



# INFORME D'ESTATS NO FINANCERS

Juliol 2021

FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET

# Índex

<b>Índex</b> .....	<b>2</b>
<b>Bases per la formulació de l'Estat d'Informació no Financera</b> .....	<b>6</b>
<b>Marc de reporting</b> .....	<b>6</b>
2020, un any de pandèmia.....	6
<b>Anàlisi de materialitat</b> .....	<b>7</b>
Política del Sistema Integrat de Gestió .....	7
<b>Informació general</b> .....	<b>8</b>
<b>Carta del president</b> .....	<b>8</b>
<b>Carta del Director General</b> .....	<b>9</b>
<b>Forma i propietat jurídica</b> .....	<b>9</b>
<b>Model d'entitat i recursos</b> .....	<b>10</b>
Recursos de Salut .....	10
Recursos Socials .....	10
<b>Cartera de Serveis</b> .....	<b>11</b>
<b>Presència geogràfica i àmbit d'acció</b> .....	<b>12</b>
<b>Missió, visió i valors</b> .....	<b>12</b>
<b>Centres de la Fundació Sanitària Mollet</b> .....	<b>12</b>
<b>Objectius i estratègies de la organització</b> .....	<b>13</b>
<b>Grau de compliment dels objectius estratègics</b> .....	<b>13</b>
<b>Principals macro tendències de futur</b> .....	<b>14</b>
<b>Anàlisi de riscos global</b> .....	<b>14</b>
<b>Activitat realitzada durant l'any 2020</b> .....	<b>15</b>
<b>Governança</b> .....	<b>16</b>
<b>Estructura de la governança</b> .....	<b>16</b>
Òrgan de govern.....	16
Òrgans executius i comissions.....	17
<b>Organigrama</b> .....	<b>18</b>
<b>Bon govern i ètica institucional</b> .....	<b>18</b>
Codi de bon govern .....	18
Pla de Civilitat.....	18
Governança participativa .....	18
L'Ètica a l'FSM.....	18
Vigilància contra la corrupció.....	20

Relació amb els proveïdors: Contractació i compres .....	20
<b>Transparència .....</b>	<b>21</b>
<b>Sostenibilitat econòmica .....</b>	<b>21</b>
Resultats econòmics any 2020 .....	22
<b>Persones .....</b>	<b>23</b>
<b>Estructura i xifres: .....</b>	<b>23</b>
Les persones de l'FSM en xifres .....	23
Mitjana salarial .....	23
Absentisme .....	23
Percepció dels professionals: enquesta opina .....	23
<b>Formació .....</b>	<b>24</b>
Detecció de necessitats: la Comissió Assessora de Formació (CAF) .....	24
Pla anual .....	25
Resultats: hores de formació desglossades .....	26
<b>Igualtat .....</b>	<b>26</b>
Foment de la igualtat .....	26
<b>Procés de selecció .....</b>	<b>27</b>
<b>Beneficis socials .....</b>	<b>27</b>
<b>Relació sindical .....</b>	<b>28</b>
<b>Comunicació interna .....</b>	<b>29</b>
Política de comunicació interna .....	29
Canals interns .....	29
Accions realitzades per la Covid-19 .....	29
Indicadors i resultats .....	32
Espais de suggeriments i queixes .....	32
<b>Entitat saludable i Seguretat i Salut .....</b>	<b>34</b>
<b>Model d'entitat saludable i Seguretat i Salut .....</b>	<b>34</b>
<b>Estructura i requisits .....</b>	<b>34</b>
<b>Objectius .....</b>	<b>35</b>
<b>Avaluació de Riscos .....</b>	<b>35</b>
<b>Actuacions realitzades .....</b>	<b>35</b>
Seguretat i Salut i Prevenció de Riscos Laborals .....	35
Entitat Saludable .....	37
<b>Resultats i indicadors .....</b>	<b>37</b>
Resultats i acompliments .....	37
Comunicats, suggeriments i queixes .....	38

<b>Gestió Medi ambient i gestió energètica .....</b>	<b>40</b>
<b>Model de gestió del medi ambient i l'energia.....</b>	<b>40</b>
<b>Objectius any.....</b>	<b>40</b>
<b>Actuacions realitzades .....</b>	<b>40</b>
Aspectes ambientals amb major impacte.....	40
<b>Resultats i indicadors .....</b>	<b>42</b>
Residus .....	42
Recursos natural i energia - Gas-oil i Benzina .....	43
Emissions a l'atmosfera i petjada de Carboni .....	43
Aigua.....	44
Gas natural .....	44
Electricitat .....	44
Evolució anual dels consums.....	45
Estalvi energètic .....	46
Comunicats, suggeriments i queixes.....	46
<b>Obra Social El Roure .....</b>	<b>46</b>
<b>Model de compromís social amb la societat.....</b>	<b>46</b>
A qui ens enfoquem? .....	47
Quins problemes hem detectat?.....	47
Missió i visió .....	47
Grups i àmbits d'acció .....	47
Estructura .....	48
<b>Objectius .....</b>	<b>48</b>
<b>Actuacions realitzades .....</b>	<b>48</b>
Branca de Compromís social .....	49
Branca de la Dependència.....	50
La Branca de Promoció de la salut .....	50
Grup de Voluntariat.....	50
<b>Resultats i indicadors .....</b>	<b>50</b>
<b>Compromís amb els grups d'interès .....</b>	<b>52</b>
<b>Model de compromís social amb els grups d'interès .....</b>	<b>52</b>
Un model innovador: el Consell d'Alcaldes i el Consell de Participació Ciutadana .....	52
<b>Mapa de grups d'interès: identificació .....</b>	<b>53</b>
<b>Objectius any.....</b>	<b>53</b>
<b>Actuacions realitzades .....</b>	<b>53</b>
Persones ateses.....	53

Persones FSM .....	55
Propietat / Clients .....	55
Proveïdors i aliats .....	55
Societat.....	57
<b>Resultats i indicadors sobre la relació amb els grups d'interès.....</b>	<b>59</b>
Indicadors i resultats .....	59
Percepció grups d'interès.....	59
L'Oficina d'Atenció al Ciutadà .....	60
Espais de suggeriments i queixes .....	60
<b>Contribució als ODS .....</b>	<b>61</b>

# Bases per la formulació de l'Estat d'Informació no Financera

## MARC DE REPORTING

El següent document d'Estats d'Informació no Financera ha estat creat per donar a conèixer els resultats i indicadors clau de la gestió no financera de la Fundació Sanitària Mollet durant l'any 2020, així com per poder seguir l'evolució de les dades i indicadors obtinguts al llarg de l'exercici.

Aquest informe es crea d'acord amb la Llei 11/2018 del 28 de desembre d'Informació no Financera i al llarg del document, es reporten els indicadors claus sobre els següents punts:

- Informació general sobre el marc de l'entitat i el model de negoci, la governança i l'ètica.
- Informació sobre les persones, principal capital de l'entitat i indicadors d'empresa saludable i igualtat i comunicació interna
- Informació sobre la gestió del medi ambient i gestió energètica
- Informació sobre les polítiques de compromís social i RSC
- Informació sobre el compromís amb els grups d'interès

Les xifres contingudes en aquest informe segueixen els estàndards que determinen les normes de qualitat vigents a la institució.

### 2020, un any de pandèmia

L'any 2020 ha estat un any atípic, complex i incert per a tothom però concretament pel sector de la salut. Malgrat això, **Disposar de valors sòlids a la institució ha permès prendre decisió i actuar en consonància en moments complexos. El Covid19 ha reforçat la gestió basada en valors i la comunicació d'un relat sòlid i coherent amb la pròpia institució.**

- **Socialment responsables:** accions adaptades de responsabilitat social amb la nova situació socioeconòmica (reforç del menjador social amb racions individuals, etc.)
- **Innovadors:** definició de noves maneres de treballar i nous serveis adaptats el Covid (teletreball, programa suport emocional Covid intern i extern amb més de 400 actuacions). S'han redefinit serveis, equips, circuits, professionals de manera ràpida i innovadora per donar resposta a les necessitats de la pandèmia.
- **Honestos:** comunicació continuada i relació amb mitjans de comunicació, ajuntaments, escoles, consell de participació ciutadana de forma transparent, continuada i pròxima.
- **Propers:** hem volgut donar resposta no només a les necessitats de salut dels nostres pacients i usuaris sinó també, de forma integral, a les seves necessitats socials. S'han creat nous serveis com el Servei de SuportCovid, servei de Videoconferències. Comunicació molt local amb mitjans i institucions del territori per arribar a la nostra població de referència.
- **Professionals:** hem pogut constatar una resposta a l'uníson altament professional i amb un increïble compromís per part de tot l'equip per donar resposta en aquest moment de crisi màxima.



### Estàndards de Qualitat vigents actualment

- ISO 45001 sistema de seguretat i salut
- ISO 50001 gestió ambiental
- ISO 14001 gestió energètica
- ISO 9001 Residències i Laboratori
- IQNet "RS10"
- EFQM 500+
- AENOR Certificat de Conformitat Empresa Saludable
- Joint Commission International

## ANÀLISIS DE MATERIALITAT

Els indicadors i informació continguda en aquest document segueixen els estàndards del Certificat Empresa Saludable d' AENOR, el certificat de la ISO 45001 en Qualitat en Seguretat i Salut, i els certificats ISO 50001 de Gestió Ambiental, ISO 9001 de Gestió Energètica i IQNET RS10 de Responsabilitat Social.

La Fundació Sanitària Mollet es guia així mateix per la Política del Sistema Integrat de Gestió (SIG).

Per a la Fundació Sanitària Mollet, els pilars bàsics en els quals s'han de sustentar totes les activitats de l'organització, són la qualitat en els serveis sanitaris i socials, la seguretat i salut en el treball, el desenvolupament sostenible, la protecció del medi ambient i la lluita contra el canvi climàtic mitjançant l'eficiència energètica de les seves instal·lacions, garantint-ne aquest compromís als professionals, usuaris, proveïdors i demés parts interessades.

### Política del Sistema Integrat de Gestió

Els fonaments de la Política del sistema integrat de gestió són els següents:

- Adquirir un compromís de **millora contínua** en l'eficàcia de tots els processos del sistema integrat de gestió de qualitat, seguretat i salut, medi ambient i energia.
- Mitjançant la planificació de les noves activitats i processos, l'optimització de les condicions de treball i el foment dels comportaments segurs i mediambientalment responsables, es vol aconseguir la màxima satisfacció de tots els nostres grups d'interès, usuaris, pacients i professionals.
- **Complir amb tots els requisits dels usuaris/pacients** i la legislació aplicable al sistema integrat de gestió, així com la d'altres compromisos que l'organització subscriu.
- **Vetllar per la prevenció dels danys i deteriorament de la salut dels professionals**, així com el control i seguiment dels riscos derivats de la nostra activitat, no només per als propis professionals, sinó per a tots els grups d'interès com són el personal d'altres empreses, visitants i els usuaris.
- Identificar i avaluar tots els impactes ambientals, derivats de l'activitat sanitària i de suport, amb l'objectiu de promoure mesures per prevenir la contaminació, com són la segregació de residus o el reciclatge i el consum racional dels recursos naturals, a totes les activitats sanitàries i de suport.
- **Optimitzar el nostre acompliment energètic i fomentar l'adquisició de productes** i serveis energèticament eficients, així com el disseny per emprar les tecnologies i pràctiques més sostenibles.
- **Involucrar als professionals** propis i d'empreses externes, en la matèria. **Facilitar les instruccions i la formació necessària** a tothom per tal de fomentar la participació i consulta directament als treballadors o mitjançant els seus representants, amb l'objectiu d'evitar comportaments perillosos per la seguretat i salut i el medi ambient.
- **Informar de forma transparent** dels resultats de l'acompliment dels indicadors de qualitat, de seguretat i salut, ambientals i energètics, a tots els professionals i altres parts interessades.

#### *Aprovació i revisió de la política*

La Direcció va aprovar la política del SIG segons els requisits de les normes dels sistemes de gestió de Seguretat i Salut, Ambiental, Energètica, Responsabilitat Social, Qualitat i Model Empresa Saludable. S'ha revisat dos cops: el 25/07/13 i el 19/04/2018. Segueix plenament vigent.

#### *Difusió interna de la política del SIG*

És coneguda per tot el personal. Està difosa internament a la intranet de l'FSM, a la part de Informació Corporativa. Està difosa externament a través de la Coordinació d'Activitats empresarials i amb l'entrega d'un Tríptic en el control d'accés a les visites. Està inclosa dintre de la nostra pàgina Web.

## Informació general

### CARTA DEL PRESIDENT



*Andreu Llargués Claverol, president de la Fundació Sanitària Mollet*

Em plau poder fer-vos arribar aquesta memòria que reflexa un any d'esforç insòlit per part de totes les persones que fan possible la Fundació Sanitària Mollet: patronat, consells, institucions, ajuntaments, ciutadans i, per sobre de tot, els seus professionals.

Ha finalitzat el 2020 i l'últim any dels nostre Pla Estratègic 2017-2020 en un context internacional en l'àmbit de la salut que mai ens haguéssim imaginat. La pandèmia del Coronavirus SARS-CoV-2 ha truncat el seu desenllaç per la necessitat de fer front a quelcom nou, incert, desconegut i d'alta greugesa.

En nom de tot el patronat de la Fundació Sanitària Mollet, no puc sinó fer que les primeres paraules d'aquesta memòria transmetin tot el nostre agraïment, admiració i suport a un equip de professionals que ha fet front a una de les situacions més complexes viscudes fins ara amb una fortalesa, resiliència i aguant sense precedents.

Les segons van dirigides a la ciutadania per la seva col·laboració, suport i comprensió envers nosaltres però també pel seu capteniment, sovint difícil, i a totes els consistoris, entitats, sectors, professionals i col·laboradors que han aportat el seu gra d'arena en la lluita que hem afrontat plegats.

Seguirem treballant per recolzar els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i desenvolupar iniciatives alineades amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) dins de la nostra àrea d'influència tal i com estan especificades en

aquesta memòria.

A tots, gràcies.

**Andreu Llargués i Claverol**

*President de la Fundació Sanitària Mollet*



## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL



Jaume Duran Navarro, director general de la Fundació Sanitària Mollet

**El 2020 ha estat un any de canvi.** Un canvi imprevist, no esperat que ha requerit una adaptació immediata per part de les administracions sanitàries i socials. Un canvi necessari per donar resposta a una situació que ens ha afectat en gran manera amb conseqüències que en molts casos hem de lamentar. Però també ha estat un any en el que **hem pres major consciència, si és possible, de la vàlua dels nostres professionals** i del seu compromís envers les persones en situacions adverses i un entorn VUCA.

El Coronavirus ha estat el **precursor de canvis** que ajudaran a implementar **millores a llarg termini per a les nostres persones ateses i professionals. Canvis estructurals** i de processos com l'ampliació d'Urgències o les noves consultes de Pediatria; **noves modalitats d'atenció** com la Telemedicina que facilitin l'adaptació del servei a les necessitat individuals de cada persona; una major **implicació de salut a les residències**, o la impregnació transversal de **serveis d'atenció emocional i espiritual**. Malgrat la pandèmia, hem seguit treballant la **qualitat i la docència** com a eixos claus de la nostra institució. Aquest 2020 hem estat guardonats amb el **Segell EFQM 500+**, hem donat la **benvinguda als primers residents** de Medicina Familiar i Comunitària i ens hem acreditat en Geriatria i Cirurgia General i Digestiva.

Hem seguit fomentant una **mirada de social al territori**, a través de l'**Obra Social El Roure**, i mediambiental amb la **instal·lació de les plaques solars**. I tot això ho hem fet en el marc del **10è aniversari del nou Hospital de Mollet**.

Després d'aquest any només puc dir **GRÀCIES**, a tothom, en majúscules, i aprofitar per transmetre un sentit homenatge a totes les persones que ja no estan amb nosaltres.

**Jaume Duran Navarro**

*Director general de la Fundació Sanitària Mollet*

## FORMA I PROPIETAT JURÍDICA

**Nom de l'empresa:** Fundació Sanitària Mollet (FSM)

**Telèfon:** 93 563 61 00

**Direcció:** Ronda de Pinetons

**Població:** Mollet del Vallès · **C.P.:** 08100

**Pàgina web:** [www.fsm.cat](http://www.fsm.cat)

**Correu electrònic:** [atencio.ciutada@fsm.cat](mailto:atencio.ciutada@fsm.cat)

## MODEL D'ENTITAT I RECURSOS

La Fundació Sanitària Mollet (FSM) és una institució sense ànim de lucre, creada l'any 1996, que ofereix serveis especialitzats de salut i de cura social. L'FSM gestiona l'Hospital d'Aguts de Mollet i l'Hospital Sociosanitari de Mollet, el Centre de Salut Mental Jaume Vilaseca, les residències Santa Rosa de Mollet i Pedra Serrada de Parets per a persones grans i la residència La Vinyota de Mollet per a persones amb discapacitat intel·lectual.

A continuació es detallen els recursos i serveis més importants de l'organització.

### Recursos de Salut

#### HOSPITAL D'AGUTS



Llits d'hospitalització	147
Consultes externes	61
Boxes d'urgències	21
Llits de pacients crítics	10
Quiròfans	8
Sales de parts	2
Places d'hospital de dia	26
Gabinets d'exploracions	7
Llits de diàlisi	15
Llits de geriatria d'aguts	13

#### SALUT MENTAL I ADDICCIONS



Consultes CSMA	20
Consultes CAS	6
Pla de Suport Individualitzat	20
Places Unitat d'Hospitalització Parcial de Psiquiatria	20
Places Servei de Rehabilitació Comunitària	32
Places Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica i Atenció Domiciliària (UHPAD)	7
Places de Llars amb suport	8

#### HOSPITAL SOCIO SANITARI



Llits d'hospitalització	100
Consultes externes	3
Places d'hospital de dia	25

### Recursos Socials

#### PERSONES GRANS



Residència	80
Centre de dia	22



Residència	60
Centre de dia	40



Residència	30
Centre de dia	21

#### DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

## CARTERA DE SERVEIS

La Fundació Sanitària Mollet disposa d'una línia de serveis en l'àmbit de la salut i una línia de serveis en l'àmbit social que es detallen a continuació.



### ATENCIÓ MÈDICA

- Cardiologia
- Dermatologia
- Hematologia
- Medicina interna
- Nefrologia
- Oncologia clínica
- Pneumologia
- Reumatologia
- Podologia
- Neurologia
- Digestologia
- Geriatria



### UNITATS FUNCIONALS MULTIDISCIPLINÀRIES

- Unitat de Diagnòstic Ràpid
- Unitat d'Endocrinologia i Nutrició
- Servei de Diàlisi
- Unitat del Dolor
- Unitat del Son
- Unitat de Fibromiàlgia i Fatiga Crònica
- Unitat d'Hospitalització a Domicili
- Unitat del Peu Diabètic
- Unitat de Geriatria d'Aguts



### GABINETS DIAGNÒSTICS

- Angiofluorescència
- Audiometria
- Broncoscòpia
- Campimetria
- Ecobroncoscòpia (EBUS)
- ECG i EEG
- Endoscòpia digestiva
- Espirometria
- Histeroscòpia
- Holter cardíac
- Làser YAG
- MAPA
- Otoemisió
- Polisomnografia
- Proves d'al·lèrgia
- Rinoendoscòpia
- Test d'alè



### ATENCIÓ QUIRÚRGICA

- Anestesiologia i reanimació
- Cirurgia general i digestiva
- Cirurgia odontològica i maxil·lofacial
- Cirurgia ortopèdica i traumatologia
- Cirurgia oral
- Cirurgia plàstica
- Cirurgia vascular
- Cirurgia pediàtrica
- Oftalmologia
- Otorrinolaringologia
- Proctologia
- Urologia



### REHABILITACIÓ

- Rehabilitació hospitalària i ambulatoria



### HOSPITAL DE DIA

- Mèdic, oncològic i de geriatria



### ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

- Unitat de Convalescència
- Unitat de Subaguts
- Unitat de Cures Pal·liatives
- EAIA de Trastorn Cognitiu, geriatria i pal·liatiu.
- UFISS
- Hospital de Dia de Psicogeriatria i Rehabilitació



### ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

- Residència i centre de dia per a gent gran
- Residència i centre de dia per a persones amb discapacitat intel·lectual



### ATENCIÓ MATERNOINFANTIL

- Ginecologia i obstetrícia
- Neonatologia
- Urgències pediàtriques
- Consulta externa de pediatria general i especialitats pediàtriques (digestologia, neurologia, al·lèrgologia i endocrinologia)



### ATENCIÓ A LA SALUT MENTAL

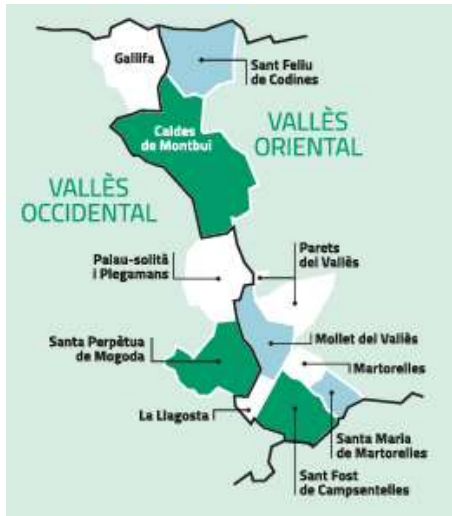
- Centre de Salut Mental d'Adults (CSMA): inclou, el Programa d'Atenció als Trastorns Mentals Greus (TMS) i programes de monitorització del tractament, com les Clíniques d'Eutimitzants i d'Antipsicòtics.
- Hospital de Dia o Unitat d'Hospitalització Parcial de Psiquiatria: UHPP
- Servei de Rehabilitació Comunitària (SRC)
- Programa de Llars amb Suport
- Pla de Suport Individualitzat (PSI)
- Centre d'Atenció i Seguiment de drogodependències (CAS)
- Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica i Atenció Domiciliària (UHPAD).



