





El Consorci Sanitari de Maresme (CSdM) és una organització dedicada a la provisió de serveis sanitaris que dona cobertura integral a les necessitats de millora de la salut de la ciutadania de la comarca del Maresme i la seva àrea sanitària d'influència. Com a institució pública compromesa amb la salut de la població tenim el convenciment que un comportament ètic i socialment responsable forma part de la nostra raó de ser a la societat.

És per això que els nostres valors situen la ciutadania com a eix de la nostra activitat i es basen en principis com la implicació en el territori, la professionalitat, el treball en equip i el compromís amb la millora contínua.

L'any 2008 el CSdM va emprendre la realització d'un diagnòstic de sostenibilitat amb l'objectiu d'integrar el concepte d'RSC al nostre model de gestió i d'informar dels resultats a la ciutadania i als professionals i les professionals del CSdM en informes de responsabilitat social periòdics.

Aquest informe que us presentem resumeix els punts més rellevants del diagnòstic inicial, que va ser elaborat a partir dels indicadors recomanats per Global Reporting Initiative (GRI) sobre el bienni 2006/07 i les millores introduïdes des de l'1 de gener de 2008 fins al 31 de desembre de 2009.

L'anàlisi duta a terme ha suposat un nou impuls per planificar la millora contínua en àmbits que complementen la nostra activitat assistencial, com ara l'eficiència energètica, la igualtat d'oportunitats o la comunicació amb la societat. Amb aquest document us presentem també els objectius de responsabilitat social que hem considerat prioritaris per al següent període.

Esperem que aquest primer informe de responsabilitat social serveixi per donar compte d'aquelles qüestions de la relació amb el nostre equip humà, amb la societat i amb el medi ambient que siguin del vostre interès, i que, amb la vostra opinió, ens ajudeu a continuar millorant en la nostra vocació de servei a les persones.

Carles Manté
President

Pere Soley
Gerent

El CSdM

El Consorci Sanitari del Maresme (CSdM) és una entitat pública participada pel Servei Català de la Salut, el Consell Comarcal del Maresme i l'Ajuntament de Mataró, i dedicada a l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació.



Població de referència (a 31 de desembre de 2009)
Hospital de Mataró, Atenció Primària i Sociosanitària: 250.000 habitants
Salut Mental i Addiccions: 400.000 habitants

Centres d'Atenció Primària:

- ABS Mataró Centre (Mataró)
- ABS Cirera-Molins (Mataró)
- ABS Argentona (Argentona)
 - Consultori Local del Cros (Argentona)
 - Consultori Local de Dosrius (Dosrius)
 - Consultori Local de Can Massuet (Dosrius)
 - Consultori Local de Canyamars (Canyamars)
 - Consultori Local d'Òrrius (Òrrius)

Hospital d'aguts:

Hospital de Mataró (Mataró)

Hospital sociosanitari i programa d'atenció domiciliària:

Antic Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena (Mataró)
 PADES (Vilassar de Mar)

Altres centres d'atenció especialitzada:

Centre d'Atenció a les Drogodependències Premià de Mar (Premià de Mar)
 Centre d'Atenció a les Drogodependències (Mataró)
 Centre d'Atenció a la Dona (Mataró)

Residència geriàtrica:

Residència Municipal Sant Josep (Mataró)

Valors de bon govern

La nostra política de responsabilitat social es troba alineada amb els valors i els objectius definits en els documents fonamentals de govern de la Institució, que recullen les orientacions que ha de seguir la nostra gestió des del punt de vista del desenvolupament sostenible:

- Codi de Bon Govern del Consell Rector, vigent des de l'any 2004
- Codi Ètic, elaborat pel Comitè d'Ètica Assistencial l'any 2007
- Definició de missió, visió i valors, que han estat la base per al disseny del Pla Estratègic 2007-2011

Aquests documents destaquen el nostre compromís amb la societat i l'orientació de la Institució envers la ciutadania, els professionals i les professionals i el territori, així com l'objectiu de contribuir no només a la millora de la salut de les persones, sinó també a la millora de la qualitat de vida i la cohesió social.

