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	79 (7,76%)	40 (3,94%)	119 (11,70%)
25-54 anys	455 (44,74%)	155 (15,24%)	610 (59,98%)
>54 anys	233 (22,91%)	55 (5,41%)	288 (28,32%)



75,42% dones



59% 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: 64)**

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: 9)**

### Revisió objectius 2023:

- Actualització dels protocols d'assetjament laboral i sexual de SCIAS-Hospital de Barcelona.  
*Assolit.*
- Difusió dels protocols anteriors.  
*Assolit.*
- Implantació del Programa de Planificació de Personal.  
*Parcialment assolit. Es trasllada a l'any 2024.*
- Implementar i donar accés al Portal del Treballador dins de la Intranet de l'Hospital.  
*Parcialment assolit. Es trasllada a l'any 2024.*

### Objectius 2024:

- Implantació del Programa de Planificació de Personal.
- Implementació i accés al Portal del Treballador dins de la Intranet de l'Hospital.
- Formació en sensibilitat de gènere en el marc del Pla d'Igualtat.

## 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: *549 persones formades.*

Tipus de formació	Persones formades
Formació bàsica en PRL per a Manteniment	10
Formació bàsica en PRL per al sector sanitari (CSS)	1
Pla d'Autoprotecció (PAU per a equips d'intervenció)	60
Formació PRL inicial	213
Formació en mobilització de pacients	6
Expert en assetjament laboral	2
Manipulació manual de càrregues	67
PRL inicial + PAU	189
Recurs preventiu	1
<b>TOTAL</b>	<b>549</b>

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 2023 se n'han realitzat 3 en àrees assistencials i 3 en àrees no assistencials.*
- Administració de vacunes de la grip: *410 persones han estat vacunades durant 2023 (16% menys que el 2022).*
- Administració de vacunes COVID: *280 dosis (5a). 17% menys que les 4es dosis administrades.*
- **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): *-13% (11 accidents menys que el 2023)*

**Revisió objectius 2023:**

- Implementació de les mesures derivades de l'avaluació de riscos psicosocials. *Assolit al 50%.*
- Inici de la formació sobre Programa d'Autoprotecció on line a tota la plantilla. *Assolit. 189 persones formades online durant 2023.*
- Habilitació d'un espai a la intranet perquè els treballadors puguin fer propostes sobre millora en Prevenció de Riscos Laborals. *Assolit. S'ha habilitat un espai dins de l'apartat de PRL que durant l'any 2023 ha recollit 3 comunicats de risc de treballadors.*

### Objectius 2024:

- Facilitar a tot el personal exposat les fitxes de seguretat dels productes químics que es manipulen, mitjançant codis QR.
- Facilitar a tot el personal exposat els manuals d'instruccions dels equips utilitzats, mitjançant codis QR.
- Augmentar el nombre d'Equips de Primera Intervenció formats per al control de les emergències.
- Implementar les mesures d'Avaluació de Riscos Psicosocials, segons planificació.

## 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.**

A finals de 2023 es va realitzar una nova versió de l'enquesta d'hàbits saludables, millorant el qüestionari respecte al que s'havia utilitzat abans de la pandèmia.

Els aspectes que despertaven més interès entre els socis de treball eren:

- En l'àmbit de l'alimentació: cursos de cuina de carmanyola, sopars ràpids i saludables...
- En benestar emocional: xerrades sobre gestió de l'estrès i del temps, cursos per potenciar l'autoestima.
- En activitat física, descomptes en gimnasos pròxims.

SCIAS està treballant per poder oferir noves activitats d'acord amb aquests resultats.

### Objectiu 2024

- Oferir activitats als socis de treball d'acord amb les preferències expressades a l'enquesta sobre hàbits saludables realitzada a finals del 2023.

- **Formació i desenvolupament.**

#### Indicadors:

- 404-1 Mitjana d'hores de formació atorgades a l'any per soci de treball: 6,8.
- Mitjana d'hores de formació realitzades a l'any per soci de treball: 12,8.

### Objectiu 2024

- Oferir cursos de suport vital per a personal no assistencial.

- **Beneficis socials.**

#### Indicadors:

- Beneficis per als socis de treball i que no es donen a altres treballadors:

#### Avantatges dels socis de treball

- Facilitat per als canvis interpersonals i fraccionament de les vacances.
- Premi de fidelitat als 25 anys.
- 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 objectiu 2023

- Oferir l'exploració amb "bàscula intel·ligent" lligada a revisió mèdica.  
*Assolit.*

#### Objectius 2024:

- Inici d'un programa d'avantatges i descomptes amb els comerços de la zona per als treballadors de l'Hospital de Barcelona.
- Incorporació d'índex de Framingham a la 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: **17,81%**

**Revisió objectius 2023:**

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

**Objectius 2024:**

- Actualització del Sistema d'Informació de l'Hospital de Barcelona.

- Desplegament del sistema de gestió de presències a nous serveis.