### SERVEIS DE SUPORT

- Farmàcia
- Laboratori
- Diagnòstic per la imatge
- Pacient crític
- Urgències
- Anatomia patològica
- Esterilització
- Documentació clínica
- Treball social
- Atenció Espiritual
- Logopèdia

## PRESENCIA GEOGRÀFICA I ÀMBIT D'ACCIÓ



La Fundació Sanitària Mollet opera a Espanya, i per tant, és en aquest país on l'entitat dur a terme actuacions significatives o que tenen rellevància específica per als àmbits de la sostenibilitat que es tracten en aquesta memòria.

Concretament, l'àrea d'influència de la Fundació Sanitària Mollet inclou 11 municipis, 8 del Vallès Oriental i 3 del Vallès Occidental, amb una població de referència de 165.000 habitants

## MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

- **Missió:** Tenir cura de les persones del nostre entorn, cercant l'excel·lència en serveis de salut i socials, de qualitat i sostenibles, comptant amb el talent professional.
- **Visió:** Ser una institució socialment responsable, compromesa, solidària, amb vocació de servei públic i que vetlla per la qualitat de vida i el benestar de les persones de l'entorn.
- **Valors:** Som una institució socialment responsable, honesta, propera, professional i innovadora

## CENTRES DE LA FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET

Físicament, la Fundació Sanitària Mollet disposa de 5 centres, quatre ubicats al municipi de Mollet del Vallès i 1 ubicat al municipi de Paret del Vallès.

### HOSPITAL D'AGUTS



Hospital de Mollet

Ronda Pinetons, 8  
08100 Mollet del Vallès

### SALUT MENTAL I ADDICCIONS



Hospital de Mollet

Ronda Pinetons, 8  
08100 Mollet del Vallès

### HOSPITAL SOCIO-SANITARI



Hospital Socio-sanitari de Mollet

Sant Llorenç, 39-41  
08100 Mollet del Vallès

### PERSONES GRANS



Residència Santa Rosa

Álvarez de Castro, 53-57  
08100 Mollet del Vallès



Residència Pedra Serrada

Av. Pedra del Diable  
08150 Paret del Vallès



Residència La Vinyota

Can Flequer, 44  
08100 Mollet del Vallès

## OBJECTIUS I ESTRATÈGIES DE LA ORGANITZACIÓ

Durant l'any 2020, l'FSM tanca el seu Pla Estratègic 2017-2020. L'FSM estableix les línies de futur en un pla basat en quatre eixos que es despleguen en 25 objectius estratègics. Els objectius estratègics s'han concretat per a aquest any diverses accions operatives, de les quals destaquem les fites més rellevants.



### **CENTRATS EN LA CIUTADANIA I LA COMUNITAT**

- Reforçar la política institucional
- Millorar la participació ciutadana i comunitària
- Potenciar la col·laboració amb l'atenció primària
- Millorar l'accessibilitat de la ciutadania
- Posicionar l'FSM com una entitat amb compromís social



### **COMPTANT AMB EL TALENT PROFESSIONAL**

- Millorar el sentit de pertinença institucional
- Tenir cura dels/les professionals
- Desenvolupar el talent
- Impulsar la participació i implicació professionals
- Potenciar el lideratge professional

## PLA ESTRATÈGIC FSM 2017-2020



### **CERCANT L'EXCEL·LÈNCIA EN SERVEIS**

- Desplegar el Model ACP a l'FSM
- Ser referents assistencials al territori
- Cercar l'excel·lència dels processos
- Millorar l'atenció urgent
- Potenciar l'ambulatorització de l'assistència
- Desplegar el pla de salut mental
- Desplegar el pla sociosanitari
- Model diferencial de dependència
- Consolidar la docència en servei
- Impulsar la recerca i la innovació



### **GARANTINT LA SOSTENIBILITAT**

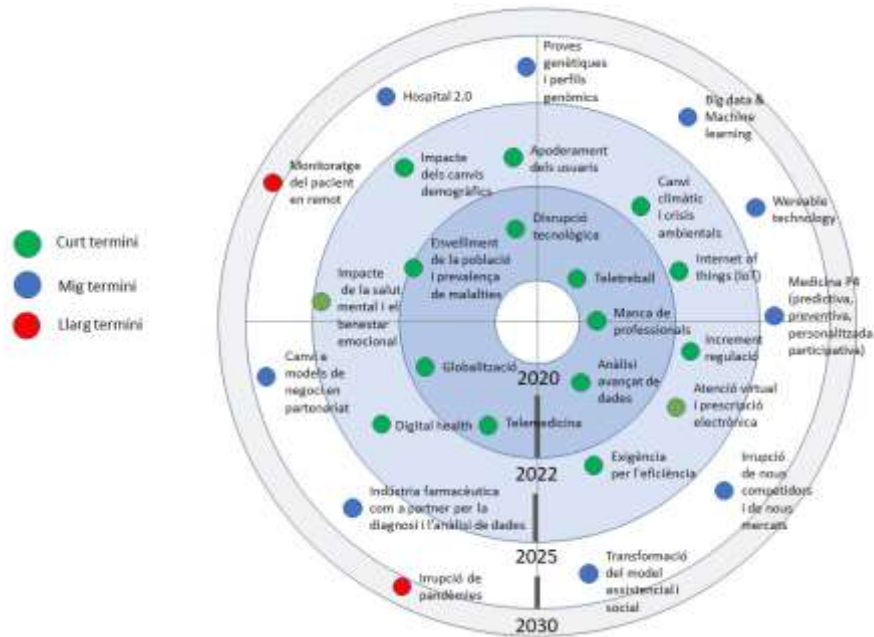
- Ser sostenibles en la línia de salut
- Ser sostenibles en la línia social
- Consolidar altres línies de servei
- Vetllar per la solidesa institucional
- Ser referents en sostenibilitat mediambiental

## GRAU DE COMPLIMENT DELS OBJECTIUS ESTRATÈGICS

Els objectius estratègics es van aprovar a començament de l'any 2020, formant part del Pla Estratègic anual 17-20. Anualment s'estableixen objectius específics de cada un dels eixos establerts. El grau de compliment dels objectius es valora semestralment en la revisió del Pla Estratègic.

## PRINCIPALS MACRO TENDÈNCIES DE FUTUR

El futur del sector de la sanitat i del sector social vindrà marcat per algunes tendències que ja es comencen a preveure i que afectaran en profunditat la nostra manera de fer, entendre i treballar. Aquestes tendències han estat extretes de diferents òrgans internacionals.



## ANÀLISI DE RISCOS GLOBAL

El model de gestió de riscos està integrat en la Política del Sistema Integrat de Gestió i s'avaluen en funció del seu impacte i la probabilitat en que apareixen. Els riscos es poden classificar de la següent manera: **estratègics i de negoci, operatius, financers o reguladors i legals.**

Dels següents riscos, alguns dels més rellevants pel seu impacte o per la seva afectació en el següent informe degut a que impliquen els àmbits de gestió energètica, medi ambient, persones o RSC.

ÀMBIT	RISC	
Estratègics	Reputacionals	Reputació FSM en el territori
	Competidors	Alta competència en captació de fons
Operatius	Equip humà i talent	Persones: retenció del talent
	Model assistencial	Augment de la cronicitat, l'envelliment, la solitud i la complexitat
	Sistemes d'informació:	Ciberseguretat
	Instal·lacions subministraments	Residus Augment dels consum i les emissions
Financers	Contracte i tarifes	Garanties d'entitats vinculades Model de finançament
Reguladors o legals	Protecció de dades	Codi tipus
	Laborals	PRL: accidents o baixes per mobilitzacions
	Responsabilitat civil	Legal Compliance Assegurances civils

## ACTIVITAT REALITZADA DURANT L'ANY 2020

## ACTIVITAT DE SALUT

## HOSPITAL D'AGUTS

Total altes mèdiques i quirúrgiques	10.458
Total altes Covid	980
Intervencions quirúrgiques majors	4.588
Intervencions quirúrgiques menors	12.673
Consultes externes	158.408
Hospital de dia	10.931
Urgències	52.247
Hospitalització a domicili	175
Proves diagnòstiques per imatge	93.155
Proves exploratòries de gabinets	32.611
Tècniques de laboratori	1.298.356
Parts	307
Sessions de rehabilitació	1.597
Sessions de diàlisi	14.700

## HOSPITAL SOCIO SANITARI

## EAIA-Procés avaluació i consultes de seguiment

Persones ateses	1.276
-----------------	-------

## Hospital de Dia (Psicogeriatría)

Persones ateses	134
Sessions	3.695

## Persones ingressades a hospitalització

Convalescència	624
Cures pal·liatives	96
Subaguts	184
Covid	160

## Estades

Convalescència	16.965
Cures pal·liatives	1.466
Subaguts	1.768
Covid	3.773

## ACTIVITAT SOCIAL

## ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Persones ateses	Residència	Centre de Dia
Santa Rosa	115	21
Pedra Serrada	78	22
La Vinyota	31	48

## SERVEI DE SALUT MENTAL I ADDICCIONS

## Centre de Salut Mental d'Adults

Total actes assistencials	37.060
Programats presencials o per teleassistència	32.197
No programats telefònics	4.863

## Servei de Rehabilitació Comunitària

Total assistències a activitats	5.892
Total atencions individuals	1.259
Total usuaris atesos	208

## Unitat d'Hospitalització Parcial de Psiquiatria

Total persones ateses	198
Total estades	2.152

## Centre d'Atenció i Seguiment a les drogodependències (CAS)

Total atencions individuals	13.468
Total assistències a activitats grupals	1.239

## Pla de Suport Individualitzat (PSI)

Persones ateses en programa	42
Intervencions realitzades	2.045

## Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica i Atenció Domiciliària (UHPAD)

Ingressos	64
Altes	67

## DOCÈNCIA

## ALUMNES PER ESPECIALITATS 261

Alumnes de Grau	148
Alumnes de Postgrau o Màster	10
Alumnes de Pregrau	103

## ACORDS DE COL·LABORACIÓ 37

Universitats i escoles universitàries	13
Instituts i centres d'estudis	24

## RECERCA

## PROJECTES I ASSAIGS

Projectes de recerca	10
Assaigs clínics	1

# Governança

## ESTRUCTURA DE LA GOVERNANÇA

### Òrgan de govern

L'òrgan màxim de govern és el seu patronat, on hi són representats la Societat de Socors Mutus, l'Ajuntament de Mollet, el Departament de Salut, l'Ordre Hospitalària Sant Joan de Déu, la Cambra de Comerç de Barcelona i la Universitat de Barcelona.

### Selecció i representació

Cada membre del Patronat de l'FSM és escollit dins de cada institució representada a través de llurs respectives formes de selecció i no percep cap remuneració per l'exercici del seu càrrec. El Patronat nomena un director general, el qual dirigeix els diferents dispositius per delegació del patronat. Aquest director general crea el Comitè de Direcció. La direcció institucional és un únic equip gestor per als cinc centres de l'FSM.

### Rendiment de comptes

La direcció general i la direcció de gestió rendeixen comptes directament a les reunions de patronat. Periòdicament hi participen altres membres de l'equip directiu per explicar projectes concrets. Existeixen diversos òrgans de participació dels professionals: comissions tècniques, comitè assistencial, comitè de seguretat i salut, juntes de caps de serveis i la representació legal dels treballadors.

## PATRONAT

### PRESIDENT

Andreu Llargués Claverol

### VICEPRESIDENT

Josep Monràs Galindo

### VOCALS

Joan Gordi Cuní  
Helena Ris Romeu  
Miquel Izquierdo Ripollés  
Joan Daví Mayol  
Josefa Milà Plans  
Maia Alcoberro Mata  
Joan Codina Torrents  
David Lorenzo Izquierdo  
Manuel Lecha Legua  
Luis San Molina  
Francesca Pons i Pons  
Joan Morató Reventós

### SECRETÀRIA

Susana Rodríguez

## COMITÈ DE DIRECCIÓ

### DIRECCIÓ GENERAL ★

Dr. Jaume Duran

### DIRECCIÓ DE GESTIÓ ★

Lourdes Laborda

### DIRECCIÓ ASSISTENCIAL MÈDICA ★

Dra. Sabina Molina

### DIRECCIÓ ASSISTENCIAL INFERMERA

Mireia Vicente

### DIRECCIÓ DE PERSONES ★

Marcel Pujol

### DIRECCIÓ D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA I ADMISSIONS ★

Juan Antonio Martínez

### QUALITAT, DOCÈNCIA I RECERCA

Dr. Joan Maria Ferrer

### SERVEI DE SALUT MENTAL I ADDICCIONS

Dr. Antoni Corominas

### ÀREA D'ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA

Dr. Joan Solà

### ÀREA D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

Teresa Nicolàs

### SISTEMES D'INFORMACIÓ

Alberto Serrano  
Daniel Belloso

### COMUNICACIÓ I RELACIONS INSTITUCIONALS

Marta Cardoner

★ EQUIP DIRECTIU



## Òrgans executius i comissions

L'**Equip Directiu** està format pel director general i els responsables de 5 direccions funcionals: la direcció de Gestió, la direcció de Ciutadania, la direcció de Persones i les direccions assistencials mèdica i infermera.

A més, s'incorporen a l'**Equip Directiu formant el Comitè de Direcció**, la direcció d'Infraestructures i la direcció de Sistemes d'Informació, la direcció de l'Àrea de la Dependència, la direcció de Qualitat, Docència i Recerca, el responsable de l'Àrea de Salut Mental, la responsable de Comunicació i la responsable de l'RSC. Aquest òrgan es reuneix setmanalment i té com a funcions:

- aprovar decisions compartides per al desenvolupament operatiu del Pla Estratègic
- posar en comú temes estratègics i operatius de cada àmbit funcional que afecten a la institució en el seu conjunt
- realitzar el seguiment mensual dels indicadors del quadre de comandament
- facilitar als líders i responsables de procés la informació i recursos necessaris per a la consecució d'objectius.

L'FSM es dota també de **comissions estratègiques per donar suport al Comitè de Direcció com són la Junta Directiva Mèdica, la Junta de Gestors/es, la Junta Assistencial i la Comissió de Responsabilitat Social** i el **Comitè de Credencials**.

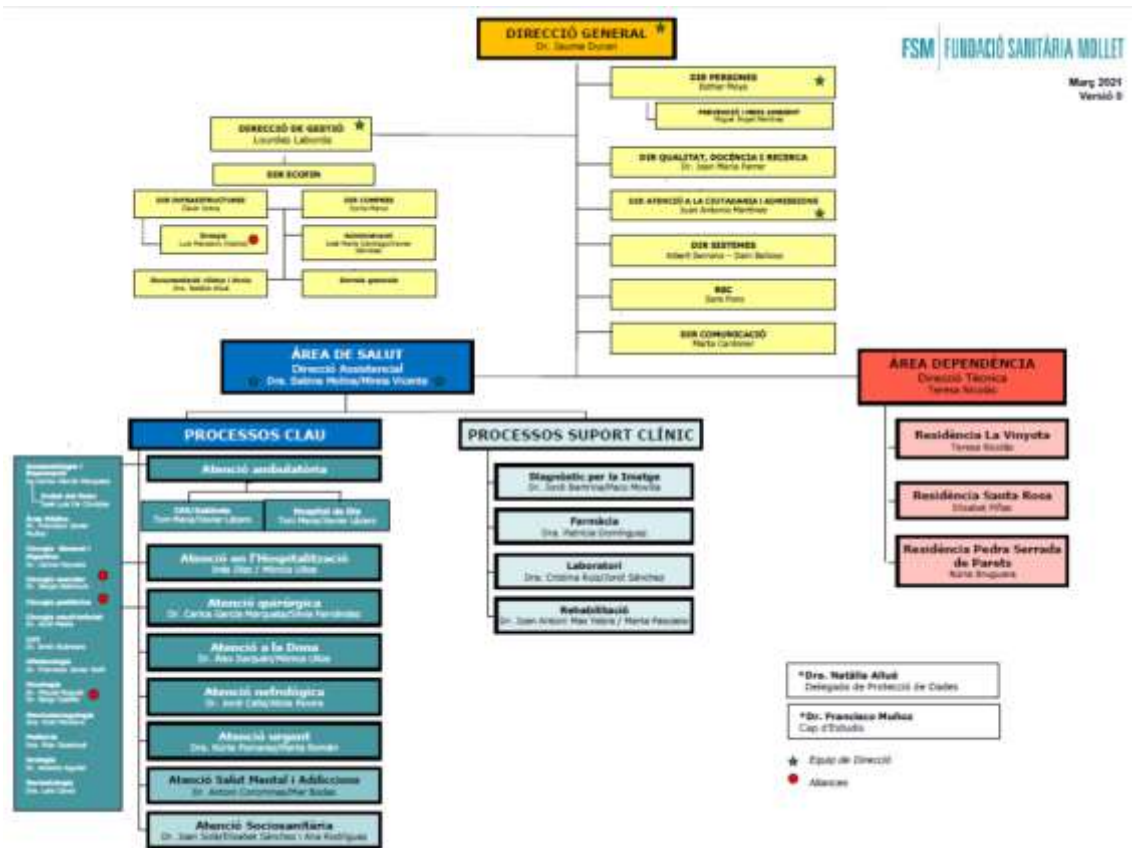
El **segon nivell de direcció el constitueixen els líders i responsables de procés de l'organització**, tant estratègics com operatius. Entre les seves funcions destaquem les següents:

- l'operativa diària del seu àmbit de responsabilitat
- coordinar activitats, procediments i recursos per a la millora de la satisfacció de les persones usuàries
- impulsar el desenvolupament personal i professional dels seus col·laboradors
- promoure la millora contínua del seu procés.

A l'FSM també hi ha **nombroses comissions i grups de treball interdisciplinaris i transversals** que es reuneixen periòdicament per fer seguiment de les seves accions, fixar objectius i proposar millores a la institució. Són òrgans de participació que permeten recollir i potenciar el talent professional i faciliten l'establiment i el desplegament de les accions derivades del Pla Estratègic. Entre aquests òrgans destaquem:

- **Les comissions assistencials:** Control d'Infeccions, Documentació clínica, Mortalitat, Farmàcia i Terapèutica, Nutrició, Hospital sense Dolor, Sang i Hemoderivats, Final de Vida, la Unitat Funcional de Seguretat del Pacient i el Comitè d'Ètica Assistencial.
- **Les comissions de suport:** Formació, Igualtat, Compres, Docència, LOPD, Manteniment, Recerca, Seguiment de Sistemes, Model ACP.
- **Les comissions legals:** el Comitè de Seguretat i Salut, el Comitè d'Empresa.

## ORGANIGRAMA



## BON GOVERN I ÈTICA INSTITUCIONAL

### Codi de bon govern

La governança de l'entitat es regeix per un Codi de Bon Govern. Així mateix, l'equip directiu es regeix per la Proposta ètica de la institució i el Codi de Bon Govern de l'Equip Directiu, que es pot consultar a la pàgina de transparència de la web: <http://portaltransparencia.fsm.cat/>

### Pla de Civilitat

El Pla de Civilitat de la Fundació Sanitària Mollet té com a objectiu posar en coneixement de totes les persones vinculades a la Fundació Sanitària Mollet, professionals, clients interns i externs quin són els valors que ens representen i guien la nostra pràctica diària. Ens volem mostrar tal i com som, ens volem donar a conèixer i posar de manifest quin són els valors que mouen les nostres accions.

### Governança participativa

La institució es segueix regint per un model de Governança Participativa, fomentant la participació del patronat en diferents àmbits de l'FSM. Per a aquest motiu hi ha patrons implicats en el Comitè d'Ètica Institucional (David Lorenzo), al grup de Compromís Social de l'Obra Social El Roure (Manel Lecha), de professionalisme (Helena Ris), etc.

### L'Ètica a l'FSM

La Fundació Sanitària Mollet es guia per una proposta ètica realitzada amb la participació de tothom, un marc ètica institucional que pretén proposar reflexions que inspirin i motivin a seguir construint una organització plena en el sentit ontològic del terme, una institució ètica, on els principis i valors il·luminin el camí a seguir servint els altres, la nostra raó de ser.

### Comitè d'Ètica Institucional

El Comitè d'Ètica Institucional és un espai de reflexió i promoció dels comportaments ètics de totes les persones que integrem la institució, tant des de la Governança com la Direcció com professionals a tots els

nivells. Actualment aquest Consell està Integrat pel Patronat, Direcció, professionals i persones externes vinculades al Consell de Participació Ciutadana.

El juny del 2018 es va constituir el Comitè d'Ètica Institucional que té com a primera i important tasca la revisió de la Proposta Ètica de l'FSM. El Comitè tindrà una funció d'assessorament. No és un òrgan decisor i vinculant.

Al juliol del 2019 es presenta el Sr. David Lorenzo com a nou president del Comitè d'Ètica Institucional de FSM i patró de l'FSM, dins el model de governança activa.

Per tal d'aportar una perspectiva més ampla en la revisió del codi ètic s'estudien els codis ètics d'altres institucions. S'estudien també altres documents de l'FSM per mantenir el fil conductor (Carta de Compromís, Pla de Civilitat, Projecte de Competències Professionals).

S'informa també que aquest any, amb l'objectiu de rebre aportacions dels professionals, s'ha aprovat com a DPO institucional participar en l'enquesta que es realitzarà sobre el codi ètic.

Es decideix que cal que el codi sigui propositiu i vinculat als valors de l'FSM. I per tant es suggereix anomenar-lo "Proposta Ètica Institucional" enlloc de "Codi Ètic Institucional". Es destaca que aquesta decisió es rellevant donat que afectarà al llenguatge amb què es redacti el codi.

Es crea grup de treball amb alguns dels membres del Comitè i es realitza una reunió monogràfica per la revisió de la Proposta Ètica Institucional que es presenta amb un format de fitxes i un Preàmbul inicial.

Al desembre 2019, la Proposta Ètica Institucional es fa arribar online a tots els professionals per poder aportar les seves opinions. Es reben 486 aportacions que ara mateix estan sent classificades i estudiades.

El darrer trimestre de 2020 s'aprova la Proposta Ètica Institucional per part del Patronat de FSM i altres òrgans (Consell de Participació Ciutadana, Comitè d'Ètica Assistencial, Espais de Reflexió Ètica de les residències, grup d'Atenció Centrada en la Persona).