Al **Codi de Bon Govern**, el Consell Rector ha definit els principals compromisos amb les administracions públiques:

- Fomentar mecanismes d'informació i participació de la ciutadania i el personal
- Informar de forma clara i precisa tant dels resultats de salut com dels econòmics i socials
- Promoure l'arrelament de la Institució al seu territori i entre la població de referència
- Promoure la cooperació amb altres entitats sanitàries i professionals de la salut

Valors compartits

El **Codi Ètic** del CSdM, aprovat pel Comitè d'ètica assistencial i pel Consell Rector, recull els principis d'actuació de tot el personal de la Institució respecte als pacients i les pacients, a les persones acompanyants i a la societat en general.

El diagnòstic de sostenibilitat elaborat ha analitzat l'actuació del CSdM en relació als àmbits clau de la responsabilitat social:

- Polítiques i gestió socialment responsables
- Comunicació, transparència i participació dels grups d'interès
- Indicadors d'actuació mediambiental
- Indicadors d'actuació econòmica i social
- Indicadors de pràctiques laborals

L'equip de treball intern que va elaborar el diagnòstic de sostenibilitat va identificar els grups d'interès de la Institució i la seva importància per a la gestió de la responsabilitat social:

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Persones usuàries | 6. Medi Ambient i generacions futures |
| 2. Consellers i conselleres | 7. Organitzacions socials |
| 3. Persones treballadores | 8. Entitats proveïdores |
| 4. Administracions Públiques | 9. Mitjans de comunicació |
| 5. Ciutadania | |

Eines de seguiment

Per garantir la supervisió dels nostres objectius, comptem amb un seguit d'eines de programació i d'avaluació:

- **Comitè d'Ètica Assistencial i Unitat d'Atenció a l'Usuari**
Que funcionen com a canals d'anàlisi i seguiment de l'activitat assistencial.
- **Plans estratègics del CSdM**
Que inclouran els objectius en responsabilitat social sorgits dels diagnòstics realitzats.
- **Pla de qualitat, basat en el model EFQM d'excel·lència**
Amb què el CSdM integra el projecte global de millora de la seguretat dels pacients i les pacients promogut pel Departament de Salut.
- **Comissió de seguiment de responsabilitat social corporativa**
Composada per representants de la direcció i professionals provinents dels grups de treball que elaboren i impulsen els plans relacionats amb les línies de responsabilitat social en marxa: Pla d'acció mediambiental, Pla de prevenció de riscos psicosocials, Pla d'igualtat d'oportunitats, Pla de formació i Pla de comunicació interna.

Amb l'objectiu d'afavorir la informació continuada i conèixer l'opinió de professionals, persones usuàries i ciutadania, al Consorci Sanitari del Maresme disposem de diversos canals de comunicació i retroalimentació.

Participació i implicació de l'equip humà

- El CSdM promou la implicació dels treballadors i treballadores en grups de treball:
 - 5 equips multidisciplinaris de treball (mitjana anual)
 - 46 comissions de participació
- L'any 2007 posem en marxa el portal de l'empleat, com a eina per millorar l'accessibilitat i la gestió interna de la informació.
- L'any 2006 es va realitzar un estudi de clima laboral, que s'ha repetit durant 2010, i que ens permetrà redefinir les polítiques de recursos humans i detectar noves àrees de millora organitzativa.



El Pla estratègic 2007-2011 va ser elaborat en un procés participatiu que va implicar la reflexió d'una àmplia part del personal de la Institució.