- **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: *De les 3.207 persones sòcies registrades a la web de l'Àrea de Participació, 1.195 van participar en alguna activitat presencial o online (37,3%). El 59% eren de Barcelona i el 41%, de comarques. Cada persona ha realitzat una mitjana de 4,54 activitats.*
- Percentatge de socis de treball que pertanyen a alguna comissió o grup de treball: **33%**

Revisió 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.  
*Assolit. S'ha incorporat una consellera sòcia de consum al Comitè d'Ètica. Alguns consellers van participar en projectes d'inversió*
- Implementar la proposta guanyadora del Concurs de Projectes d'Innovació, relativa a l'estalvi de paper.  
*No assolit.*

Objectiu 2024

- Amb motiu de la commemoració dels 35 anys de l'HdB i els 50 de SCIAS, organització de diversos actes de celebració.
- Continuació del programa Together is better, amb les activitats Qui és Qui, Brunch amb Direcció, Obrim converses, etc.

- **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: **32.**
- Mitjana de temps de resposta a les reclamacions: **40 dies (2022: 47,65)**

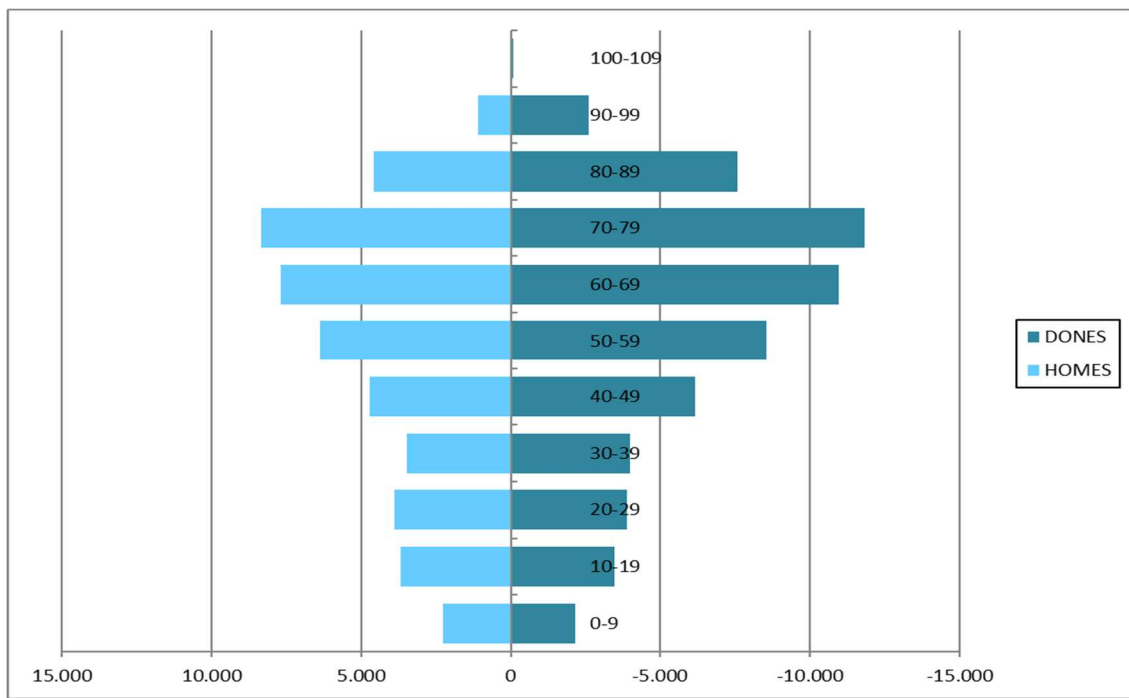
Revisió objectius 2023

- Finalització del Manual de Benvinguda per a nous treballadors.  
*Assolit.*
- Participació en el Gran Recapte del Banc dels Aliments.  
*No assolit.*
- Participació en la recollida de joguines de la Creu Roja per Nadal.  
*Assolit.*

Objectius 2024

- Estudi de col·laboracions de l'Àrea de Participació per a l'acompanyament de socis ingressats.
- Participació en la campanya nadalenca de recollida de joguines de la Creu Roja 2024.

### Piràmide d'edats: socis de consum



### Relació amb la societat

#### Donacions econòmiques

Fundació Espriu  
Fundació Avedis Donabedian  
Fundació Gandi

#### Facturació a Centres Especials de Treball (persones amb risc d'exclusió social): **194.022€**

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: **88,68%** (2022: 89,23).
- 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): **570**.

#### Revisió objectiu 2023

- Ampliar l'abast del programa "Hospital sense Dolor".  
*En procés. S'ha creat una biblioteca de protocols i es continuen revisant documents per ampliar-la.*



### Objectius 2024

- Detectors soroll a totes les plantes
- Inclusió de nous serveis en l'auditoria ISO9001.
- Sala de lactància materna disponible per a treballadores, pacients i visitants.

- **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: **57,64% (2022: 37%)**

### Revisió objectiu 2023

- Millorar el percentatge de queixes i reclamacions tancades en menys de 30 dies, treballant per apropar-nos a l'estàndard >70%.  
*No assolit. Es trasllada a 2024.*

### Objectiu 2024

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

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

Indicadors: els propis de seguretat assistencial.

### Objectiu 2024

- Monitorar els indicadors bàsics de seguretat del pacient (UPP, Caigudes, Infecció nosocomial, etc.) a través de la Comissió de Qualitat Assistencial.

## 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 2023

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

### Objectius 2024

- Continuar la formació en protecció de dades de caràcter sanitari fins a arribar a tot el personal.

- **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: **81,82% (2022: 83,39%; estàndard >75%)**.

### Revisió objectiu 2023

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

### Objectiu 2024

- Implementació de sistema anonimitzat d'identificació de pacients per a exploracions complementàries ambulatories.

## Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2023



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