#### *Comitè d'Ètica Assistencial*

El Comitè d'Ètica Assistencial dona suport als professionals com a òrgan consultor per a casos concrets on els professionals requereixi suport.

El Comitè d'Ètica Assistencial (CEA) de l'Hospital de Mollet, seguint el que recull l'ordre d'acreditació de 14 de desembre de 1993, és un comitè consultiu, multidisciplinari, al servei dels i les professionals i persones usuàries del centre, la finalitat del qual és ajudar a analitzar els problemes ètics que puguin sorgir, amb l'objectiu en darrera instància de millorar la qualitat assistencial.

Les seves funcions són:

- Assessorar èticament en decisions puntuals, clíniques i sanitàries
- Formular orientacions i protocols comuns d'actuació en situacions clíniques i
- Sanitàries habituals que plantegin problemes ètics
- Organitzar programes, cursos i altres activitats formatives en l'àmbit de la bioètica
- Protegir els drets dels malalts i els dels i les professionals sanitaris

#### *Espais de debat ètics*

Els Espais de debat ètic, presents a totes les residències de l'FSM són grups per l'Assessorament en l'àmbit de l'ètica amb l'objectiu de solucionar dilemes morals que sorgeixen en el dia a dia dels professionals de l'àmbit dels serveis socials.

## Proposta ètica



[Consulta la proposta ètica de la Fundació Sanitària Mollet](#)

## Membres del Comitè d'Ètica Institucional (2020)

### **President:**

David Lorenzo

### **Vocals:**

Antoni Corominas

Jaume Duran

Joan Maria Ferrer

Lourdes Laborda

Lluís Martínez

Sara Pons

Ino Sánchez

Carme Segú

Mireia Vicente

### Proposta ètica

La nova proposta ètica va ser creada pel Comitè d'Ètica Institucional l'any 2020. El seu contingut s'ha articulat al voltant dels valors que defensa la institució, sempre tenint en compte la seva vinculació amb els principis del Model d'Atenció Centrada en la Persona.

L'objectiu del document pretén ser un text inspirador dels valors de l'FSM i la seva aplicació en la pràctica diària, per tal de ser un pal de paller de les diverses prescripcions i recomanacions que emanen dels ens vinculats a l'ètica dins de l'FSM.

El procés d'elaboració del document va partir d'una proposta del Comitè d'Ètica Institucional i va comptar amb la participació plural dels i les professionals de la institució (amb més de 400 suggeriments), la comunitat a través del Consell de Participació Ciutadana, el Comitè d'Ètica Assistencial, Espais de Reflexió Ètica de les Residències, el grup d'Atenció Centrada en la Persona i el conjunt del Patronat.

Es pot consultar la proposta ètica de la Fundació Sanitària Mollet en la seva totalitat a la pàgina web de transparència <http://portaltransparencia.fsm.cat/>

### Comunicats sobre ètica

Es disposa d'un canal confidencial per a la recollida i tractament de les denúncies d'incompliment del codi ètic de l'FSM a la web <http://www.fsm.cat> a l'apartat de "Fundació Sanitària" "Per què treballem". A la pàgina del Codi ètic, existeix una adreça de correu electrònic per tal de canalitzar aquestes denúncies: [responsabilitatsocial@fsm.cat](mailto:responsabilitatsocial@fsm.cat)

### Vigilància contra la corrupció

La direcció general, juntament amb la direcció de Gestió, són responsables de retre comptes bimensualment davant del Patronat de la Fundació, al qual assisteixen amb veu i sense vot. Presenten un informe sobre els resultats d'activitat i econòmics de l'FSM, així com tots els temes que s'hagin de sotmetre a l'aprovació del Patronat com poden ser les signatures d'aliances i convenis o les noves contractacions de productes i serveis.

**La direcció de Gestió analitza la gestió econòmica que fa l'FSM també en relació al risc de corrupció i el Sistema Integrat de Gestió (SIG)** recull en diversos procediments les normes que permeten evitar el risc de corrupció. L'FSM compta amb un procediment específic d'actuació davant de pràctiques de suborn, extorsió i corrupció que fins al moment no s'ha hagut d'activar.

La institució **revisa anualment els seus comptes, així com tots els aspectes de compliment legal sotmetent-se a una auditoria externa que realitza l'empresa Faura Casas SL** i que no ha trobat cap irregularitat en l'exercici 2016. L'FSM compta també amb una **proposta ètica de referència** per a totes les persones professionals on es fa referència explícita a la transparència i la no acceptació de suborns en el seu punt 20:

*"L'FSM es compromet a actuar amb transparència i honestedat amb tots els seus grups d'interès, especialment amb les empreses proveïdores, en compliment amb les polítiques de responsabilitat social corporativa dutes a terme per la Fundació, i no acceptant cap tipus de suborn ni tracte de favor ni regals, amb excepció puntual d'elements de merchandising de l'empresa proveïdora."*

Finalment, la institució compta també amb un **Codi de Bon Govern** que recull el compromís ètic del Comitè de Direcció i el Patronat per garantir el desenvolupament de les seves funcions en el marc dels valors institucionals.

### Relació amb els proveïdors: Contractació i compres

La relació que l'FSM manté amb els seus proveïdors i serveis subcontractats defineix els criteris que es tenen en compte en relació a la qualitat del producte / servei, el preu, el servei del proveïdor, el compliment dels terminis, l'interès pel centre i la seva proximitat geogràfica. Així mateix, des de l'FSM es potencia una cultura d'economia circular i es prioritza la contractació de proveïdors segons la seva proximitat geogràfica per tal de potenciar l'economia de la nostra zona de referència.

Per tal de desenvolupar aquesta política de compres i logística, la institució disposa de diversos procediments que són:

- Procediment d'homologació de productes (Comissió de Compres)

- Procediment d'homologació de proveïdors
- Procediment de compra
- Operativa aprovisionament
- Procediment de recepció

La cadena de subministrament de l'FSM consta de processos diferenciats:

- L'adquisició de material de magatzem general és responsabilitat de la Direcció de Compres que depèn de la Direcció Econòmico-Financera i de Gestió.
- L'adquisició de medicació i material de cures és responsabilitat del Servei de Farmàcia i es gestiona mitjançant la Direcció de Compres que depèn de la Direcció Econòmico-Financera.
- La contractació d'obres i serveis és responsabilitat de la Direcció d'Infraestructures que depèn directament de la Direcció General.

Cada procés presenta les seves pròpies característiques específiques en les diferents fases en què es desenvolupa: registre i qualificació de proveïdors, adjudicació de contractes o comandes i seguiment de les condicions contractuals i control de qualitat. Estan recollides en els diversos procediments amb que compta l'FSM per regular la relació amb la cadena de proveïdors:

- procediment d'homologació de proveïdors
- procediment de compres
- procediment d'homologació de productes
- procediment de coordinació i homologació d'empreses externes
- procediment de relacions i visites de seguretat
- procediment d'identificació d'aspectes ambientals.

S'homologuen els proveïdors nous amb un volum de venda superior a 10.000€/any amb criteris de compliment d'obligacions laborals i fiscals, de medi ambient i energia i de responsabilitat social corporativa. En aquest sentit es té en compte el Principi de Precaució per abordar possible impactes ambientals. En total aquest 2020 estan homologats un 20% del total de proveïdors.

Durant el 2020 no s'han registrat reclamacions per impactes negatius significatius, reals o potencials, ni de cara a la societat ni en les pràctiques laborals en la cadena de subministrament, ni de caire mediambiental.

## Indicadors

Proveïdors	2020
Període mig d'entrega de material	<b>96h</b>
Fidelitat de proveïdors (Prov <1any/ Prov T)	<b>0,01%</b>
% proveïdors locals (Catalunya)	<b>65%</b>

## TRANSPARÈNCIA

S'ha actualitzat, com cada any, el nostre portal de transparència ([portaltransparencia.fsm.cat](http://portaltransparencia.fsm.cat)) on es pot consultar la Memòria de l'FSM 2020 les dades econòmiques de la Fundació i els contractes que ens regeixen. Dins de la Memòria 2020 també es poden trobar les principals dades de la gestió de l'RSC a nivell mediambiental, de seguretat laboral i de responsabilitat social així com de la nostra relació amb els grups d'interès.

## SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

Per a la Fundació, la sostenibilitat econòmica i l'equilibri pressupostari és un eix estratègic de primer ordre per dur a terme la resta. La institució gestiona l'activitat de cinc centres, dos en la línia de salut i tres de la línia de dependència. La Fundació no presenta els seus comptes consolidats amb cap entitat,

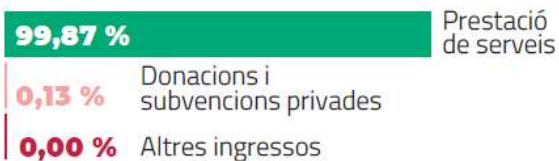
La institució sotmet la seva gestió econòmica a una auditoria externa de forma anual, concretament l'empresa Faura Casas SL. Els seus resultats, els beneficis, els impostos pagats i les subvencions públiques rebudes es presenten posteriorment al Patronat de la Fundació i es poden consultar a la web de transparència de l'entitat.

Durant el 2020 no s'ha rebut cap ajut econòmic atorgat per ens del govern ni hi ha hagut cap impacte econòmic indirecte significatiu. Tampoc hi ha hagut cap activitat en relació al canvi climàtic amb conseqüències econòmiques ni altres riscos o oportunitat fiscals o regulatoris. Així mateix, el 2020 ha estat un any marcat per la pandèmia Covid-19, fet que ha impactat en els nostres comptes tant a nivell d'ingressos com de despeses. S'ha de considerar per tant com un resultat extraordinari marcat pel Coronavirus-SARS-CoV-2.

### Resultats econòmics any 2020

#### INGRESSOS 2020

**87.684.809,15 €**



#### DESPESES 2020

**81.921.629,42€**

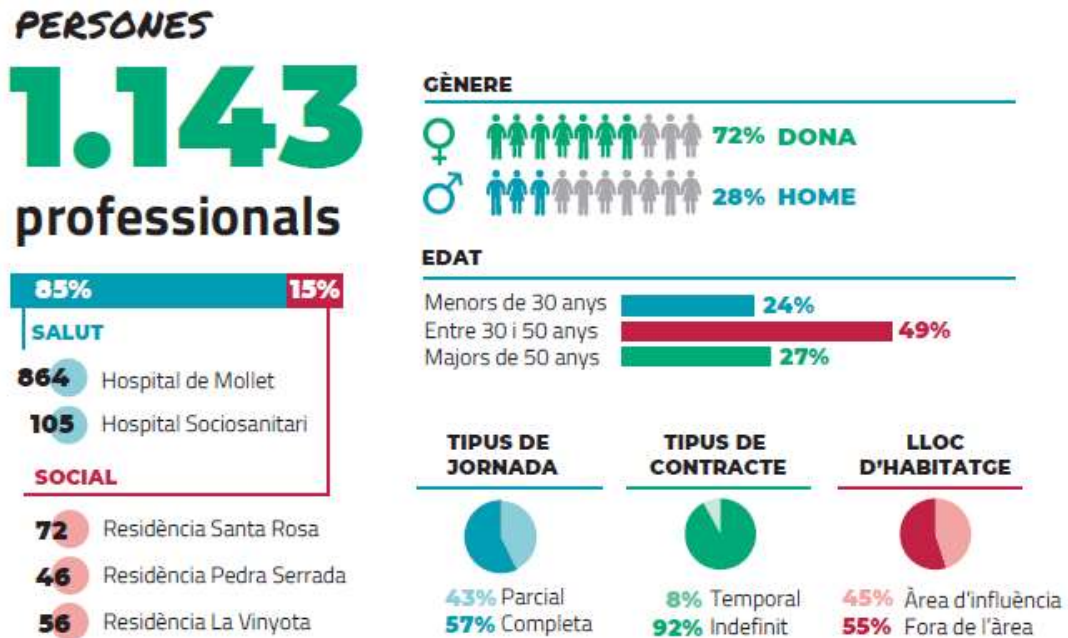


# Persones

## ESTRUCTURA I XIFRES:

### Les persones de l'FSM en xifres

A continuació es detallen les xifres de professionals de l'FSM en relació a la seva estructura, distribució per sexe, edats, tipus de contracte, lloc d'habitatge i tipus de jornada.



### Mitjana salarial

El personal de l'FSM es regeix pel *Conveni Col·lectiu de Treball dels Hospitals d'Agust, Centres d'Atenció Primària, Centres Sociosanitaris i Centres de Salut Mental Concertats amb el Servei Català de la Salut*. En l'àmbit de les residències per a gent gran es regeix pel Convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal i en l'àmbit de la residència de persones amb discapacitat intel·lectual pel *Convenio Colectivo de Trabajo de Catalunya de Residencias, centros de día y hogares residencias para la atención de personas con discapacidad intelectual*.

### Absentisme

Durant l'any 2020, va augmentar el percentatge d'absentisme degut a la situació de pandèmia a nivell internacional, situant-se pel total de l'FSM en un 11,76%. Aquest impacte va ser exponencial les primeres setmanes de pandèmia, reduint-se al llarg dels mesos gràcies al control, formació i gestió dels equips de protecció individuals (EPI) que es va realitzar des del Servei de Prevenció de Riscos Laborals i el Servei de Vigilància per la Salut.

### Percepció dels professionals: enquesta opina

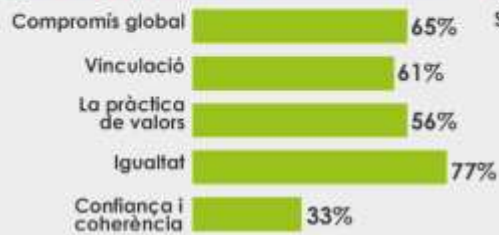
De forma periòdica es realitzen enquestes de clima per a tots els professionals on es consulten la seva percepció sobre diferents àmbits clau. L'última enquesta realitzada va ser el passat 2019, amb una participació del 59% i un compromís global amb la institució del 65%. Els resultats mostrats responen al percentatge de respostes que s'han puntuat entre un 7 i un 10.

Entre finals de 2020 i 2021 i en motiu del nou Pla Estratègic 21-25, s'han iniciat reunions presencials amb tots els equips per tal que puguin donar feedback sobre la seva percepció, les seves necessitats i aquells punts que consideren prioritaris a treballar durant els pròxims anys.

## PRINCIPALS RESULTATS

Es mostra el percentatge de respostes amb una puntuació situada entre 7 i 10.

### VALORS I COMPROMÍS



### LIDERATGE I COMUNICACIÓ



### CONDICIONS LABORALS



## FORMACIÓ

El desenvolupament i l'aprenentatge continuat dels/les treballadors/es és imprescindible en tots els àmbits professionals, també en el sector salut i social, i ha de servir per aconseguir una millora continuada de l'atenció que oferim a la persona atesa i de la qualitat assistencial.

L'aprenentatge (formació) s'entén com un actiu pel canvi que ha d'estar alienat amb les accions d'aprenentatge quotidianes que es donen en el dia a dia de l'exercici professional de cada treballador/a, que són en realitat on hi ha més potencial d'aprenentatge. S'entén l'acció d'aprendre com una oportunitat en el desenvolupament personal i professional de cada persona (captar, desenvolupar i fidelitzar el talent) però també com una responsabilitat de totes les parts interessades, tant de la institució com de cada professional. Es creix pensant en l'èxit Professional de la persona, vinculat a un determinat lloc de treball, fomentant les competències transversals de l'FSM (Compromís, Integritat, Atenció centrada en la persona, Rigor i Millora continua, aprenentatge i intel·ligència Col·lectiva), així com les específiques ( Direcció i desenvolupament de persones i Resiliència).

De manera paral·lela es fomenta l'aprenentatge i reciclatge d'aquells coneixements més específics i tècnics de cada lloc de treball, i tot d'acord amb els objectius estratègics de la institució. La clau de l'èxit està en aconseguir que la formació sigui una oportunitat de creixements personal i professional, que permeti el canvi i que compti amb el compromís i la implicació de tots i totes els/les treballadors/es conjuntament amb la direcció.

### Detecció de necessitats: la Comissió Assessora de Formació (CAF)

L'article 64 del conveni vigent (II Conveni Col·lectiu del SISCAT), en el seu punt 4rt estableix que cada centre o institució nomenarà una Comissió Assessora de Formació a la qual també hi participaran dos membres del comitè d'empresa, les funcions de la qual seran les de fer propostes, avaluar la formació i, en general, totes aquelles que li delegui l'empresa.

L'article 12 del RD 395/2007 pel que es regula el subsistema de formació professional diu que correspon a les empreses la planificació i gestió de la formació dels treballadors, als treballadors la iniciativa de la sol·licitud dels permisos i a la representació legal dels treballadors l'exercici dels drets de participació i informació previstos en aquest real decret.



La comissió de formació aglutina aquestes sensibilitats i es proposa ser un agent actiu en el recull de necessitats i proposta d'accions (d'estructura, organització i de continguts) alineades amb el desenvolupament i talent de les persones.

Les funcions de la CAF són:

- Vetllar pel desenvolupament d'una estratègia d'aprenentatge que permeti el desenvolupament de les persones de la Fundació sanitària Mollet.
- Recollir les necessitats, la sensibilitat, els reptes i desigs de d'aprenentatge dels professionals (com a col·lectiu i individus)
- Col·laborar en l'elaboració d'un pla d'aprenentatge que respongui a les necessitats dels professionals i en equilibri amb els objectius i reptes de la institució.
- Gestionar i ajudar en l'organització de les activitats corresponents al pla d'aprenentatge.
- Vetllar per la qualitat de les accions d'aprenentatge
- Valorar i avaluar la memòria anual d'aprenentatge
- Participar activament en la replanificació de l'estratègia i el pla d'aprenentatge per tal d'ajustar-se de manera continuada als canvis d'un sector i d'una institució en ple procés de canvi i evolució.

La CAF està formada per:

- La composició de la comissió serà la següent:
- El/la director/a de persones
- El/la Cap de desenvolupament de persones
- Dues persones del comitè d'empresa.
- Una persona del departament de Direcció de persones.
- Dos/dues representants del col·lectiu mèdic.
- Dos/dues representants del col·lectiu infermer.
- Un/una representant dels col·lectius assistencials inclosos en els grups professionals 3 al 7.
- Dos/dues representants del col·lectiu administratiu i de serveis generals.

## Pla anual

La situació viscuda aquest 2020 ha condicionat sense dubte tot el pla d'aprenentatge de la Institució ( pla intern, pla extern i PIF). El pla d'aprenentatge intern començava a mitjans de març (el dia 13 de març del 2020) fent que quedés aturada tota la programació del Pla així com les accions del pla extern. Els PIFs es van gestionar amb cada universitat o entitat responsable de la formació en el marc de les restriccions del moment. Immediatament es van començar a plantejar alternatives i a visualitzar oportunitats com impulsar l'ús d'espais i metodologies digitals més enllà de la formació online. Cal deixar constància que tot el departament de desenvolupament de persones va estar assumint altres funcions, urgents i prioritàries, que la institució requeria en aquell moment, com donar suport a vigilància de la salut o a administració de persones , tant durant el primer com el segon brot de la pandèmia.

En aquest context van néixer propostes digitals d'aprenentatge com el "30'x aprendre" una proposta que es centra en píndoles audiovisuals d'aprenentatge referents a temes claus pel desenvolupament professionals de les persones en relació al seu lloc de treball. Aquesta i d'altres propostes requereixen certes adaptacions en les infraestructures de l'FSM que s'estan gestionant poc a poc, en el marc encara de la pandèmia. Alhora s'han introduït accions realitzades, a través de plataformes digitals, que han comportat treballar un canvi cultural "des de la presencialitat a la virtualitat, i que ha generat certa resistència inicial per part d'alguns professionals davant la necessitat d'aprendre noves maneres de fer i d'usos tecnològics . Cal dir que l'experiència viscuda en aquests sentit per part dels professionals, en la majoria d'ocasions, ha rebaixat amb escreix aquesta resistència visualitat tots aquests canvis com una oportunitat. En aquest sentit ja s'han realitzat algunes accions a través de metodologia blended (aprenentatge semi presencials) fent la part teòrica a través de plataforma tipus Meet de Google i la part pràctica de manera presencial. Finalment es vol destacar que va haver-hi un allau de propostes formatives online, 100% subvencionades per part del consorci de formació continuada de Catalunya, que es van posar a disposició dels professionals fent una selecció prèvia de les propostes d'interès per a cada col·lectiu i lloc de treball. Aquestes accions queden reflectides en el pla extern, sempre i quan el/la professional ha comunicat la seva participació .

L'aprenentatge a l'FSM continua centrant-se en els seus valors i competències:

Aquest context més immediat ha condicionat i condicionarà el pla d'aprenentatge a l'FSM que, s'estructura a través de les competències professionals de l'entitat ( 5 competències generals i 2 de lideratge), definides en base als nostres Valors. Són competències que considerem han de desenvolupar totes i tots les i els professionals de l'FSM, en funció del seu lloc de treball i grup professional. De manera operativa es

defineixen 5 grans eixos: PRL; Qualitat; Desenvolupament de persones, situacions de vida i ètica i valors organitzatius.

A partir dels 5 valors de l'entitat es defineixen les competències professionals que alhora es concreten en comportaments, el grau d'assoliment dels quals, són indicadors de les necessitats que cal abordar dels del pla d'aprenentatge amb propostes d'accions concretes des de la vessant de l'adquisició de coneixements, actituds i habilitats. #talent.

### Resultats: hores de formació desglossades

L'aprenentatge a l'FSM per part de totes i tots ha seguit endavant en el marc de la situació epidemiològica que sense dubte ens ha obligat a contemplar noves maneres de fer. Unes maneres de fer que ja es contemplaven i que la situació actual ha precipitat en tots sentits i que valorem en clau d'oportunitat. Tanmateix aquest canvis requereixen, si o si, una adaptació del disseny de les propostes d'aprenentatge, d'un canvi en la metodologia docent, d'una adequació de les infraestructures ( espais, dispositius, ample de banda wifi...) i d'un canvi de paradigma i adaptació per part dels discents/alumnes. Tot configurarà la línia de treball en endavant. El canvi de la “*presencialitat a la virtualitat en l'aprenentatge*” està sent un canvi de paradigma arreu que precisa d'un temps de reflexió, planificació, i acceptació per part de tothom.