Comunicació amb la societat i promoció de la salut

- Creació del Consell del Govern Territorial de Salut del Maresme.
- Convenis de col·laboració amb d'altres institucions sanitàries de Catalunya, per facilitar la coordinació i l'intercanvi de coneixements.
- Xerrades sobre alimentació saludable per professionals i per escolars de la nostra àrea geogràfica d'influència.
- Cursos de reanimació cardiopulmonar per professionals del cos de bombers i policies.
- Edició de fulls informatius sobre els drets i deures del pacient o sobre prevenció de malalties.

Atenció i satisfacció de les persones usuàries

Hem treballat diverses iniciatives per incrementar la integració de les noves tecnologies, fent-les conviure amb procediments més tradicionals a fi d'arribar a tots els perfils socials dels nostres usuaris i usuàries.

- Noves tecnologies:
 - Fomentem l'autoprogramació de visites
 - Facilem l'accés informatitzat de la història clínica per part dels pacients i les pacients
 - Hem endegat un sistema de consultes virtuals a través d'Internet
- Hem elaborat la Guia de l'usuari, que serveix de manual d'acollida per a les persones ingressades a l'Hospital de Mataró.
- Editem fullets informatius específics per als usuaris i usuàries procedents d'altres països, que han estat traduïts a les llengües més freqüents (àrab, xinès i swahili).
- La Unitat d'Atenció a l'Usuari s'encarrega d'atendre personalment les reclamacions i suggeriments de les persones usuàries. L'any 2009 va rebre 2.056 consultes, 322 reclamacions i 25 agraïments.
- Elaborem anualment enquestes de satisfacció d'usuaris i usuàries i analitzem els resultats per decidir les mesures de millora necessàries.



Dels resultats obtinguts durant el període 2006-2009, es pot considerar que la satisfacció de les persones usuàries hospitalitzades a l'Hospital de Mataró és molt bona, amb una puntuació mitjana de més de 90 punts sobre 100.



Ni en la satisfacció global, ni en cap de les dimensions, hi ha cap cas amb una puntuació dolenta. Els aspectes més ben valorats han estat la informació rebuda en el moment de l'ingrés sobre els serveis i horaris de l'hospital, seguit dels ítems de professionalitat i tracte del personal.

Els menys ben valorats han estat la qualitat del menjar i la tranquil·litat per descansar. En aquest àmbit destaquen l'excés de familiars a les habitacions, molèsties associades a determinats aspectes de la construcció dels edificis o la comunicació telefònica.

L'evolució del grau de satisfacció al llarg del temps es mostra molt estable. En les últimes 4 fases, està per sobre dels 90 punts.

Per millorar la comunicació amb pacients procedents d'altres països i amb les seves famílies, el CSdM s'ha dotat d'un **Servei de Mediació Cultural** i compta amb un equip de mediadores coneixedores de les cultures del Magreb, l'Àfrica subsahariana i Xina.

Proveïment responsable

- El nombre d'entitats proveïdores del CSdM en aquest període va ser d'una mitjana de 680 empreses.
- El 35 % d'empreses proveïdores han estat de la comarca del Maresme.

La Institució inclou clàusules socials i ambientals entre els criteris de valoració de les ofertes en els concursos, segons les previsions de la Llei de contractes del sector públic.



Cooperació i acció social

- Col·laborem amb l'ONG Àmbit de Prevenció en la prestació de suport psicològic a persones afectades per l'HIV/Sida.
- Fomentem la detecció precoç del joc patològic i les conductes addictives, mitjançant un conveni de col·laboració amb el Departament de Salut i l'operador de casinos Grup Perelada.
- Prestem atenció psicosocial a persones amb càncer, amb el suport de l'Associació Espanyola contra el Càncer.
- Hem iniciat el procés de certificació com a Hospital Amic dels Nens, d'acord amb una iniciativa promoguda per l'OMS i l'UNICEF a l'objecte de promoure la lactància materna.
- L'any 2006 comencem la política de concessió de permisos retribuïts als i les professionals per a la cooperació amb projectes d'ONG en altres països.
- L'any 2009, i a causa de l'augment del nombre de sol·licituds, el CSdM ha elaborat un reglament intern per orientar la concessió de permisos i ajudes al personal que vulgui fer cooperació.