	Hores	Persones
<b>Pla extern</b>	3.428	500
<b>Pla intern</b>	2.932	544
<b>PIF</b>	273	6
<b>Sessions/tallers</b>	562	598
<b>TOTALS</b>	7.195	1.648

## IGUALTAT

### Foment de la igualtat

La igualtat a l'FSM està regida per un Pla d'Igualtat que treballa àrees d'interès. Així mateix, existeix un Comitè d'Igualtat que detecta i treballa accions concretes en aquest àmbit per tal de seguir fomentant la igualtat.

Presentem a continuació les conclusions de les àrees d'interès per a la Igualtat Efectiva entre Homes i Dones. Les conclusions recollides en el present document s'han extret de les dades qualitatives i quantitatives presentats fins a aquí en el Pla d'Igualtat Vigent.

- **Igualtat en l'accés i la contractació**

La plantilla és conformada majorment per dones, treballant a un sector feminitzat i lligat al paper de cuidadora de la dona en l'àmbit sociocultural.

Consta de forma clara la no discriminació per sexes en la recerca de treballadors i que la recerca de candidats/es està directament relacionada amb un tipus d'estudis on la majoria són dones.

En el total dels 5 centres es supera el 2% de persones discapacitades, que és el mínim estipulat per llei 13/1982 7 ABRIL D'INTEGRACIÓ SOCIAL DE MINUSVÀLIDS (LISMI).

Els criteris que s'utilitzen per decidir els nivells i augments salarials són establerts per conveni col·lectiu.

- **Classificació professional, promoció i formació**

En proporció, s'aprecien certes desigualtats en la composició per sexe en la majoria de departaments. Les majors diferències en aquest sentit es localitzen en el grup de Personal Sanitari, sent la major part dones.

Sent una plantilla feminitzada, en proporció als càrrecs de responsabilitats i direcció actualment es troba pràcticament paritari. Per promocionar a càrrecs de responsabilitat és requisit imprescindible tenir la formació mínima reglada i és molt valorable tenir formació específica relacionada amb el lloc de feina a promocionar, apart de l'experiència prèvia requerida.

A tots els centres s'aplica el seu Conveni Col·lectiu, per tant, no s'observen diferències salarials significatives entre homes i dones. Per a postular a un lloc de treball és imprescindible aportar la formació reglada corresponent.

- **Ordenació del temps de treball per afavorir la conciliació**

S'afavoreix la conciliació personal, familiar i laboral per mitjà de jornades parcials, reduccions de jornades i canvis de torns entre companys i companyes, sempre havent informat al seu o a la seva comandament.

- **Assetjament**

Existeix un procediment al respecte que permet al treballador/a a través de la Intranet comunicar la seva situació de manera confidencial.

- **Comunicació**

A través de la comunicació es treballa per fer arribar les polítiques d'Igualtat i les accions que realitzen a través de la Comissió d'Igualtat que cada any treballa accions concretes per millorar aquest àmbit. A la Intranet hi ha disponible una formació sobre igualtat i des del Servei de Desenvolupament de Persones es difonen totes aquelles formacions sobre Igualtat que es consideren d'interès per a tots els i les professionals. No existeix discriminació en el llenguatge emprat.

- **Responsabilitat Social Corporativa**

Tota la plantilla té a la seva disposició la informació sobre RSC, participa en activitats de l'Obra Social El Roure com a voluntaris o formant part dels grups de treball i és executora d'accions concretes que afavoreixen la sostenibilitat energètica i mediambiental.

## PROCÉS DE SELECCIÓ

Existeix una política que permet establir de forma objectiva i motivada el procediment que regula el reclutament i la selecció dels llocs de treballs a proveir, quan l'organització detecta la necessitat de personal sota criteris qualitius i quantitius.

- El procediment regula que la selecció es faci de manera sistemàtica i estructurada, en aplicació dels principis d'igualtat, mèrits i capacitats i amb garanties d'igualtat d'oportunitats per incorporar-se o promocionar-se a l'organització, d'acord amb un criteri o perfil prèviament establert.
- Quan s'aprova una vacant, es fa primer una convocatòria interna, amb l'objectiu que hi hagi promoció interna entre els centres de FSM.
- Sempre es realitzen publicacions internes de les vacants obertes i disponibles a través de la intranet i es fa ús del software RESIPLUS, com a eina de comunicació interna per mitjà de correus electrònics dins de la mateixa residència.
- Respecte als mètodes emprats per seleccionar el personal, hi ha un procediment clar establert per qual es valora la persona per puntuació. Aquesta puntuació s'obté valorant antiguitat, formació (requisit imprescindible a tots els llocs de treball), experiència prèvia i competències. Qui aconsegueix major puntuació, serà la persona seleccionada.
- L'avaluació per **valors i competències** que fa el/la responsable té un valor del 50% sobre el barem del procés de selecció. Es pot acompanyar de la realització de l'entrevista personal.
- Es considera que la professió està feminitzada, pel tipus de sector, vinculat als estereotips de gènere de la societat i condicionaments culturals. La dona, que tradicionalment desenvolupa el rol de cuidadora, se sent responsable del benestar de les persones que la envolten.
- Hi ha consciència de la necessitat d'incorporar homes a l'equip, però se sap que determinats estudis i trajectòries curriculars no són escollits pels homes, per exemple els estudis d'Infermeria i els graus en Sanitat. Per tant, hi ha pocs candidats homes.

## BENEFICIS SOCIALS

Des de l'FSM es treballen diferents ajuts, bonificacions i accions de política social per afavorir la conciliació familiar i laboral i oferir als professionals diferents beneficis socials.

### Beneficis socials:

- Servei mèdic de maxil·lofacial amb un descompte de fins un 10%.
- Els professionals disposen de preus especial en el pàrquing situat a l'Hospital de Mollet. Hi ha centres que disposen de pàrquing gratuït.
- Els treballadors tenen servei de cafeteria i servei de menjador laboral amb preus especials (per exemple, el preu del menú és de 4€). Alguns centres poden escollir entre el menú del seu centre i el de l'Hospital de Mollet.

- Es permet una distribució flexible de les vacances, no limitant-la als períodes que diuen els convenis i dins de la disponibilitat del centre.
- Suport de pares i mares amb fills/es amb discapacitat, facilitant canvi de torn perquè puguin conciliar vida familiar i laboral.
- Els treballadors víctimes de violència de gènere, tenen dret a una reducció de jornada i poden rebre suport jurídic i psicològic, en cas de ser necessari.
- Per aquelles persones que presentin ponències, pòsters i comunicacions relacionats amb l'àmbit de la salut i/o de la dependència tenen subvencionada la inscripció, el material, el transport i les dietes.
- Es concedeixen bestretes a aquells treballadors que ho sol·licitin per tal de cobrir necessitats extremes que apareixen.
- Avantatges per a professionals: Programa de suport emocional, físic i descomptes per a professionals de l'àmbit de la salut Siscat.

### Conciliació familiar – professional

- Com a mecanismes que contribuirien a la conciliació personal, familiar i laboral es consideren les jornades parcials, les reduccions de jornada sol·licitades, la flexibilitat d'horaris i la intenció de fer jornada laboral coincident amb l'horari escolar, quan sigui possible.
- Es permeten els canvis entre professionals i els dies a compte perquè el treballador pugui tenir festa els dies que ho necessiti i no li comptabilitzi com a permís.
- No es perceben diferències d'ús dels mecanismes esmentats entre dones i homes.
- Sol·licitar la reducció de jornada laboral no afectaria de cap manera a la situació de la persona dins de l'organització.

Accions per facilitar la conciliació de la vida labora i familiar en xifres:

Número de contractes de relleu	11
Número d'excedències especials (conciliació)	5
Número d'excedències per naixement o adopció de fills	25
Número de permisos per exàmens	100
Número de permisos per accident, malaltia greu o mort familiar	108
Número de permisos per hospitalització	267
Número de persones acumulació d'hores de lactància	14
Número de persones amb permís per canvi de domicili	42
Número d'hores per accions sindicals	6.288
Número de persones reducció de jornada per cura d'ascendents	9
Número de persones reducció de jornada per cura de fill	97
Número de persones reducció de jornada per motiu personal	4
Número de persones que gaudeixen excedència voluntària	38
Número de persones que gaudeixen permís de maternitat	23
Número de persones que gaudeixen permís de paternitat	12
Número de persones que gaudeixen permís de matrimoni	2

## RELACIÓ SINDICAL

La representació sindical dins de l'FSM està formada per 4 comitès d'empresa en els centres de treball de l'Hospital de Mollet, Hospital Sociosanitari, Residència Santa Rosa i Residència La Vinyota i a la Residència de Pedra Serrada tenim Delegades de Personal.

La composició de les representacions sindicals és la següent:

- Hospital de Mollet. **Membres del Comitè d'empresa:** 6 membres de CC.OO., 5 membres de MC, 4 membres de USOC, 4 membres de CATAC-CTS/IAC i 2 membres de SSC. **Delegats Sindicals:** 2 membres de CC.OO., 2 membres de MC, 2 membres de USOC, 2 membres de CATAC-CTS/IAC i 1 membres de SSC.
- Hospital Sociosanitari. **Membres del Comitè d'empresa:** 3 membres de CC.OO. i 4 membres d'UGT.
- Residència Santa Rosa. **Membres del Comitè d'empresa:** 2 membres de CC.OO. i 3 membres d'UGT.

- Residència La Vinyota. **Membres del Comitè d'empresa**: 3 membres d'UGT.
- Residència Pedra Serrada. **Delegats Sindicals**: 3 membres de CC.OO.

## COMUNICACIÓ INTERNA

### Política de comunicació interna

La Comunicació Interna és un àmbit fonamental de la institució i de la relació amb els públics interns. L'FSM manté un diàleg obert amb els seus professionals i per aquest motiu disposem de canals de comunicació interna específics per afavorir el flux d'informació entre els diferents nivells. Durant l'any 2020, els objectius de comunicació interna van quedar relegats a un segon pla i es va prioritzar poder donar resposta a les noves necessitats i expectatives sorgides com a resposta a la Covid-19. La comunicació interna es va haver de modificar, intentant reduir el nombre d'impactes degut a l'alta pressió existent i aconseguint missatges molt concrets i transcendents.

### Canals interns

Els actuals canals interns que s'usen a la Fundació Sanitària Mollet són:

- Correu electrònic
- Intranet
- Butlletins interns
- MedXat
- Xarxes socials
- Taulons i espais físics a offices i unitats
- Actes, trobades i activitat físiques
- Comissions i comitès especialitzats
- Comunicació descendent via Comandaments

### Accions realitzades per la Covid-19

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Creació de nous equips i treball transversal. Lideratge de crisi.**  
Patronat, Direcció, Comandaments i professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p><b>Definició de nous equips de treball de coordinació de la pandèmia:</b> Comitè estratègic, comitè epidemiològic, comitè de persones i comitè ètic.</p> <p>Cada grup donava resposta al <b>Pla de Contingència</b> creat des dels inicis de la pandèmia i que s'anava actualitzant en funció dels canvis de la situació epidemiològica en cada moment.</p> <p><b>Comunicació descendent continuada</b> mitjançant grups de treball de les conclusions a través dels comandaments de la institució (lideratge)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trobada diària de comitè estratègic.</li> <li>• Definició de rols dels altres comitès.</li> <li>• Adaptació de continguts</li> <li>• Comunicació descendent operativa mitjançant comandaments.</li> </ul> <p>Definició de <b>protocol i suport ètic</b> específic. per la Covid19 a través del Comitè d'Ètica Assistencial amb pautes ètiques davant de situacions difícils i discrepàncies dels professionals.</p>	<p>Alta coordinació i ràpida resposta dels canvis diaris.</p> <p>Coordinació dels equips en diferents àmbits de coneixement: augment de la transversalitat</p> <p>S'ha detectat una capacitat de gestió del canvi i flexibilitat i adaptació de tota l'organització que mai haguéssim pensat en una altre situació.</p> <p>Detecció de noves figures de lideratge "nates" que la pandèmia ha posat de manifest de forma natural i que la organització ha sabut vehicular.</p> <p>Aparició de nous líders</p>	<p>Aquest sistema de coordinació va permetre donar resposta ràpida i efectiva a les necessitats que anaven apareixent en cada moment.</p>

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Comunicació immediata de canvis estructurals: nous processos, circuits i redistribució d'espais.** Direcció, Comandaments, Professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
-----------------	-----------	------------

<p>De forma conjunta entre l'equip directiu, comandaments, equip d'atenció a l'usuari i comunicació s'han hagut de <b>redistribuir de forma continuada els circuits dins de l'hospital</b> així com canvis en les consultes, sales d'espera, etc. per adaptar-nos a les necessitats de la pandèmia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noves senyalitzacions provisionals i canvis continuats alineats amb departament de salut.</li> <li>• Informació a tots els equips de treball mitjançant comandaments dels canvis de processos i normatives</li> </ul>	<p>El paper dels comandaments en la comunicació interna per traslladar i aplicar les noves polítiques ha estat un dels eixos clau per poder dur a terme la gestió de la pandèmia.</p>	<p>Important aprenentatge de la capacitat per redissenyar processos, circuits, serveis i professionals a noves necessitats i modificar-los quan no funcionaven.</p> <p>Dificultat per utilitzar els canals de comunicació corporatius per necessitats immediates.</p>
--	---	---

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Acompanyament del treball en xarxa i comunicació interna. Prevenció i salut laboral.** Comandaments, Professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p><b>Reforç de l'equip de Salut Laboral en coordinació amb l'equip de Prevenció dirigit per la Direcció de persones</b> i el Comitè de persones amb una atenció continuada, pròxima i personal de les persones afectades de l'organització i per explicar el correcte ús de les EPIs.</p> <p><b>Important esforç d'informació i comunicació sobre la gestió dels EPIs i el seu ús en cada moment</b> de la pandèmia mitjançant infografies específiques però també formacions continuades per equips a través de l'equip de Vigilància per la Salut i prevenció de riscos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicació de novetats respecte protocols, EPIs, nous processos i serveis (com Suport Covid) i altres informacions clau del departament de salut.</li> <li>• Intranet a través d'un espai propi. Infografies pròpies adaptades de les infografies oficials per a professionals i distribució per a tota la casa de forma online i física.</li> </ul> <p>→ L'equip de Prevenció va realitzar visites continuades i formacions per tal d'explicar les infografies i el correcte ús de les EPIs i processos.</p>	<p>Notícia actualitzada contínuament a la Intranet durant la primera onada amb accés a enllaços als últims protocols.</p> <p>Creació de més de 50 infografies pròpies per adaptar-nos a cada un dels moments de l'epidèmia.</p> <p>Detecció clara que la comunicació ràpida era via cartellera en els punts clau de l'hospital i explicacions presencials.</p>	<p>Necessitat de Canals més immediats per informar de forma continuada i ràpida a professionals.</p>

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Suport emocional i espiritual.** Comandaments, Professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>Creació d'un sistema per gestionar els possibles conflictes emocionals i espirituals generats com a conseqüència de la pandèmia de forma preventiva i, posteriorment, també terapèutica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creació de continguts específics de benestar emocional i gestió de l'estrès.</li> <li>• Creació d'espais de gestió emocional (grups teràpia del Servei de Salut Mental) abans i després del torn mitjançant inscripcions així com equip de SuportCovid format per psicòlegs i psiquiatres.</li> <li>• Suport emocional i espiritual in situ als equips d'infermeria de les unitats i en sessions individuals in situ de forma immediata per patiment agut del professional</li> <li>• Sessions de grup a les residències per facilitar eines de contenció emocional i espiritual que els ajudin a sostenir la situació.</li> <li>• Protocol de comunicació de males notícies específic per context Covid.</li> </ul>	<p>Equips referents de suport a la salut (Vigilància per la salut), emocional (Servei de salut mental i d'atenció espiritual) i de protecció (Prevenció de riscos)</p> <p>Atenció in situ pel drenatge emocional agut en un espai de serenitat</p> <p>Comunicació mitjançant infografies que es penjen de forma física a tots els espais clau, canal més ràpid d'accés durant la primera onada de la pandèmia.</p>	<p>La importància de tenir cura dels professionals en situacions de crisi com la viscuda com un dels eixos clau</p>

**NECESSITAT/EXPECTATIVA: Sentiment de pertinença organitzacional.** Comandaments, Professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coincidint amb el <b>desè aniversari de la Fundació (juliol) es va crear un vídeo intern molt emocional</b> que es entregà juntament amb un regal relacionat amb el Covid19 (una dona d'aigua amb mascareta) i una nova cinta del desè aniversari amb l'objectiu d'agrair als professionals la feina feta durant els mesos anteriors.</li> <li>• <b>Celebració de Sant Jordi.</b> Així mateix, per Sant Jordi es van donar roses a tots els professionals i es van crear llibrets amb imatges de diferents il·lustradors "Sant Jordi son els sanitaris" que incloïen un relat sobre la vivència del Covid per un professional.</li> <li>• Així mateix, de forma espontània, es <b>va vehicular una iniciativa d'una administrativa de crear mitjançant fotografies un cor amb la imatge de tots els serveis de l'hospital</b> que s'ha penjat a una de les zones de pas de l'hospital on tan pacients i professionals poden gaudir-ne.</li> <li>• Posada en <b>marxa de la campanya #Dibuixosxlanima de dibuixos de nens del territori</b> que es va vehicular a través de les escoles i famílies per donar ànims als professionals i que es van publicar per Twitter, Xarxes i es van penjar per zones estratègiques de l'hospital (hospitalització, urgències, etc.)</li> <li>• Mitjançant les xarxes socials es va donar també reconeixement a equips històricament invisibles agraïnt la seva tasca imprescindible en la gestió de la pandèmia (magatzem, manteniment, laboratori, administració, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensació d'equip i sentit de pertinença.</li> <li>• Risc però en el cansament sistèmic dels professionals sanitaris.</li> <li>• Més de 500 dibuixos penjats per tot l'hospital i distribuïts per xarxes i mitjans donant les gràcies als professionals.</li> <li>• Vídeo d'agraïment amb el suport de TV local i cantant local</li> <li>• Fotos de tots els equips penjades al passadís de pacients.</li> </ul>	<p>Hem pogut veure com la situació actual ha sabut enfortir els equips i els llaços emocionals entre professionals.</p> <p>Malgrat això, es detecta una important necessitat de potenciar un sentiment de pertinença en un equip que es nota cansat i en una situació emocional complexa.</p>

**NECESSITAT/EXPECTATIVA: Nous canals de comunicació interna.** Tots els professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>El Covid-19 va posar sobre la taula la necessitat d'accelerar la creació d'un canal de comunicació immediata, coordinació entre equips i substituir el WhatsApp com a eina de treball.</p> <p>Per això, el 2020 es va llançar el MedXat, un canal de Xat corporatiu amb canals de difusió descendent i grups específics entre equips que permeti la comunicació immediata i segura entre professionals.</p> <p>Es pot accedir des del PC i des del mòbil</p>	<p>Més del 40% de l'entitat ja s'havia descarregat el MedXat a finals de 2020, i s'han creat més de 120 grups de forma espontània.</p>	<p>Permet una comunicació àgil i immediata en un centre on, sovint, l'accés al correu electrònic o Intranet és complexa per segons quina tipologia de professionals.</p>

**NECESSITAT/EXPECTATIVA: Servei d'Atenció Espiritual.** Tots els professionals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>Creació d'un sistema per gestionar els possibles conflictes emocionals i espirituals generats com a conseqüència de la pandèmia de forma preventiva i, posteriorment, també terapèutica.</p> <p>Creació de continguts específics de benestar emocional i gestió de l'estrès.</p> <p>Creació d'espais de gestió emocional (grups teràpia del Servei de Salut Mental) abans i després del torn mitjançant inscripcions així com equip de SuportCovid format per psicòlegs i psiquiatres.</p> <p>Suport emocional i espiritual in situ als equips d'infermeria de les unitats i en sessions individuals in situ de forma immediata per patiment agut del professional</p> <p>Sessions de grup a les residències per facilitar eines de contenció emocional i espiritual que els ajudin a sostenir la situació.</p>	<p>Equips referents de suport a la salut (Vigilància per la salut), emocional (Servei de salut mental i d'atenció espiritual) i de protecció (Prevenició de riscos)</p> <p>Atenció in situ pel drenatge emocional agut en un espai de serenitat</p> <p>Comunicació mitjançant infografies que es penjen de forma física a tots els espais clau, canal més ràpid d'accés</p>	<p>La importància de tenir cura dels professionals en situacions de crisi com la viscuda com un dels eixos clau</p>

Protocol de comunicació de males notícies específic per context Covid.	durant la primera onada de la pandèmia.  40 professionals atesos amb suport emocional i espiritual
--	--

## Indicadors i resultats

A continuació especifiquem els indicadors relatius a la comunicació interna i concretament a la comunicació interna sobre l'àmbit de l'RSC i de la Covid-19.

	2019				2020			
	T	Oser	ES i SS	Covid	T	Oser	ES i SS	Covid
<b>Notícies butlletins</b>	149	35	36	-	97	23	27	82
<b>Notícies Intranet</b>	381	7	44	-	149	0	10	13
<b>Notícies MedXat</b>	-	-	-	-	16	0	0	16
<b>Notícies taulons (infografies)</b>	-	-	-	-	50	0	0	50
<b>TOTAL</b>	<b>530</b>	<b>42</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>312</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>161</b>

## Actes, trobades i activitats

2019	2020
- Acte igualtat (08/03)	- Dia Mundial Contra el Càncer (04/02)
- Dia Mundial del Medi ambient (06/06)	- Acte igualtat (08/03)
- Jornada d'Experiències Compartides dedicada 100% al Roure	- Dia Mundial de la Higiene de Mans (05/05)
- Programa "Fem Salut Puja Escales"	- Dia Mundial de la Infermera i la Llevadora (12/05)
- La Caminada pel Dia de la Nutrició	- El Dia Mundial Sense Tabac (31/05)
- L'activitat Respira&Flow	- Dia Mundial de la Salut Mental (12/10)
- Dia Mundial de al Higiene de Mans (05/05)	- Dia Mundial de l'RCP (16/10)
- El Dia Mundial Sense Tabac (31/05)	- Campanya de la grip (Octubre)
- Campanya de la grip	- Jornada d'Experiències Compartides online de felicitació a professionals (18/12).
- Caminada a Gallecs (25/05)	

## Espais de suggeriments i queixes

Els professionals tenen diferents canals per poder transmetre la seva opinió o enviar queixes i suggeriments. A través de la Intranet tenen espais on informar sobre problemes de seguretat i salut, medi ambient, eficiència energètica, on denunciar alguna mala praxis o abús en l'espai de feina i altres canals on simplement enviar propostes. Concretament, els següents canals de comunicació permeten el feedback dels professionals:

- Mitjans corporatius
- Intranet
- Butlletí electrònic
- Correu electrònic
- Enquestes: Clima laboral i Model ACP
- Reunions de processos
- Reunions de servei
- Comissions
- Reunions amb la Direcció.

Concretament, durant l'any 2020 no s'ha rebut cap comunicació externa relativa a suggeriments o queixes en els àmbits de seguretat, salut, medi ambient i eficiència energètica. Pel SIGOS s'han creat nous canals de comunicació on s'inclou informació de diferents àrees clau:

- Icona a la intranet per comunicats interns.
- Icona per a entitat saludable a la Intranet
- Icona per l'Obra Social el Roure i el projecte de Teaming
- Icona per a Igualtat i diversitat





# Entitat saludable i Seguretat i Salut

## MODEL D'ENTITAT SALUDABLE I SEGURETAT I SALUT

### Què entenem per Entitat Saludable?

- Vetlla per la salut integral dels seus treballadors.
- Per la salut de les persones i les seves dimensions.
- Per la salut dels seus treballadors i millora de la qualitat de vida.
- Orienta recursos i estructures per promocionar la salut.
- No només es preocupa també s'ocupa.
- Mantenir la salut en totes les dimensions físiques espiritual i emocional.

### Definició:

S'atorga a les entitats que demostren que volen promoure i protegir la salut, seguretat i benestar dels treballadors i la sostenibilitat de l'ambient de treball de manera continuada. El 1976 al Congrés de metges i biòlegs de la Llengua Catalana, es va definir La salut com "una manera de viure que és autònoma, solidària i joiosa".

La salut no és un bé que els experts aporten des de fora, sinó que és un dret i un deure de cada persona, la qual cosa la converteix automàticament en responsable directa de cadascú. La salut entesa com a manera de viure és la concepció de referència que pren el MACP de l'FSM.

Una empresa saludable és aquella en la qual els seus integrants col·laboren per protegir i promoure la salut, seguretat i benestar dels treballadors i la sostenibilitat de l'espai de treball, dintre d'un procés de millora contínua considerant el següent:

- La salut i la seguretat depenen de l'entorn físic del treball;
- La salut, seguretat i benestar depenen de l'entorn psicosocial del treball, incloent-hi la organització del treball i la cultura de l'espai laboral;
- Els recursos de salut a l'espai laboral; i
- Les formes de participar a la comunitat per millorar la salut dels treballadors, les seves famílies i altres membres de la comunitat.

### Objectius

- Millorar la salut, benestar i seguretat dels professionals de manera sostenible.
- Facilitar el compliment de les exigències dels usuaris i persones ateses.
- Sistematitzar els aspectes clau.
- Millorar l'avantatge competitiva de l'entitat.
- Enfocament cap a la millora contínua.
- Millorar la motivació i fidelització dels professionals.
- Reduir la sinistralitat i les malalties.

## ESTRUCTURA I REQUISITS

### Entitat Saludable

L'FSM ha constituït una Comissió d'Entitat Saludable on participen 21 professionals de diferents àmbits i categories professionals i que s'han estructurat en 5 grups de treball:

- Equip Coordinador
- Grup d'Alimentació Saludable
- Grup de Benestar Emocional
- Grup de Foment de l'Activitat Física
- Comissió sense Fum

### Prevençió de Riscos Laborals i Seguretat i Salut

- **Identificació de Riscos:** La identificació i l'avaluació dels requisits legals que ens apliquen, s'ha portat a terme pel personal propi de l'àrea de prevençió de riscos laborals i medi ambient, es disposa del servei contractat per tots els centres.

- **Servei de Prevenció Intern:** L'FSM té un Servei de Prevenció Propi en les especialitats de Seguretat en el treball, Vigilància de la Salut i Ergonomia i Psicosociologia.
- La especialitat d'**Higiene en el Treball**, està subcontractada a un servei de prevenció aliè, SERVIPREIN, SOCIEDAD DE PREVENCIÓN, S.L. des del juny 2016 la mútua contractada és Mutua Intercomarcal.
- Tots els centres **disposen de Pla d'Autoprotecció**, el de la residència Sta. Rosa es va actualitzar el 2018, el del Hospital de Mollet i l'Hospital Sociosanitari al juny del 2019 i els de les residències La Vinyota i Pedra Serrada es van començar a actualitzar a final de l'any 2019, però encara no s'ha rebut l'informe per l'empresa contractada.
- Es disposa d'**informe d'auditoria reglamentària** en matèria de prevenció de riscos laborals favorable dels 5 centres de treball, amb data de 14 de desembre del 2020.
- Anualment el **Departament de Treball, Afers Socials i Famílies fa Inspecció Reglamentària a cada centre residencial**.

## OBJECTIUS

- Reducció de l'índex de sinistralitat per sota de la mitjana del sector.
- Foment de la Vigilància de la Salut dels Professionals
- Consolidar el Projecte d'Entitat Saludable

## AVALUACIÓ DE RISCOS

### Avaluacions dels centres

De forma periòdica es realitzen avaluacions de riscos en tots els centres de l'FSM a través dels quals el centre pugui planificar correctament totes les actuacions que hagin d'adoptar-se en matèria preventiva. Des del punt de vista metodològic, s'han seguit procediments d'identificació i d'avaluació de riscos acceptats i recomanats per l'Administració (Departament de Treball de la Generalitat, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo), mitjançant la "Guia d'avaluació de riscos" publicada per la Generalitat de Catalunya (Agost- 1996) i en la publicació de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, "Avaluació de riscos laborals (Juny 1996).

L'última avaluació de riscos realitzada es va dur a terme el passat 2019 en tots els centres de l'FSM, exceptuant la Vinyota al 2018.

### Deteccions de riscos i necessitats

A banda de les avaluacions dels centres, les visites de seguretat, comunicats rebuts, anàlisi de sinistralitat i altres indicadors permeten que anualment es dissenyi una planificació preventiva.

## ACTUACIONS REALITZADES

### Seguretat i Salut i Prevenció de Riscos Laborals

**Accions realitzades en el marc de la Covid19:** El 2020 ha estat un any marcat per la Covid19 i per aquest motiu grans part de les accions del Servei de Prevenció de Riscos Laborals i del Servei de Vigilància per la Salut han estat vinculats a la pandèmia. Aquestes accions han estat l'aplicació de protocols, cribratges i mesures de prevenció i detecció segons el Departament de Salut, la correcta gestió dels EPIs i la formació específica per a tots els equips.

**Revisions i anàlisis de seguretat i prevenció:** En el marc general de Seguretat i Salut i Prevenció de Riscos laborals es revisen les avaluacions de riscos, inclosos plans de revisió de l'ús adequat de les EPIs així com formació sobre el seu ús o inspeccions per evitar l'aparició de legionel·la. Així mateix, es realitzen visites de seguretat de forma periòdica i anual a tots els centres, els resultats de les quals es presenten als Comitès i reunions de Seguretat i Salut per establir plans de millora. Cada centre disposa així mateix del seu Pla d'Autoprotecció que es revisa de forma periòdica.

**Mesures d'emergència:** Anualment es realitzen simulacres d'emergència amb l'objectiu que tots els professionals implicats siguin conscients de la tasca que s'ha de realitzar. L'any 2020 s'han realitzat els de la residència Pedra Serrada i Residència La Vinyota. Degut a la pandèmia, els simulacres previstos per la resta de centres es van haver d'anular.

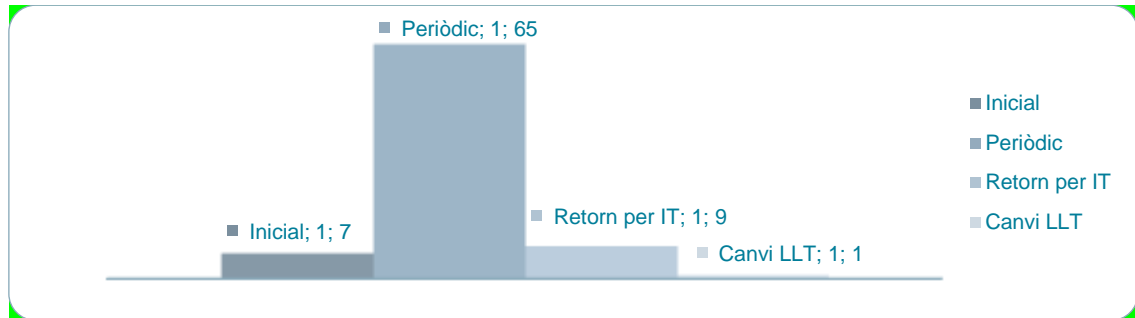
**Actuacions higièniques:** De forma periòdica i a través de la col·laboració de ServiPrein, s'han realitzat avaluacions de Risc Biològic a diferents serveis, informes higiènics sobre concentracions ambientals de contaminants químics a laboratori i mesures de Camps Electromagnètics i mesures Termohigromètriques a diferents serveis i centres.

**Actuacions ergonòmiques i psicosocials:** es realitzen avaluacions i plans de millora d'Ergonomia, Càrregues Físiques i Risc Psicosocial als serveis o centres més exposats. L'any 2020 se n'han realitzat 3.

#### Actuacions Vigilància de la Salut:

##### - **Reconeixements mèdics:**

Durant el període considerat (2020) s'han efectuat la totalitat de 82 reconeixements mèdics als professionals, majoritàriament realitzats anteriorment a l'inici de la pandèmia, distribuïts de la següent manera:



El nombre de Reconeixements en comparació amb els anys previs, ha estat inferior degut a la situació de Pandèmia per COVID 19, ja que l'equip de la UBS s'ha hagut de centrar en totes les funcions per donar cobertura als professionals de l'FSM front el Covid 19.

##### - **Vacunació**

Al entrar a fer l'estudi sobre la vacunació dels professionals de l'FSM, s'indica que aquesta s'ha realitzat fora del període comprès de l'any natural 2020, i s'inicia durant el mes de Gener del 2021. S'ha cregut oportú indicar-ho en aquest document del 2020 per tal de poder analitzar les dades conjuntament sobre els professionals que han patit Covid i el nombre de professionals vacunats.

Les vacunes utilitzades han estat Pfizer i Moderna, i s'han aplicat segons la normativa oficial existent.

Fins a data de l'informe (18 de Març del 2021), s'ha vacunat a un total de 1.019 professionals. La gran majoria mitjançant el nostre servei de Vigilància i Promoció de la Salut, tot i que uns 50 professionals aproximadament s'han vacunat a centres externs a l'FSM.

Analizant per centres de treball, s'observa un total de 772 professionals de l'Hospital de Mollet s'han vacunat front la Covid 19, fet que suposa el 85% de la totalitat de la plantilla del HM. Referent al HSS, s'ha vacunat a 86 professionals que representen el 75% dels professionals que treballen al Socio Sanitari. A les Residències, l'índex de vacunació també ha estat prou elevat, concretament un 85% de professionals a RPS, el 91% a RSR i la pràctica totalitat dels treballadors de la Residència Pedra Serrada.

##### - **Accidents Biològics**

Entrant en la valoració d'accidents biològics durant el 2020, s'observa que on més s'han produït ha estat a Àrea d'urgències, en 11 professionals, seguit de l'àrea d'Hospitalització, en 9 professionals, i Hospital Sociosanitari i Bloc Quirúrgic, en 6 casos respectivament. El personal d'Infermeria ha estat el més afectat, a 20 professionals, seguit dels auxiliars d'infermeria, en 7.

##### - **Afectació de la Covid19**

La totalitat de 271 professionals de tots els centres de l'FSM han patit Covid 19 durant l'any 2020. 172 professionals pertanyen a l'Hospital de Mollet, que suposen el 20% de la plantilla.

##### - **Altres actuacions**

En matèria de seguretat i salut, un dels canvis significatius és la nova normativa sobre preparació i administració de fàrmacs perillosos. Per aquest motiu es va crear un grup de treball per prioritzar les accions a portar a terme. Durant el 2019 es va realitzar la identificació de fàrmacs segons la seva categoria i perillositat i s'ha establert un pla d'acció progressiu per inicialment començar amb els de major perillositat como són els citostàtics. Durant el 2020 ja s'han introduït canvis com són la incorporació de trituradors en sistema tancat de medicació, i realització de proves amb sistemes d'arbre tancats per l'administració de citostàtics.

## Entitat Saludable

En matèria d'Entitat Saludable, els diferents grups de treball van presentar diferents propostes amb l'establiment de necessitats i recursos per la seva aprovació per part del Comitè de Direcció, algunes d'aquestes propostes estan pendents d'aprovació. D'altre banda s'haurà de fer l'adaptació al SIGOS per la qual es té temps fins setembre del 2022.

### Equip Coordinador

L'any 2017 es va constituir la Comissió d'Entitat Saludable, formada per un total de 17 professionals experts en els seus respectius camps (Activitat física, benestar emocional, alimentació i tabac i drogues), certificant-se com Empresa saludable per AENOR l'any 2018.

### Grup de Benestar Emocional:

- Creació de l'Equip de Suport COVID19.
- Activitat Respira&Flow.
- Avaluació de risc psicosocial i Enquesta de Clima laboral el mes d'octubre de 2019.
- Incorporació de la figura del Servei d'Atenció Espiritual, tant per usuaris com a professionals.
- En matèria de formació s'han realitzat les formacions de: Iniciació al Mindfulness; loga un Tastet; Gestió positiva de les relacions pel treball en equip; Gestió positiva de les relacions pel treball en equip avançat; Risoteràpia una eina pel benestar emocional; i la formació Benestar Emocional i la formació Eines per atendre el patiment emocional.

### Grup de Foment de l'Activitat Física

Entre les accions portades a terme s'ha fet l'adhesió al programa "Fem Salut Puja Escales", la Caminada pel Dia de la Nutrició, l'activitat Respira&Flow, i el Dia Mundial Sense Tabac. Es va programar una activitat per Pujar a la Mola però es va anular per les condicions climatològiques.

Es llança el programa "Rehabilita't online" on també tenen accés professionals de l'FSM.

### Grup de Deshabitació tabàquica o drogues

Des de l'1 de juny de 2018 que es va iniciar el programa fins a finals del 2019 un total de 10 treballadors van deixar de fumar dels 35 que es van apuntar (alguns d'ells continuen amb el programa i encara no l'han acabat). Es realitzen Sessions individuals i grupals abans i durant el procés de deixar de fumar, seguiment telefònic i sessions interdisciplinàries.

## RESULTATS I INDICADORS

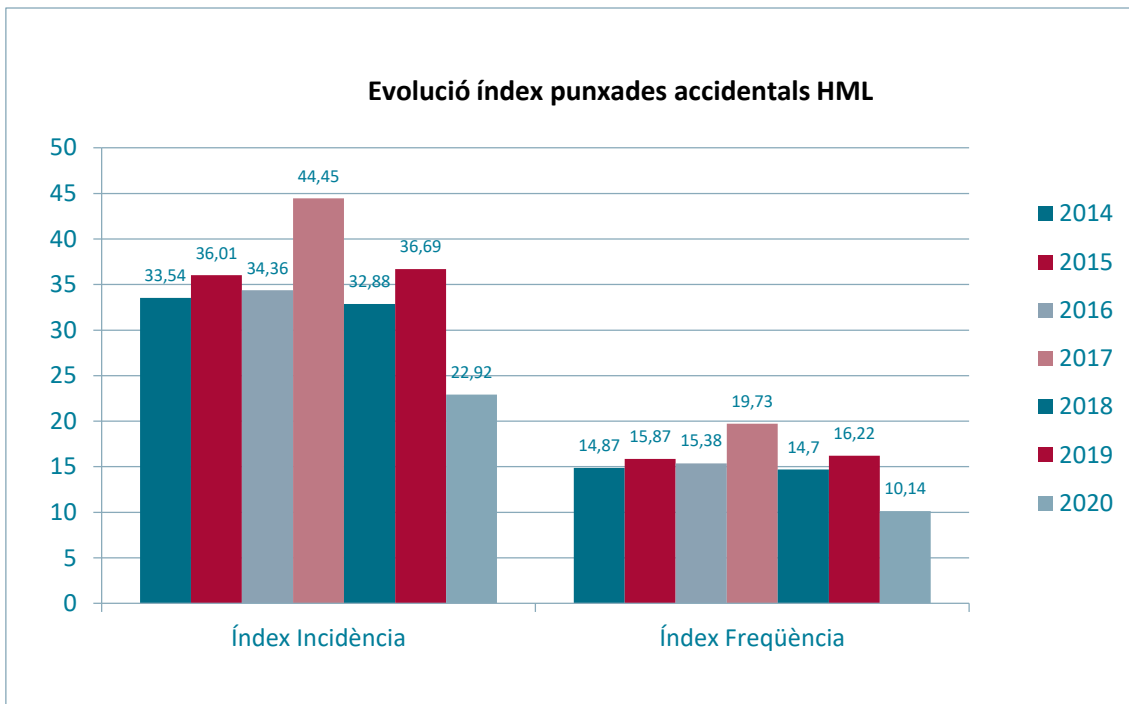
### Resultats i assoliments

#### Accidents i incidents

El número total d'accidents que s'han donat a l'FSM durant el 2020 és de 28 accidents amb baixa i 54 sense baixa, mentre que el 2019 és van donar 39 accidents amb baixa i 67 sense baixa, mentre que l'any 2018 es van donar un total de 59 accidents amb baixa i 71 accidents sense baixa. Aquesta disminució significativa de més del 50% en dos anys de la sinistralitat s'ha donat a tots els centres a excepció de la Residència La Vinyota on hi ha hagut un increment de dos accidents amb baixa més que l'any anterior. Durant el 2020, no s'ha detectat cap malaltia professional entre el nostre personal.

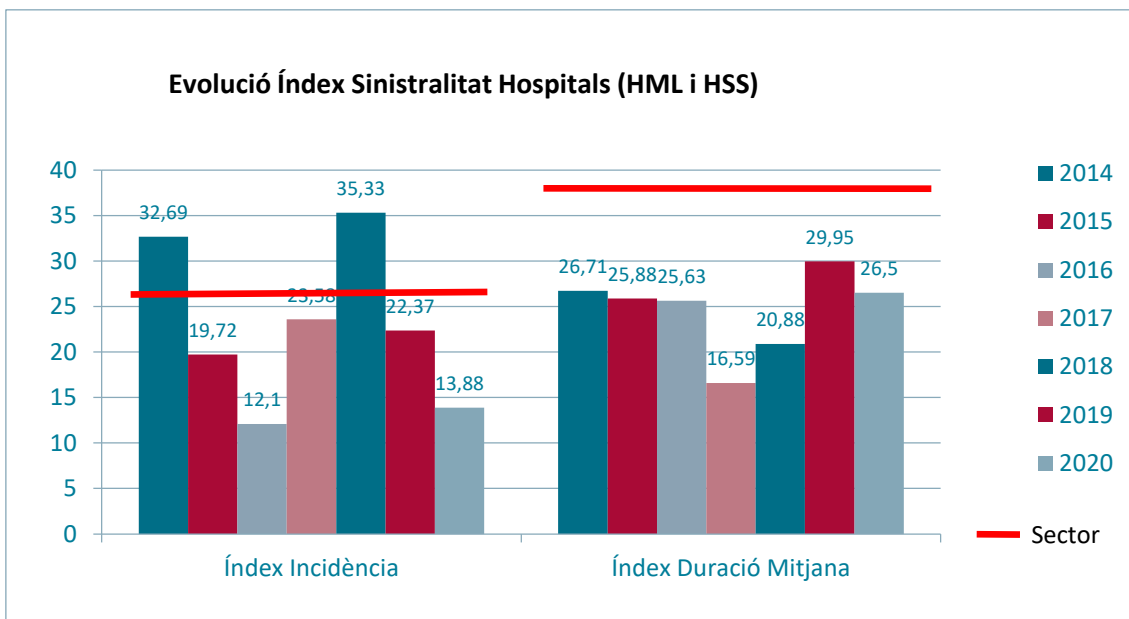
#### Anàlisi evolució punxades accidentals

L'any 2020 s'ha reduït l'índex de punxades accidentals, respecte l'any anterior. S'ha de tenir en compte que principalment les punxades es donen al Bloc Quirúrgic i al servei d'urgències.



#### Evolució Índexs de Sinistralitat

Podem veure segons aquesta taula durant l'any 2020, tots els índexs han disminuït respecte a l'any anterior.



#### Comunicats, suggeriments i queixes

##### Externs

Durant l'any 2020 no s'ha rebut cap comunicació externa relativa a suggeriments o queixes en els àmbits de seguretat, salut, medi ambient i eficiència energètica.

Pel SIGOS s'han creat nous canals de comunicació on s'inclou informació de diferents àrees clau:

- Icona a la intranet per comunicats interns.
- Enquestes o canal de comunicació a través de la pàgina web pels GGII.
- Icona per a entitat saludable a la Intranet
- Icona per l'Obra Social el Roure i el projecte de Teaming
- Icona per a Igualtat i diversitat

## Interns

Mitjançant la intranet, tots els professionals pot informar al Departament de Prevenció sobre possibles riscos de seguretat i salut, i així mateix hi ha establert un canal de comunicats de suggeriments o millores ambientals o energètiques. Durant l'any 2020 a través de les visites de seguiment a les instal·lacions també s'han anat recollint els suggeriments i millores per al sistema.