Accions Mediambientals

Al CSdM hem posat en marxa un Pla de gestió ambiental seguint els criteris del reglament europeu EMAS i de la Norma ISO 14001, que tindrem finalitzat durant el 2010.

Consum d'energia

La principal font d'energia primària que utilitzen les instal·lacions del Consorci és el gas natural, el 60% del qual s'ha consumit a la Residència Sant Josep. Pel que fa a l'energia elèctrica, el 88% es consumeix a l'Hospital de Mataró.

L'any 2007 es va adequar i ampliar la instal·lació del Tub verd de Mataró, una xarxa municipal de distribució de calor que permet aprofitar l'energia tèrmica derivada de la depuració d'aigües residuals i del tractament de residus urbans per generar aigua calenta sanitària, calefacció i climatització.

Estalvi d'aigua

L'aigua consumida als nostres centres es destina, fonamentalment, als sanitaris, el reg de jardins i les tasques de neteja. Entre les mesures destinades a optimitzar el consum d'aigua, hi ha la posada en marxa d'un projecte d'utilització d'aigua, no apta per al consum humà, en el reg de jardins, juntament amb l'empresa d'Aigües de Mataró.

Hem seleccionat varietats de plantes que necessiten poca aigua per als nostres jardins i hem instal·lat sensors d'humitat per evitar regs innecessaris.

Residus

- A més de gestionar els residus sanitaris, fem la recollida selectiva de residus assimilables a urbans com ara el paper, el plàstic i la brossa orgànica. La fracció més significativa dels residus urbans ha estat el paper, que comprèn més del 80% del total.
- Hem digitalitzat la història clínica, fet que permet un important estalvi de paper.
- Hem substituït els termòmetres i mesuradors de pressió arterial convencionals per aparells digitals sense mercuri.
- Fem servir tòners reutilitzats (fins a un 82% del total).

En el contracte de l'empresa de neteja s'han inclòs clàusules ambientals pel que fa als productes a utilitzar.



Composició de l'equip humà



La plantilla mitjana calculada a jornada completa del Consorci Sanitari del Maresme va passar de 1.214,3 professionals l'any 2006 a 1.439 a l'any 2009, amb un increment del 18,5%.

- ☑ El 76% de les persones que treballen al Consorci són dones. En el cas de l'Antic Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena i la Residència Sant Josep, la proporció és superior al 90%.
- ☑ Pel que fa als grups d'edat, el 60% del personal té entre 30 i 50 anys, amb una edat mitjana de 39 anys.

Condicions de treball

En conjunt, un 67% del personal del CSdM tenia **contracte indefinit** en el període 2006-2007. L'any 2009, el 83% del personal és indefinit en el conjunt de la Institució, xifra que arriba al 90% en alguns centres.

La proporció de personal indefinit continua augmentant gràcies al Pla d'estabilització laboral.



Formació i educació

Com a eina per a la gestió i formació del talent, periòdicament es realitzen avaluacions de l'acompliment professional del personal facultatiu i el personal d'infermeria.

Desenvolupem un projecte plurianual de formació per al perfeccionament directiu de comandaments.

El Pla de formació es dissenya a fi de fomentar el desenvolupament de les competències i capacitats de les treballadores i treballadors. Aquesta formació ha passat de 30.658 hores el 2006 a 36.322 hores el 2009.



Igualtat d'oportunitats

Tot i tenir una **plantilla majoritàriament femenina**, la proporció de dones disminueix en els càrrecs de màxima presa de decisions. El 2009 hem començat a implantar un Pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones que, entre altres mesures, contribueix a promoure la participació de les dones en tots els nivells de l'organització.