- Els comunicats de risc en matèria de seguretat i salut: un total de 57 (15 degut a les condicions de climatització, 14 referents als EPIs i 28 d'aspectes variis).
- Comunicats d'actes violent i conflictes interpersonals: S'han rebut un total de 12 comunicats d'actes violents, principalment per agressions verbals, dada inferior als tres anys anteriors. S'han gestionat segons procediment escrit. També s'han rebut i gestionat 3 comunicats de conflicte interpersonal.

## Gestió Medi ambient i gestió energètica

### MODEL DE GESTIÓ DEL MEDI AMBIENT I L'ENERGIA

Els hospitals són grans **consumidors d'energia** i en la majoria de països europeus estan identificats entre els edificis d'ús públics menys sostenibles. Des de l'FSM i al llarg de 10 anys hem treballat per **reduir progressivament l'impacte de la nostra activitat en el medi ambient i la nostra petjada de carboni**. El nou Hospital de Mollet és un centre referent per la seva gestió ambiental i energètica. Des de la seva arquitectura sostenible fins al sistema de gestió i millora del consum i l'eficiència energètica que es treballa i s'avalua cada any. El projecte Green Hospital és doncs un projecte arrelat a la institució que pren consciència del seu impacte mediambiental i treballa per arribar, el 2030 a les 0 emissions de CO<sub>2</sub>.

- **Patis de llums i arquitectura sostenible:** L'Hospital de Mollet es va construir ja fa 10 anys amb una visió d'aprofitament de l'energia gràcies a la seva arquitectura innovadora. La creació de patis de llums permet que l'hospital gaudeixi de llum natural en totes les estàncies reduint el consum energètic per il·luminació un 40% i les emissions de CO<sub>2</sub> un 280.000 kg.
- **Sostres radiants i cobertes sostenibles:** Les cobertes amb grava i vegetació de l'Hospital milloren l'aïllament tèrmic del centre i un major confort acústic. El sostre radiant, un sistema de climatització que consisteix en un circuit d'aigua que circula pel panel radiant, complementa la coberta uniformant temperatures i afavorint l'eficiència energètica.
- **Recollida i aprofitament de l'aigua pluvial:** En 10 anys, s'ha reduït el consum d'aigua de 32.000m<sup>3</sup> a 26.000m<sup>3</sup> anuals. Es disposa d'un aljub de 80m<sup>3</sup> que recull l'aigua de la pluja de les cobertes del centre. Aquesta aigua s'utilitza pel reg intern i el manteniment dels patis i jardins interiors de l'hospital. Així mateix, es realitzen millores contínues del sistema de distribució d'aigua pel seu estalvi i aprofitament.
- **Energia geotèrmica:** El Sistema Geotèrmic de l'Hospital de Mollet va ser el quart projecte més gran d'Europa i permet aprofitar l'energia emmagatzemada al subsòl per la climatització de l'edifici. Està format per 148 pous de 146 metres que permet un estalvi global de l'energia de climatització del 30% i una reducció de les emissions de CO<sub>2</sub> de 834.000kg.
- **100% d'energia elèctrica renovable:** Des del 2017 el 100% de l'energia elèctrica de la Fundació Sanitària Mollet prové de fons d'energia renovable certificada.
- **Reciclatge i gestió de residus:** En 10 anys, s'ha seguit apostant pel reciclatge i la gestió dels residus, passant de 9 a 25 tipus de residus que es segreguen i es gestionen.
- **Plaques fotovoltaïques:** El 2020 s'han instal·lat 1.368 plaques solars en 6.500m<sup>2</sup> que permetem un estalvi d'emissions de 120 tones de CO<sub>2</sub>, un 12,5% de mitjana l'energia global de l'hospital.

### OBJECTIUS ANY

- Instal·lació i Posada en marxa de les Plaques Fotovoltaïques per Autoconsum a l'Hospital de Mollet
- Millorar la segregació de residus
- Implantar mesures per tal de reduir les emissions de CO<sub>2</sub> de l'Hospital de Mollet

### ACTUACIONS REALITZADES

#### Aspectes ambientals amb major impacte

Els aspectes ambientals significatius estan relacionats directament amb la situació pandèmica que ha suposat un increment del residu sanitari i de laboratori, així com del consum de gasos medicinals, no havent-se donat cap desviació o incident. Tanmateix s'espera que tingui impacte positiu en la reducció dels residus de medicació la compra d'armaris de medicació informatitzats, que permetran un millor control d'estoc i menys rebuig de medicació.

Origen	Enfocament	Descripció Aspecte ambiental	Quantitat				IPR F x Q x G x R
			2019	2020	Dif.%	Valoració	

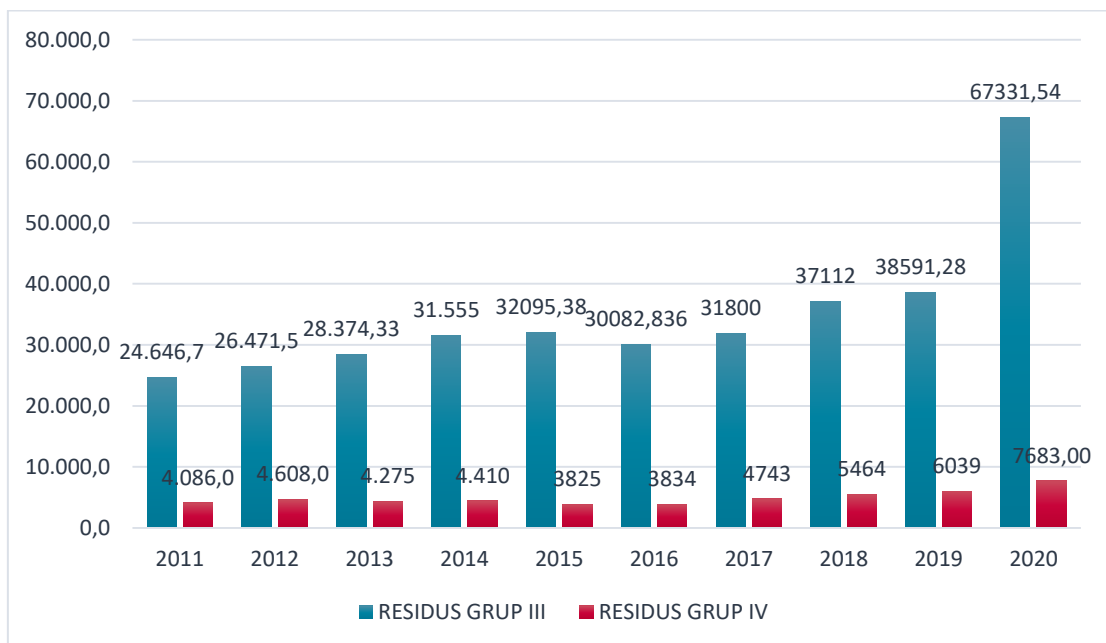
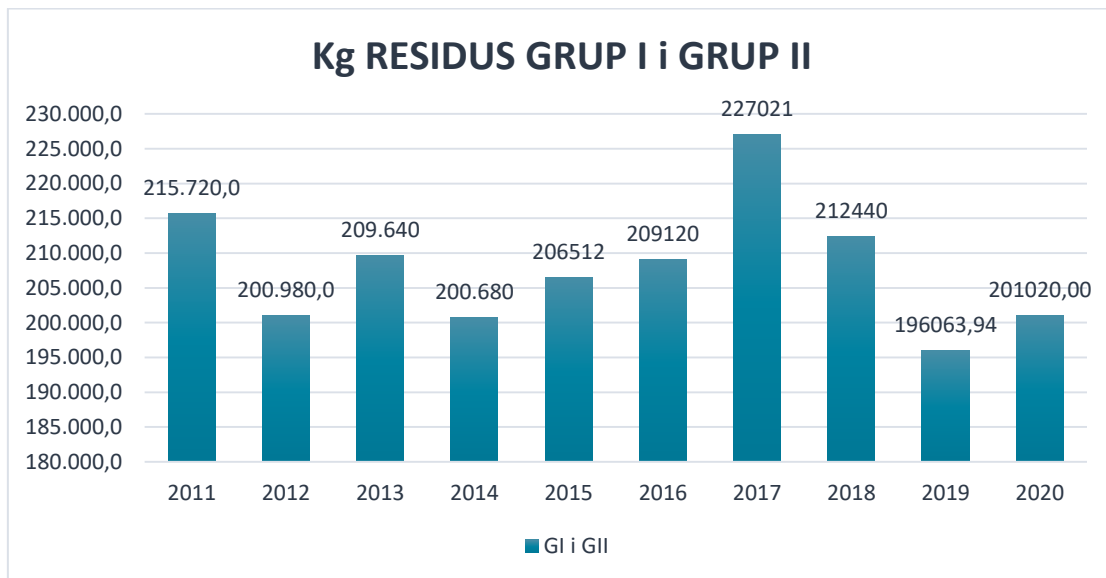


Activitat Assitencial	Residus	Grup III: Restes Biològiques i Material punyent i punxant	38591,28	67331,54	74,47	Increment de més d'un 5%	125
Activitat Assitencial	Residus	Grup IV: Citostàtics i Citotòxics	6039	7683	27,22	Increment de més d'un 5%	125
Activitat Assitencial	Residus	Envasos plàstic contaminats	593,9	782	31,7	Increment de més d'un 5%	125
Laboratori	Residus	Reactius de laboratori	5129	7273	41,80152	Increment de més d'un 5%	125
General	Recursos naturals i energia	Heli líquid	0	910	#¡DIV/0!	Increment del valor de l'any anterior de més del 15 %	125
General	Recursos naturals i energia	Diòxid de carboni	187,5	225	20	Increment del valor de l'any anterior de més del 15 %	75
General	Recursos naturals i energia	Oxigen	111373,1	186762	67,6904	Increment del valor de l'any anterior de més del 15 %	75
General	Recursos naturals i energia	Protòxid de Nitrògen	0	450	#¡DIV/0!	Increment del valor de l'any anterior de més del 15 %	75
General	Residus	Envasos barrejats nets	20800	20400	-1,92	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 5 %	75
General	Residus	Medicaments caducats	289,3	390	34,81	Increment de més d'un 5%	75
General	Residus	Grup I i II	196063,94	201020	2,53	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 5 %	75
General	Residus	Fluorescents	57,2	64,59	12,92	Increment de més d'un 5%	75
Manteniment	Recursos naturals i energia	Electricitat	6456148	6419133	-0,57333	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 15 %	45
Manteniment	Recursos naturals i energia	Energia reactiva	1.900.983	1.743.292	-8,29523	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 15 %	45
Cuina	Recursos naturals i energia	Aigua	29879	26113	-12,6042	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 15 %	45
General	Recursos naturals i energia	Gas natural	1880015	2144076	14,04569	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 15 %	45
Manteniment	Recursos naturals i energia	Aire	50,88	50,88	0	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 15 %	45
Activitat Assistencial	Recursos naturals i energia	Combustible del vehicle d'hospitalització a domicili	1.348	1.374	1,955255	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 15 %	45
General	Residus	Matèria orgànica	74000	72500	-2,03	Igual al valor de l'any anterior $\pm$ 5 %	45
General	Residus	Tònens	67,4	127	88,43	Increment de més d'un 5%	45
General	Residus	Equips elèctrics i electrònics	289	390	34,9481	Increment de més d'un 5%	45

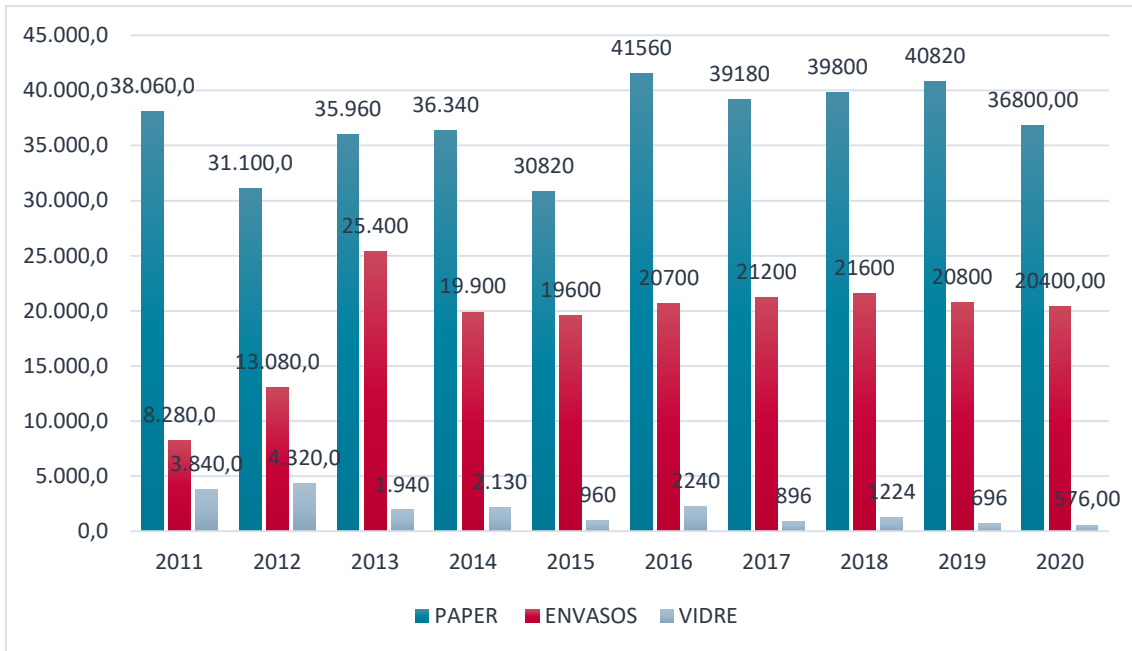
## RESULTATS I INDICADORS

### Residus

Pel que fa a la reducció de la generació de residus per part de l'FSM, durant el 2020 alguns dels residus s'han vist incrementats considerablement com són els residus sanitaris, els residus de laboratori, degut a la pandèmia del COVID19. Els residus del grup IV també s'han incrementat degut al augment de les sessions de hospital de dia.

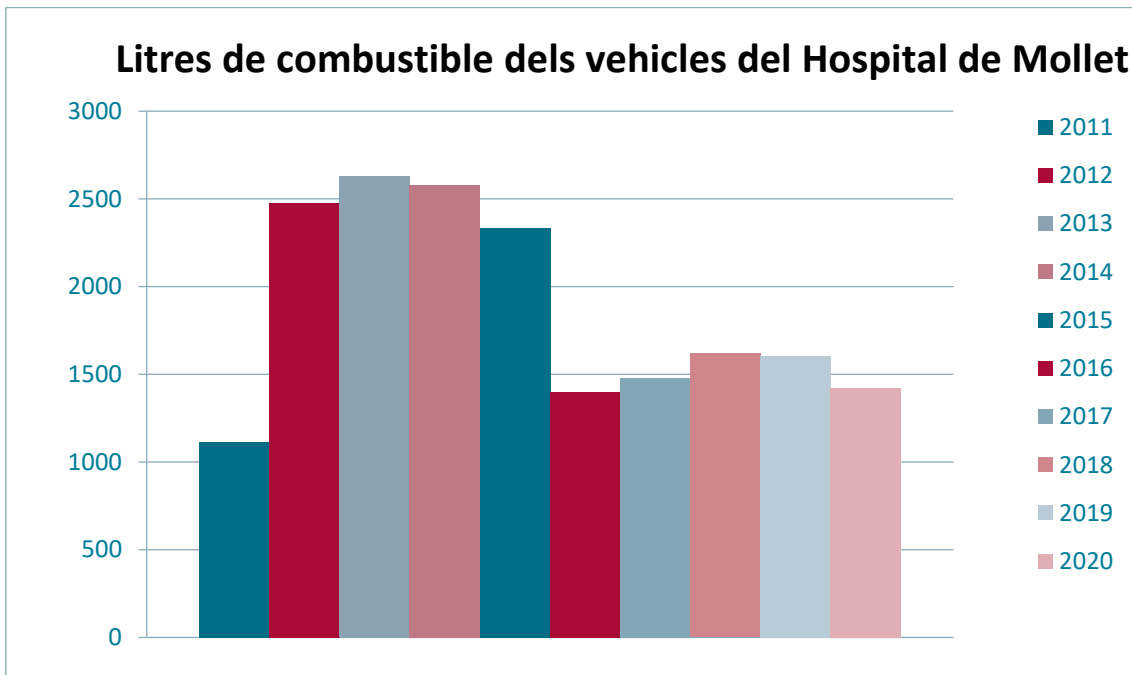


Dels residus de paper s'observa s'ha disminuït una mica, tot i l'increment del consum de material fungible, que estava envalat en caixes de cartró i film plàstic (guants, mascaretes, bates, etc.) donat que el cartró s'origina principalment al magatzem del Hospital. La generació de residus d'envasos es manté estable amb els anys anteriors. En canvi el vidre, degut a que la cafeteria ha estat tancada al públic uns mesos s'ha vist una reducció en el volum de residus.



### Recursos natural i energia - Gas-oil i Benzina

El consum de gasoil ha estat similar a l'any anterior, s'ha reduït en 179 litres respecte al 2019, consolidant la tendència dels anys anteriors amb la incorporació al 2019 d'un nou vehicle diesel per atenció domiciliària de Salut Mental. D'altra banda, s'ha incorporat un vehicle elèctric al desembre de 2020, que ha tingut un consum total de 20,45kWh.



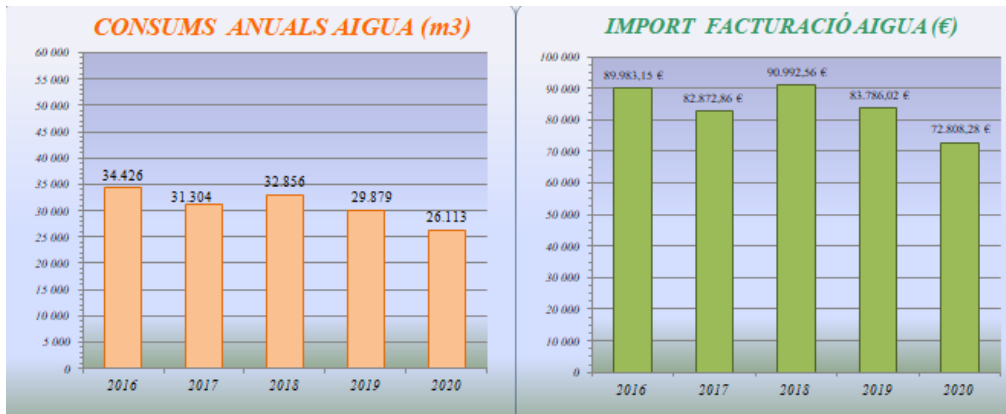
### Emissions a l'atmosfera i petjada de Carboni

Durant el 2020 s'han generat 727,41 tones de CO2eq. L'any 2019 es van generar un total de 514,63 tones de CO2 eq, el que significa que **s'ha donat un augment del 41,3%, 312,28 tones** de CO2 eq.

Aquest augment d'emissions de CO2 s'ha donat per diverses raons de gran importància. Una ha estat l'augment considerable del consum de gas, i d'altra banda, les reparacions de dues fugues de gasos refrigerants.

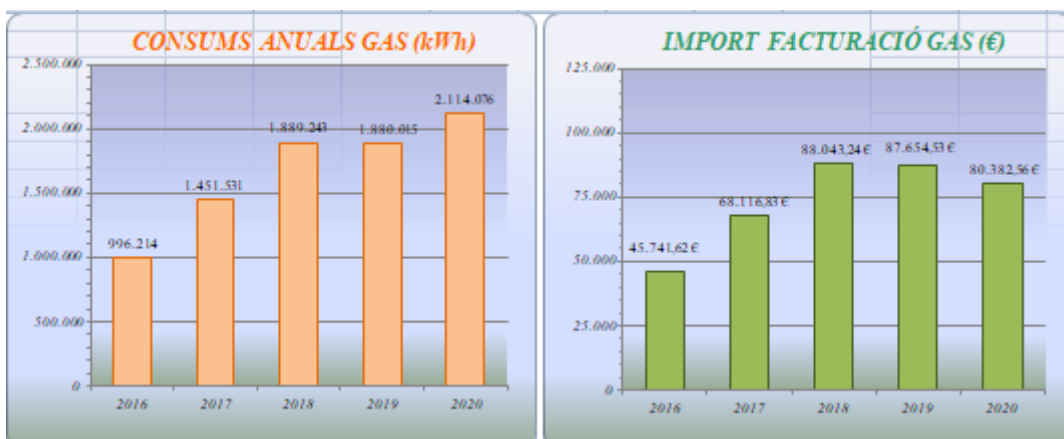
## Aigua

El consum d'aigua del 2020 s'ha reduït un 12%. Aquest fet principalment es deu a la reducció de l'activitat de l'hospital (segon i tercer trimestre sobretot) en un 14.86% a causa de la pandèmia.



## Gas natural

El consum de gas al 2020 ha augmentat un 12,45% respecte al 2019. Això es deu a que s'ha prioritzat l'ús de calderes de la geotèrmia per el baix rendiment. A més, a causa del confinament ha estat un any molt difícil per tenir un control dels horaris i consignes en el sistema GTC per estalviar en consums. Això ha fet que la caldera 1 (convencional) hi hagi funcionat més que la caldera 2 (condensació) i per tant el consum total hagi augmentat. Això es pot veure sobretot en els mesos de març i abril.



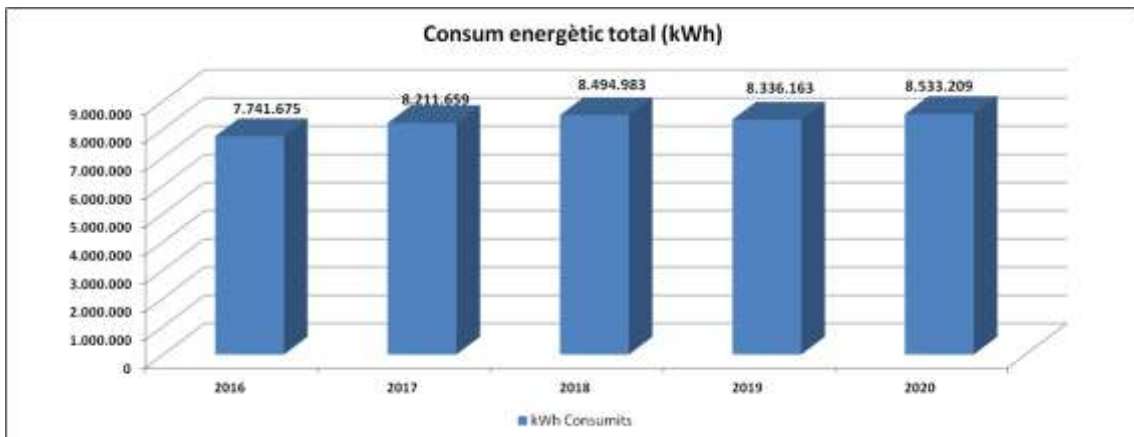
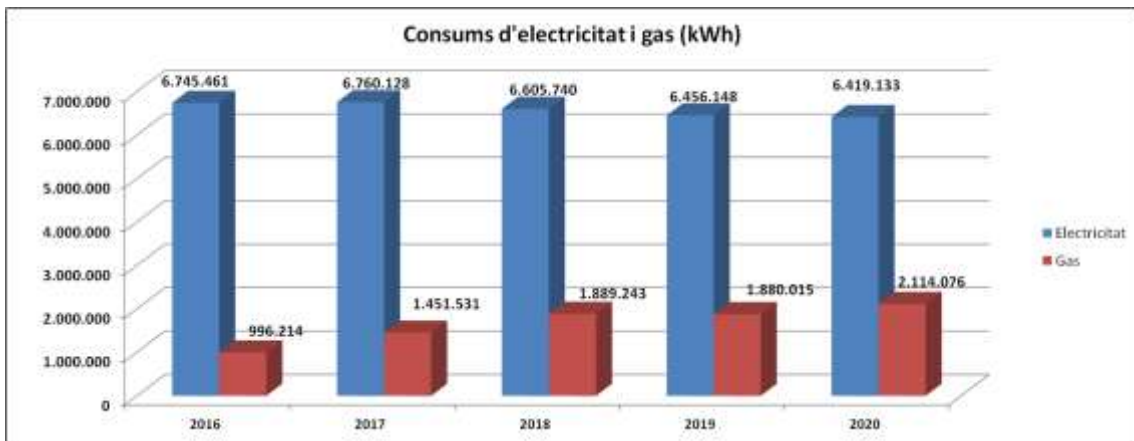
## Electricitat

El consum d'electricitat es redueix un 1,2% respecte l'any passat. Aquesta reducció ha estat lligada a un augment del consum del gas i a una reducció de los GDr, és a dir, la temperatura ha estat mes baixa a l'estiu.



### Evolució anual dels consums

Aquesta gràfica de consum d'energia de cada mes al llarg dels últims cinc anys, independentment de la seva naturalesa, ens mostra un lleuger increment en el consum d'energia de l'Hospital en els darrers anys, degut a l'increment en el consum de gas (tot i que el consum d'electricitat disminueix).



## Estalvi energètic

	2019			2020			Estalvi Energètic		
	Gas	Electricitat	Suma	Gas	Electricitat	Suma	Variació	Variació	Balanç
	Kwh	Kwh	Kwh	Kwh	Kwh	Kwh	Kwh	%	€
GENER	376.944,00	505.953,00	882.897,00	388.692,03	489.285,00	877.977,03	-4.919,97	-0,56%	- 21.972,97 €
FEBRER	232.411,00	444.299,00	676.710,00	311.458,83	447.380,00	758.838,83	82.128,83	12,14%	- 11.820,16 €
MARÇ	147.009,00	475.330,00	622.339,00	253.962,23	466.914,00	720.876,23	98.537,23	15,83%	- 13.593,58 €
ABRIL	115.089,00	462.666,00	577.755,00	232.084,90	444.551,00	676.635,90	98.880,90	17,11%	- 19.053,80 €
MAIG	96.027,00	493.762,00	589.789,00	120.353,81	513.310,00	633.663,81	43.874,81	7,44%	- 18.337,82 €
JUNY	70.838,00	572.331,00	643.169,00	79.361,20	583.017,00	662.378,20	19.209,20	2,99%	- 12.083,62 €
JULIOL	67.951,00	740.241,00	808.192,00	79.527,61	734.849,00	814.376,61	6.184,61	0,77%	- 16.911,48 €
AGOST	69.776,04	679.904,00	749.680,04	65.873,74	737.367,00	803.240,74	53.560,70	7,14%	- 4.357,36 €
SETEMBRE	110.136,58	571.677,00	681.813,58	70.913,70	576.467,00	647.380,70	-34.432,88	-5,05%	- 721,84 €
OCTUBRE	133.064,94	535.694,00	668.758,94	83.168,35	489.110,00	572.278,35	-96.480,59	-14,43%	- 12.129,66 €
NOVEMBRE	173.816,38	484.182,00	657.998,38	130.729,30	463.235,00	593.964,30	-64.034,08	-9,73%	- 2.661,95 €
DESEMBRE	286.951,80	490.109,00	777.060,80	297.950,39	473.648,00	771.598,39	-5.462,41	-0,70%	4.601,71 €
TOTAL kWh	1.880.014,74	6.456.148,00	8.336.162,74	2.114.076,09	6.419.133,00	8.533.209,09	197.046,35	2,36%	
TOTAL €	87.654,53 €	706.592,88 €	794.247,41 €	80.382,56 €	584.822,31 €	665.204,87 €		-16,25%	-129.042,54 €

En 2020 ha augmentat el consum de gas natural i el consum elèctric ha disminuït. El consum energètic total ha disminuït prop d'un 2%, respecte l'any 2019. El cost conjunt de factures d'electricitat i gas natural disminuït en un 16,2% també.

## Comunicats, suggeriments i queixes

### Externs

Durant l'any 2020 no s'ha rebut cap comunicació externa relativa a suggeriments o queixes en els àmbits de seguretat, salut, medi ambient i eficiència energètica.

Per SIGOS s'han creat nous canals de comunicació on s'inclou informació de diferents àrees clau:

- Icona a la intranet per comunicats interns.
- Enquestes o canal de comunicació a través de la pàgina web pels GGII.
- Icona per a entitat saludable a la Intranet
- Icona per l'Obra Social el Roure i el projecte de Teaming
- Icona per a Igualtat i diversitat

### Interns

Mitjançant la intranet, tots els professionals pot informar al Departament de Prevenció sobre possibles riscos de seguretat i salut, i així mateix hi ha establert un canal de comunicats de suggeriments o millores ambientals o energètiques. Durant l'any 2020 a través de les visites de seguiment a les instal·lacions també s'han anat recollint els suggeriments i millores per al sistema. A nivell de Medi Ambient i Energia, no s'ha rebut cap comunicat.

## Obra Social El Roure

### MODEL DE COMPROMÍS SOCIAL AMB LA SOCIETAT

Al Vallès hi ha més de **200.000 persones majors de 65 anys**, **8.000 persones amb DID** i **5500 persones amb problemes de salut mental**, de les quals un percentatge molt menor té accés a serveis per a **persones amb dependència**, concretament, un 2,1%, un 20,3% i un 7,6% respectivament\*.

Son persones que corren un risc major de patir problemes derivats com **desocupació**, falta **d'habitatge estable** o la **pobresa**. Concretament al Vallès Occidental hi ha **22% de la població que viu en situació de pobresa\*\***: 1 de cada 5 vallesans i vallesanes necessita ajuda per poder tirar endavant i 1 de cada 10 **nens de primària es troben en situació de pobresa severa**.

Des de l'FSM detectem dia a dia aquestes persones en risc d'exclusió social, a les quals l'atenció sanitària o social que prestem no aconsegueix fer front al problema real de la persona atesa. **La nostra filosofia d'atenció centrada en la persona, integral i continuada (projecte TIC)** ens ha portat a buscar solucions per poder donar resposta a aquestes necessitats, tan greus com urgents per tal de fomentar el màxim la qualitat de vida i el benestar de les persones a qui devem la nostra raó de ser.

Així va néixer l'**Obra Social El Roure**.

\*Taules de prestacions per a persones amb dependència 2016 - IDESCAT

\*\*Estudi de desigualtat i pobresa al Vallès Occidental. 2017. Consell Comarcal del Vallès Occidental

## A qui ens enfoquem?

**PERSONES GRANS:** Moltes de les persones grans es troben en una situació de fragilitat, solitud i dependència, que en molts casos pot anar acompanyada de deteriorament cognitiu o falta de recursos econòmics. Totes aquests factors units els situen a la franja de l'exclusió social durant el període de la vida que actualment ja és el més llarg.

**PERSONES AMB PROBLEMES DE SALUT MENTAL:** Els problemes de salut mental poden ser causa o conseqüència de l'exclusió social ja que en molts casos comporten desavantatges socio-econòmiques com la pobresa, la desocupació, condicions de vida precàries, sensellarisme o ser destinatari de discriminació o estigma.

**PERSONES AMB DID:** La falta d'una xarxa familiar pròxima, l'estigma social, la dificultat per defensar els seus drets, la desocupació, etc. les fan vulnerables o amb risc d'exclusió social. En aquests casos esdevé important ajudar-los a desenvolupar les capacitats i fer-los el més autònoms possibles.

**EL CONJUNT DE LA CIUTADANIA:** De forma transversal, és important fer èmfasi en la **sensibilització de la ciutadania** sobre el risc d'exclusió social, per una major consciència de les necessitats d'aquests col·lectius però també per fomentar-ne hàbits de vida físics, psicològics i emocionals saludables.

## Quins problemes hem detectat?

Evitar l'exclusió social de col·lectius més desfavorits del nostre territori i sensibilitzar la ciutadania.

- **Desnutrició:** Moltes de les persones ingressades a l'hospital no **tenen accés a un àpat de qualitat al dia** un cop siguin donades d'alta.
- **Sensellarisme:** Les persones amb problemes de salut mental que assisteixen als CSMA sovint **no poden accedir a un habitatge digne**, fet que empitjora la inestabilitat social i mental del pacient.
- **Dependència:** Les persones grans i les persones amb problemes de salut mental o discapacitat Intel·lectual **es troben en una situació de dependència que no els permet desenvolupar al màxim les seves capacitats** i, en conseqüència, el seu benestar i autonomia.
- **Solitud:** Més de la meitat de les persones grans a Catalunya pateixen soledat no desitjada. **La solitud durant la vellesa incrementa el deteriorament de la salut**, el risc de la mortalitat i les persones tenen major predisposició a sentir-se vulnerables.
- **Mancances de salut:** la salut és un dret de totes les persones i **la seva mancança una causa d'exclusió social**. Creiem en la protecció d'aquest dret fins i tot abans que sigui vulnerat. Per això, **volem fomentar la salutogènesis entre aquests perfils més vulnerables però també per a tot el conjunt de la comunitat**.

## Missió i visió

- **Missió:** Millorar les condicions de vida digna de les persones vulnerables del nostre territori treballant per evitar l'estigma, la pobresa i l'exclusió social.
- **Visió:** Esdevenir l'ànima de l'FSM que vetlla per la qualitat de vida i la defensa de la dignitat de les persones vulnerables del nostre territori, fomentant la igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

## Grups i àmbits d'acció

L'Obra Social El Roure és l'Obra Social de l'FSM, creada fa 10 anys amb l'objectiu de millorar les condicions de vida digna de les persones vulnerables del nostre territori treballant per evitar l'estigma, la pobresa i l'exclusió social. Actualment disposa de tres grans àmbits d'acció de les quals es desenvolupen diferents activitats.

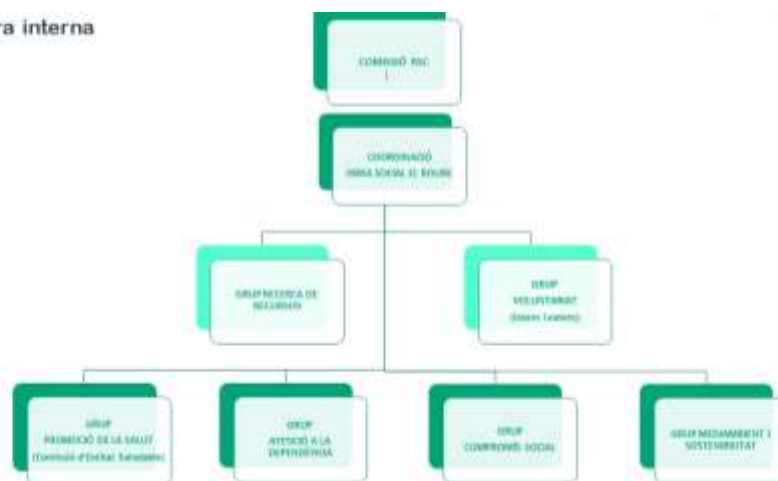
3 branques d'acció



**Estructura**

Es crea un organigrama específic de l'Obra Social, liderat per la Comissió de RSC (integrada per membres de la Direcció) i es professionalitza els grups de treball des del 2019. Aquests grups impulsen i coordinen els projectes de l'Obra Social: Grup Compromís Social (per persones excloses socialment), Grup Dependència (per persones grans i persones amb discapacitat), Grup Promoció Salut (promoció interna i externa de la salut), Grup Medi ambient i Sostenibilitat. **En total, actualment hi ha 52 persones vinculades amb grups de treball de l'Obra Social El Roure.**

**Estructura interna**



**OBJECTIUS**

- Posicionar l'FSM com una entitat amb compromís social
- Augmentar l'impacte extern de les accions solidàries de l'FSM
- Implicar als nostres professionals en accions d'RSC

**ACTUACIONS REALITZADES**

Des de l'Obra Social El Roure es va considerar que era responsable socialment extremar les mesures de prevenció en el context de pandèmia per protegir així els usuaris. Per aquest motiu, aquest any 2020, durant la pandèmia es va decidir suspendre temporalment els projectes terapèutics impulsats per l'Obra Social El Roure que suposaven l'entrada i intervenció de professionals externs.

Es va aprofitar aquesta situació irregular per canalitzar els esforços de l'Obra Social als projectes de menjador social i habitatge social, reforçant les activitats externes que es porten a terme fora de l'FSM. D'aquesta manera hem pogut ajudar a la comunitat local en aquest context on s'està incrementant la pobresa i l'exclusió social.



## Branca de Compromís social

### *Menjador social*

La Pandèmia de Covid19 ha generat un augment de la pobresa severa en un 30%, tal i com han detectat associacions com Càritas, que ha vist com ha augmentat un 50% les persones que fan ús dels seus serveis. Amb aquesta situació, des de l'Obra Social El Roure vol ajudar a cobrir aquesta nova necessitat detectada i ampliar el nombre d'àpats que podríem oferir a través del menjador social de Càrites a un major nombre de famílies.

#### - **Alimentació de primera necessitat**

S'ofereix una alimentació bàsica i treballar per la inclusió social, de manera que les persones en situació de risc d'exclusió social puguin, el més aviat possible, tornar a valdre's per elles mateixes. Per poder assolir aquest objectiu, el menjador social, des de fa **10 anys**, ofereix un àpat complet al dia a **30 persones en risc d'exclusió social**. Des del 2020 i en motiu de l'estat d'alarma es van ampliar el nombre d'àpats finançats, passant de 7.800 a 9.672 àpats anuals

En el context de pandèmia el menjador social continua oferint àpats, respectant les mesures de prevenció. Per tant tot i que no es pot realitzar un àpat comunitari, **s'entreguen els àpats en bosses individuals a cada usuari**.

#### - **En un entorn terapèutic**

El menjador és un entorn que genera un benefici més enllà de pal·liar una necessitat bàsica.

- Espai **d'interacció social** (en molts casos l'únic) que tenen les persones que acudeixen.
- **Mitjançant els voluntaris** es realitza un seguiment de les persones assídues al menjador. Mensualment es reuneixen també amb el Servei de Salut Mental per compartir i avaluar situacions concretes.
- Els voluntaris no només es converteixen en un suport clau a nivell social sinó que també els ajuden en altres aspectes com tràmits o gestions amb l'administració.
- Els **professionals de l'FSM realitzen xerrades i tallers** al menjador social per tal de fomentar hàbits saludables dins l'enfoc salutogènic: higiene bucodental, alimentació, gestió de pèrdues, exercici físic/relaxació/meditació, autoestima i assertivitat.
- Servei de **dutxa i bugaderia**

### *Pisos de Cohabitatge social*

El projecte Cohabitatge Social es va endegar l'any 2020 amb l'apertura del primer pis de cohabitatge social a Mollet del Vallès per a homes provinents del Servei de Salut Mental i Addiccions. Els pisos de cohabitatge de l'Obra Social El Roure són pisos compartits destinats a persones autònomes amb una doble exclusió: exclusió social i exclusió per problemes de salut mental.

Les persones assistides viuen normalment en situacions d'alta mancança en l'àmbit de l'habitatge, una necessitat bàsica i un dret al qual tothom hauria de poder accedir. "Una llar proporciona estabilitat, intimitat, seguretat i dignitat i és una de les peces fonamentals que permet transformar la situació de les persones en situació d'exclusió social", explica la Gemma Cervera, treballadora social de la Fundació Sanitària Mollet.

El pis de cohabitatge està pensat per a persones autònomes que malgrat això es veuen impossibilitades per accedir a un recurs d'habitatge normal. A més a més, l'ús d'aquests pisos requereix el seguiment per part del Servei de Salut Mental de la Fundació Sanitària Mollet, fet que permet una major adhesió al tractament, un dels principals problemes de les persones amb problemes de salut mental.

Entre finals de 2019 i principis de 2020 es va obrir el primer pis de Cohabitatge Social, per tres homes, cedit per la Societat de Socors Mutus de Mollet. Aquest pis neix de l'Obra Social El Roure de la Fundació Sanitària Mollet, que dinamitza projectes socials per donar resposta a problemes d'habitatge de la mà de la Fundació Mambré, que gestionarà el dia a dia del pis.

Durant el 2020, s'inicien els tràmits per poder obrir un segon pis de cohabitatge, aquest cop per a dones.

## Branca de la Dependència

La branca de la dependència fomenta l'autonomia i benestar de les persones grans, amb discapacitat intel·lectual o problemes de salut mental de les residències de l'FSM i del Servei de Salut Mental i ho fa mitjançant el finançament de teràpies de desenvolupament cognitiu o físic.

Actualment, aquesta branca té actives diferents teràpies:

- Teràpia assistida amb animals
- Projecte Evoca de musicoteràpia i realitat virtual
- Hidroteràpia
- Arteràpia
- Musicoteràpia

Malgrat això, durant l'any 2020 es van haver de suspendre aquestes activitats degut a la impossibilitat d'accedir a les residències durant la pandèmia. Es reprendran així que la situació epidemiològica ho permeti.

## La Branca de Promoció de la salut

La Branca de Promoció de la salut busca fomentar l'educació, la salutogènesi i la prevenció i promoció de la salut en el seu territori de referència a través de la divulgació de tallers a escoles, casals i ajuntaments, i a la difusió de consells de salut.

Durant l'any 2020, aquesta activitat va estar molt centrada en la prevenció del Coronavirus SARS-CoV-2 així com en consell de salut emocional, confinament i altres necessitats detectades durant la pandèmia.

### Accions vinculades amb la Covid-19

- Alineats amb l'administració i els materials de salut, s'han difós de manera continua (xarxes, pantalles de televisió, mitjans de comunicació, ajuntaments, etc.) els **missatges de prevenció i promoció de la salut** així com les normatives que van anar apareixent a través del departament.
- S'han realitzat **col·laboracions específiques amb mitjans de comunicació per difondre càpsules i missatges de prevenció i promoció de la salut** (com rentar-se les mans, com posar-se la mascarets i els guants, quan utilitzar les EPIs, com gestionar moments de dol en aquestes circumstàncies, com passar el temps a casa durant el confinament...)
- **Actuació en l'entorn molt local, també en col·laboració amb els ajuntaments de referència**, a qui manteníem informats setmanalment de les novetats i dels missatges a transmetre també a través dels seus canals.

### Accions general de promoció de la Salut

L'àmbit de la promoció de la salut més genèric es va aturar durant l'impacte més fort de la pandèmia però es va mantenir la celebració dels dies mundials de la salut per tal de conscienciar a la població sobre àmbits importants de la salut.

- Dia Mundial Contra el Càncer (04/02)
- Acte igualtat (08/03)
- Dia Mundial de la Higiene de Mans (05/05)
- Dia Mundial de la Infermera i la Llevadora (12/05)
- El Dia Mundial Sense Tabac (31/05)
- Dia Mundial de la Salut Mental (12/10)
- Dia Mundial de l'RCP (16/10)
- Campanya de la grip (Octubre)

## Grup de Voluntariat

De la mateixa manera que moltes de les altres accions, el grup de Voluntariat, que fonamentalment col·laborava amb residències per a gent gran i persones amb discapacitat va estar inactiu durant el 2020 degut a les limitacions provocades per la pandèmia de la Covid-19.

## RESULTATS I INDICADORS

### Indicadors d'activitats Compromís Social

	2019	2020
	R	R
Àpats finançats en el Menjador Social	7.800	9.672
Pisos de Cohabitatge	0	1

### Indicadors d'activitats Dependència

Indicadors de persones que participen a l'activitat amb el total d'hores realitzades l'any. Moltes de les activitats són grupals.