	2007		2009	
Comitè Direcció	14% dones	86% homes	38% dones	63% homes
Consell Rector	8% dones	92% homes	17% dones	83% homes

Per fomentar la **conciliació** entre la vida personal, familiar i laboral, l'organització concedeix permisos no retribuïts que se sumen al període de vacances en època escolar i facilita les reduccions de jornada o canvis d'horari que se sol·liciten per necessitats familiars, intentant prioritzar sempre que l'organització assistencial ho permeti.

- Crear una Comissió de seguiment RSC, formada per les persones responsables de supervisar la implantació dels objectius de responsabilitat social
- Avaluar l'evolució dels indicadors de la Institució en diagnòstics de sostenibilitat biennals
- Fer públic el nostre compromís amb la responsabilitat social, tot informant i sensibilitzant a professionals, empreses proveïdores, usuaris i usuàries i societat en general
- Facilitar l'obtenció de retorn de les persones treballadores i altres grups d'interès sobre el Pla de responsabilitat social
- Mantenir els projectes d'educació sanitària i promoció de la salut en el nostre entorn
- Potenciar la comunicació amb la comunitat
- Editar un butlletí informatiu per millorar la comunicació interna
- Millorar el control dels consums d'aigua i energia, per optimitzar l'ús dels recursos a les nostres instal·lacions
- Completar la implantació del Pla de Gestió Ambiental
- Ampliar les categories que reben avaluacions del compliment professional
- Millorar el reconeixement de les treballadores i treballadors per la seva implicació i per la feina de qualitat, tot definint un sistema de comunicació i difusió dels mèrits
- Incrementar el número de persones amb discapacitats dins del personal contractat o dur a terme les mesures de compensació previstes per la LISMI
- Fer seguiment i avaluació del Pla d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones

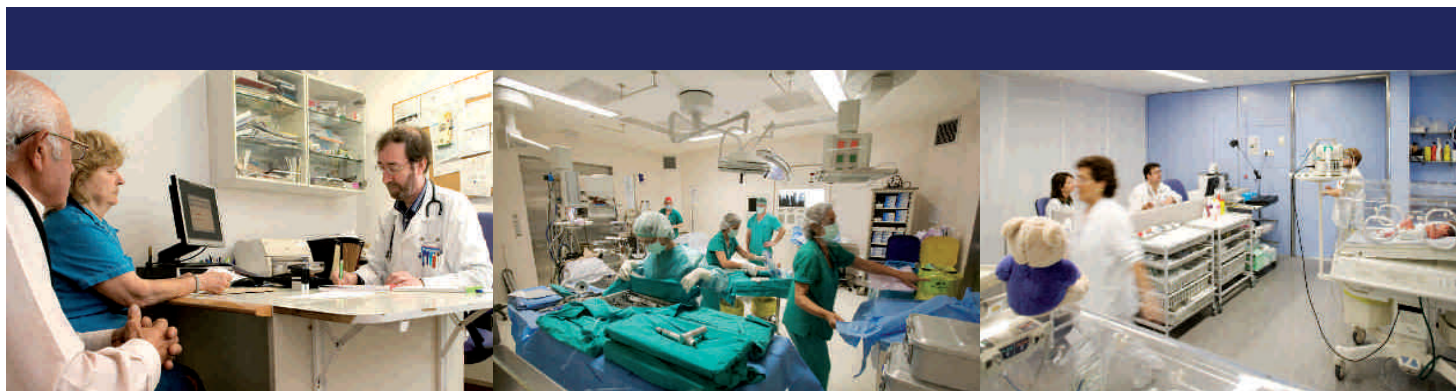
Si vols donar la teva opinió sobre el contingut d'aquest informe o altres qüestions del nostre Pla de responsabilitat social, contacta amb la Comissió de seguiment de RSC:

Consorci Sanitari del Maresme | Carretera de Cirera, s/n | 08304 Mataró

Tel. 937 417 700 | Fax 937 417 733 | rsc@csdm.cat | www.csdm.cat



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**



Coordinació i redacció de continguts: Salut i Medi
Disseny gràfic: Disseny i més S.C.P