	2019		2020	
	Pax.	Hores	Pax.	Hores
Teràpia assistida amb animals	159	130	0	0
Evoca	8	18	0	0
Hidroteràpia	25	18	0	0
Arteràpia	18	23	0	0

### Indicadors de Promoció de la salut

- 72 notes de premsa
- Quasi 1.000 impactes en premsa.
- Quasi 300 impactes en mitjans audiovisuals
- 20 càpsules de salut específiques sobre Covid-19
- Celebració de 13 jornades / dies mundials de la salut
- 12 càpsules de TV de promoció de la salut
- 14 càpsules de ràdio de promoció de la salut

### Indicadors d'implicació i comunicació

	2019			2020		
	R	Obj	Bench	R	Obj	Bench
Nº professionals implicats en projectes RSC	63	≥50	52	63	≥50	52
Nº comunicacions de difusió (interna i externa) de RSC	209	≥50	106	210	≥50	106
Nº tallers de salut realitzats per la comunitat	26	22	5	13	22	5
Nº de tríptics de promoció de la salut	47	40	34	51	40	34
Hores professionals dedicades a educació en mitjans	340	300		230	300	
Nº persones vinculades al projecte de voluntariat	33	≥ 40	45	0	≥ 40	45

## Compromís amb els grups d'interès

### MODEL DE COMPROMÍS SOCIAL AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

L'FSM considera grups d'interès aquells col·lectius de persones, entitats i/o altres organitzacions que es veuen afectats per les actuacions tant presents com futures de la institució i que, alhora, poden influir en el desenvolupament de la mateixa.

En el marc de la política d'RSC i del compromís amb la transparència, l'FSM es compromet a identificar aquests grups d'interès així com les seves expectatives i necessitats per tal de donar-hi resposta en el desplegament del seu pla estratègic, a més d'informar-los periòdicament de les millores econòmiques, socials i ambientals de la institució.

La Comissió d'RSC de la institució revisa anualment el mapa dels grups d'interès de més rellevància. Amb cadascun d'ells l'FSM hi estableix reunions periòdiques, manté oberts diferents canals de comunicació i hi comparteix eines i tècniques informatives i de diàleg com el web, butlletins on line, publicacions, enquestes i focus grup, entre d'altres.

Per a l'FSM, conèixer els grups d'interès i les seves expectatives és absolutament estratègic i fonamental per millorar l'atenció que s'ofereix i aproximar-se a cobrir les seves necessitats.

L'entitat identifica, avalua i es comunica amb els seus grups d'interès de forma personalitzada amb cada un d'ells. Per a aquest fi, la Fundació disposa d'un procediment que té com finalitat definir la metodologia per identificar i prioritzar els grups d'interès i establir els canals i la gestió de la comunicació amb aquests. El present procediment és aplicable a tots els grups d'interès que siguin susceptibles dels impactes en matèria de responsabilitat social que genera la FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET. Els grups es defineixen en el marc del Pla Estratègic i en el si de la Comissió d'RSC.

### Un model innovador: el Consell d'Alcaldes i el Consell de Participació Ciutadana

L'FSM s'ha dotat de dos Consells com una de les eines de diàleg continuat amb la comunitat i participació activa. Els seus objectius són assessorar l'FSM, aportar la veu del Ciutadà de l'àrea d'influència, fer propostes per la millora dels serveis i contribuir a l'elaboració del Pla Estratègic de l'FSM per tal que la prestació de serveis de salut i socials respongui a les necessitats de la Ciutadania.

El Consell d'alcaldes, que es reuneix bimensualment, inclou els alcaldes de tots els municipis de referència. El Consell de Participació Ciutadana que es reuneix 4 cops l'any inclou a persones claus dels ajuntaments, de la societat civil, representants de les persones usuàries i altres entitats i institucions del territori. Així mateix, ambdós consells són també un espai de rendiment de comptes, on la fundació explica amb transparència les principals xifres, projectes i evolució de l'entitat.

### Protocols i documentació relacionada

#### Identificació de GGII (MOD-PI-SIG-34-01)

Identifica i prioritza els grups d'interès segons influència, gravetat i ocurrència de la relació.

Actualitzat a febrer de 2020

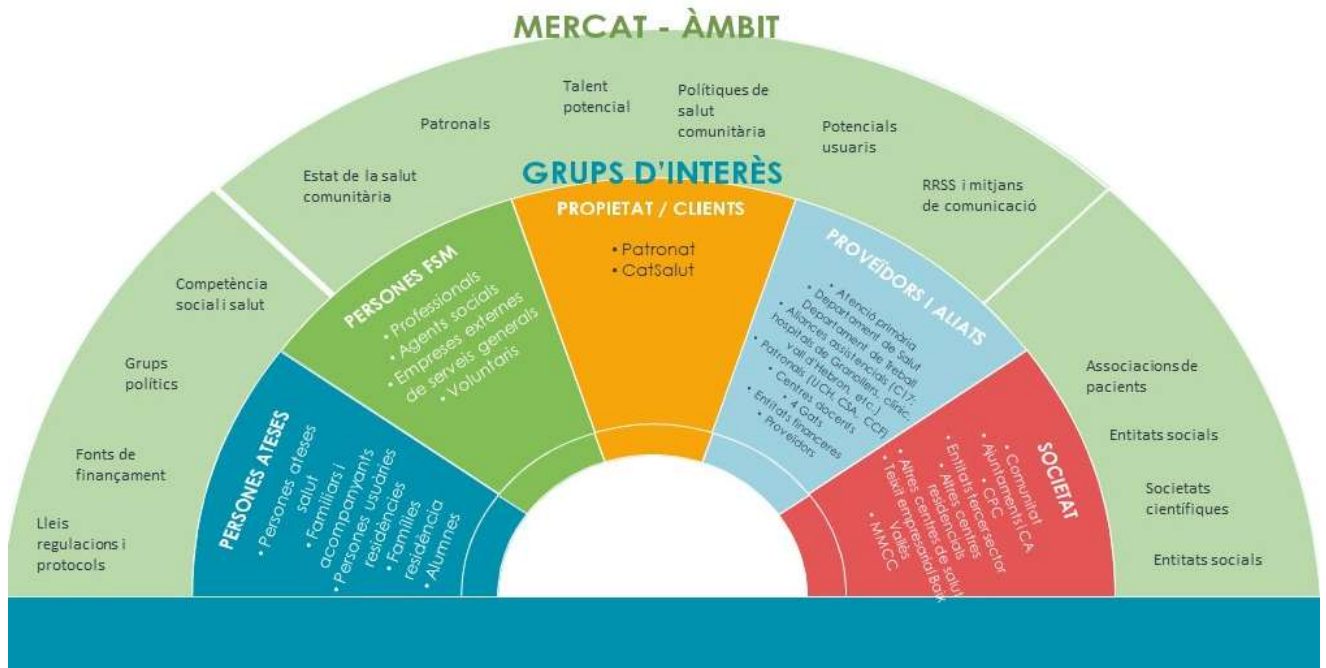
#### Canals de Comunicació GGII (MOD-PI-SIG-34-02)

Determina els canals de comunicació que s'usen amb cada un dels grups d'interès i la seva periodicitat.

Actualitzat a febrer de 2020

## MAPA DE GRUPS D'INTERÈS: IDENTIFICACIÓ

L'entitat ha definit els seus Grups d'Interès, que es revisaran en el marc del nou Pla Estratègic 21-25 i que actualment estan conformats per:



## OBJECTIUS ANY

- Potenciar la col·laboració amb l'atenció primària
- Millorar la participació ciutadana i comunitària

## ACTUACIONS REALITZADES

L'any 2020, la política i accions amb els Grups d'Interès va estar molt centrada en la Pandèmia 2020 i en les necessitats i expectatives que vam detectar sobre aquest àmbit i que es detallen a continuació amb els resultats i aprenentatges realitzats.

### Persones ateses

*Persones ateses salut i Persones usuàries residències*

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Comunicació immediata de canvis estructurals: nous processos, circuits i redistribució d'espais.** Usuaris Hospitals i residències

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENENTATGE
<p>De forma conjunta entre l'equip directiu, comandaments, equip d'atenció a l'usuari i comunicació s'han hagut de redistribuir de forma continuada els circuits dins de l'hospital així com canvis en les consultes, sales d'espera, etc. per adaptar-nos a les necessitats de la pandèmia i donar-los a conèixer a les persones usuàries.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noves senyalitzacions provisionals i canvis continuats alineats amb departament de salut.</li> <li>• Informació als pacients immediata de canvis que els podien afectar (via sms, mail o trucada) a través de l'equip de l'UAC (reprogramacions, visites, etc.).</li> <li>• Informació continuada a familiars i/o acompanyants de persones ateses quan aquestes no podien entrar a l'hospital (trucada metge diària)</li> </ul>	<p>Comunicació immediata dels canvis a persones ateses de forma proactiva i en segon lloc missatge més generalista a Ciutadania.</p> <p>Augment de les trucades al servei de la UAC.</p>	<p>De forma "obligada" s'han establert noves formes de comunicació amb familiars i pacients, cal regular-les i mantenir / adoptar aquelles que han resultat més positives per ambdues parts.</p> <p>Important valorar en la segona onada la posada en marxa de l'Estim Track per evitar al màxim l'accés d'acompanyants durant les</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicacions del canvis a tota la Ciutadania via mitjans de comunicació i xarxes socials (trasllat del parts, reprogramacions, etc.)</li> </ul>		intervencions a al vegada que es mantenen informats.
---	--	--

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Suport i gestió emocional de les persones usuàries dels hospitals i residències en moments de confinament.** Usuaris Hospitals i residències

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>Durant l'etapa de confinament i aïllament es va fer palesa la necessitat de crear nous canals de comunicació per tenir informats a les famílies i acompanyants de la situació de les persones ateses.</p> <p><b>Contacte entre famílies i persones usuàries:</b> Videoconferències: tant a les residències com en els centres mèdics es va crear un servei de videoconferències per tal que totes aquelles persones que no podien comunicar-se amb els seus éssers estimats podien fer-ho mitjançant l'ajuda d'un professional.</p> <p><b>Support emocional i espiritual:</b> Projecte SuportCovid: El Servei de Salut Mental i el Servei d'Atenció Espiritual van crear juntament el projecte SuportCovid, un espai on es donava suport emocional a famílies o persones usuàries que travessaven moments complexos o en cas de situacions de final de vida (veure gràfic). Important l'opció de poder venir a acomiadar-se respectant les mesures de seguretat</p>	<p>S'ha detectat un alt impacte d'aquestes accions, que eren un dels motius de major intranquil·litat i angoixa per part de les persones a qui devem la nostra raó de ser.</p> <p>En xifres (2020) <b>210 visites</b> a pacient i famílies per suport emocional <b>150 atencions a famílies</b> per defuncions o acompanyaments últimes hores <b>430 videotrucades entre pacients i famílies</b> realitzades</p>	<p>Important aprenentatge sobre el que és un dels punts claus de la gestió de la pandèmia i que més impacte genera en els públics directes.</p>

*Familiars i acompanyants usuaris residències i persones ateses salut*

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Afavorir el seguiment, comunicació i accés de familiars i acompanyats de les persones usuàries i persones ateses.** Familiars i acompanyants

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>Durant l'etapa de confinament i aïllament es va fer palesa la necessitat de crear nous canals de comunicació per tenir informats a les famílies i acompanyants de la situació de les persones ateses.</p> <p><b>Comunicació continuada:</b> Creació d'un equip de professionals que trucaven a persones malaltes, acompanyants i familiars de les persones ingressades per informar sobre l'estat de la mateixa, tranquil·litzar a familiars i acompanyants i ajustar emocional i espiritualment als familiars a la situació de gravetat dels pacients</p> <p>Creació de nous canals per a familiars de persones usuàries de les residències per tenir-les informades al minut de tots els canvis, acostar-los als seus familiars i recollir el seu feedback. Concretament un grup privat de Facebook per a familiars de les residències de La Vinyota i Santa Rosa i canals de Whatsapp per mantenir-les informades sobre qualsevol novetat.</p> <p>Vehiculació de les demandes, peticions o queixes rebudes a través de canals externs (facebook, twitter, whatsapp, etc.) amb els professionals de Suport Covid per donar resposta i atenció a les famílies en patiment.</p>	<p>S'ha detectat un alt impacte d'aquestes accions, que eren un dels motius de major intranquil·litat i angoixa per part de les persones a qui devem la nostra raó de ser.</p>	<p>Una part de les trucades a la UAC o de missatges a Twitter feien referència a la petició de poder comunicar-se o tenir més informació sobre una persona ingressada.</p>

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Afavorir el seguiment i control de les persones que accedien a l'hospital per part de familiars.** Usuaris Hospitals

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>La dificultat d'accés al centre sanitari va provocar una creixent angoixa per part de familiars i acompanyants de persones durant el procés quirúrgic.</p> <p>Per aquest motiu es va llançar <b>Connecta Famílies pel seguiment online de la persona atesa a l'àmbit quirúrgic.</b></p> <p>Els acompanyants dels pacients de cirurgia ja poden accedir a través del mòbil o via Pantalles a l'Hospital en quin moment del procés quirúrgic es troba la persona atesa.</p>	<p>Des de l'apertura de l'aplicació a Juliol de 2020 fins a final de desembre més de 1.116 persones s'han descarregat l'aplicació.</p> <p>Per altra banda, el CPC ha manifestat haver rebut varis inputs molt positius sobre l'aplicació.</p>	<p>El coneixement sobre què està passant dins el centre redueix l'angoixa dels acompanyants i millora l'experiència al centre.</p>

**Alumnes**

Les aliances acadèmiques ens han permès convertir-nos en un centre docent que el 2020 va formar 148 alumnes de grau, 10 alumnes de postgrau o Màster i 103 alumnes de Pregrau.

Per altra banda, durant l'etapa més intensa de la pandèmia, 50 alumnes i ex-alumnes de la fundació sanitària Mollet han actuat com a voluntaris de l'entitat, per tal d'aportar el seu gra de sorra a la gestió de la pandèmia.

**Persones FSM**

*Professionals, Agents socials, Empreses externes i Voluntaris*

Les accions realitzades en el marc dels professionals interns estan incloses a l'apartat **Persones > Comunicació Interna** d'aquest mateix informe.

**Propietat / Clients**

*Patronat*

Es segueix fomentant la participació del patronat en diferents àmbits de l'FSM en el marc de la governança participativa. Per a aquest motiu hi ha patrons implicats en el Comitè d'Ètica Institucional (David Lorenzo), al grup de Compromís Social de l'Obra Social El Roure (Manel Lecha).

**Proveïdors i aliats**

*Departament de Salut, Departament de treball, Patronals, etc.*

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Importància de la gestió i coordinació de grups d'interès durant la pandèmia.** Patronals, Departament de Salut, Agents socials, Ajuntaments, Atenció primària, Catsalut.

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>Hem pogut posar de manifest la necessitat de anar alineats amb els principals grups d'interès de la fundació en la gestió de la crisi i la seva comunicació. CatSalut, Departament de Salut, Atenció Primària, Ajuntaments locals, entitats locals, proveïdors, mitjans de comunicació, consell de participació ciutadana, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grup de Whatsapp amb tots els referents de comunicació de Salut/Siscat per tal de coordinar les accions de comunicació i treballar de forma unificada en un únic missatge.</li> <li>- Reunions continuades per part de diferents persones de direcció amb CatSalut, Unió, Departament, etc.</li> <li>- Canal directe amb ajuntaments via direcció general i comunicació així com enviament de notes de premsa</li> </ul>	<p>Transparència Honestedat, Col·laboracions Donacions Difusions de comunicacions clau</p>	<p>Si ja era un àmbit que treballàvem de forma continuada, ara més que mai hem pogut veure els beneficis d'una bona relació, comunicació i coordinació amb els principals grups d'interès.</p>

<p>setmanals. Important suport per part dels ajuntament per ajudar a transmetre missatges de prevenció a la ciutadania. Es mantenen les reunions amb el Consell d'Alcaldes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es mantenen les reunions amb CPC, Consell d'alcaldes i patronat per tal d'informar de forma concreta sobre les actuacions realitzades per part de l'hospital.</li> <li>- Reunions periòdiques amb agents socials.</li> </ul>		
---	--	--

### Atenció Primària

Malgrat l'esforç realitzat, l'Atenció Primària segueix essent un dels públics que requereix accions per tal de millorar i facilitar la relació entre ambdós. La pandèmia, que ha resultat molt intensa per als diferents agents sanitaris no ha facilitat el treball sobre la relació entre ambdós públics. Per aquest motiu, el **2020 es va dissenyar una participació activa amb grups de treball amb totes les ABS d'Atenció Primària del Territori que es duran a terme durant el 2021 amb l'objectiu de dissenyar un pla de millora pel Pla Estratègic 21-25.**

### Aliances estratègiques i assistencials

Per a la consecució de la missió institucional, l'FSM identifica i estableix nombroses aliances amb d'altres institucions, per a donar una resposta eficaç i eficient a les necessitats de les persones a les que servim. Les aliances que s'estableixen són tant assistencials (hospitals de referència comarcal, hospitals de alta complexitat, aliança C-17, xarxa d'atenció primària de salut), com socials (ONG, voluntariat, administracions locals i entitats socials), tecnològiques (proveïdors de tecnologia mèdica, de sistemes d'informació), acadèmiques (universitats i institucions docents), de recerca i innovació (xarxa de centres de recerca de Catalunya a través de CIMTI), com estratègiques (Aliança Els 4 Gats, Sant Joan de Déu).

Aquest març de 2021 es van actualitzar les aliances establertes amb els canvis realitzats al llarg del 2020. El document final es pot consultar a la pàgina web de transparència de la Fundació <http://portaltransparencia.fsm.cat/transparencia/#> a l'apartat **Dades Econòmiques > Aliances estratègiques i convenis.**

### Centres docents

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Aliances amb centres docents per la gestió i la coordinació.** Aliances docents.

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
Recuperar l'activitat i normalitat amb estudiants i centres docents, conscients de la necessitat de nous professionals en tot el sector i, per altra banda, la riquesa formativa d'una situació com l'actual per tal d'ajudar-los a créixer, desenvolupar-se i conèixer noves formes de treballar.	Des dels centres docents de la Comissió Mixta s'ha valorat molt bé aquesta voluntat que implica la generació d'experiència pels estudiants i de suport per l'FSM. Més de 50 estudiants han volgut col·laborar per ajudar en situació de pandèmia.	Els estudiants han estat un col·lectiu clau al llarg de la primera onada que han donat un suport inestimable.

### Entitats financeres

#### Proveïdors i teixit empresarial

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Gestió de la solidaritat i el reconeixement.** Proveïdors, teixit empresarial.

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
-----------------	-----------	------------



<p>Des de comunicació <b>hem vehiculitzat la gestió de la solidaritat i reconeixement que hem rebut externament.</b></p> <p>A través de xarxes i mitjans hem fet difusió d'aquesta onada de solidaritat i reconeixement i al mateix temps, de la forma més propera i oficial / corporativa, hem volgut agrair totes les mostres de suport rebudes a través de donacions (trucada personal des de direcció) que es repartien entre tots els professionals.</p> <p>Així mateix, s'han repartit (aliments, cremes, begudes, etc.) entre tots els professionals perquè poguéssiu gaudir de totes les mostres de suport.</p>	<p>Vinculació amb teixit empresarial del territori. Suport i reconeixement als professionals.</p>	<p>Veure com al solidaritat ha aflorat en tots els ciutadans</p>
---	---	--

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Compra de proximitat. Fidelització de proveïdors i economia circular.**  
 Proveïdors, teixit empresarial.

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>En el marc dels proveïdors seguim treballant per fomentar la compra de proximitat i, per tant, afavorir el creixement econòmic de la nostra població de referència.</p> <p>Es regula la relació amb els proveïdors i s'assegura que compleixen les seves obligacions fiscals, mediambientals i d'RSC.</p> <p>Es cerca la fidelització dels proveïdors mitjançant la relació fluida i el contacte directe.</p>	<p><b>Període mig d'entrega de material:</b> 96h</p> <p><b>Fidelitat dels proveïdors</b> (Prov&gt;1any/Prov T): 0,01%</p> <p><b>% proveïdors locals (Catalunya): 65%</b></p>	<p>L'Economia circular ha resultat ser un dels valors clau per fomentar el desenvolupament econòmic del nostre territori de referència.</p>

## Societat

*Comunitat, ajuntaments, Consell d'Alcaldes, Consell de Participació Ciutadana, Mitjans de Comunicació i altres entitats del tercer sector.*

Amb la ciutadania es treballa en diferents línies d'acció. La participació activa mitjançant el Consell de Participació Ciutadana, informació transparent i veraç a través dels mitjans de comunicació, promoció de la salut mitjançant activitats, informació contrastada i celebracions de dies mundials i una implicació cada dia més activa amb el teixit social del territori mitjançant l'Obra Social El Roure i la nostra implicació directa amb altres entitats socials de referència.

Malgrat això, durant aquest any s'han detectat altres necessitats i expectatives que han modificat la línia d'acció realitzada amb aquest públic.

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Transparència i comunicació externa continuada.** Ciutadania, mitjans, ajuntaments i altres institucions

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENTATGE
<p>Creació de continguts propis, positius i de promoció de la salut per distribuir a tots els nostres públics mitjançant tots els canals a la nostra disposició, especialment mitjans de comunicació, xarxes socials, pantalles de televisió i correus electrònics.</p> <p>Nota de premsa setmanal informativa sobre la situació de l'FSM en xifres, canvis i modificacions que s'enviava a mitjans de comunicació però també a ajuntaments per tal que poguessin fer-ne difusió i recolzar les mesures de prevenció.</p>	<p>Generar un missatge propi, basat en els nostres valors que setmana a setmana es transmetia a tota la ciutadania via mitjans, xarxes i ajuntaments.</p>	<p>La necessitat de buscar sempre històries positives i situacionals per contrarestar les informacions de "xifres"</p>

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Posar en valor la professionalitat a partir de les dades i els testimonis**

Ciutadania, mitjans, ajuntaments i altres institucions

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENENTATGE
<p><b>Compartir a través de xarxes socials i mitjans de comunicació casos d'èxit com altes i testimonis</b> de pacients que reforçaven els valors institucionals.</p> <p><b>Posada en marxa de la campanya #Dibuixosxlanima</b> de dibuixos de nens del territori que es va vehicular a través de les escoles i famílies que es van publicar per Twitter, xarxes i es van penjar per zones estratègiques de l'hospital (hospitalització, urgències, etc.). Es vincula així a la ciutadania amb la situació viscuda als centres.</p> <p><b>Aplaudiments cada tarda a les 20:00h</b> davant de l'hospital i residències de policia, bombers i altres institucions, que es vehiculaven a través de xarxes, mitjans, etc. I de forma presencial als professionals.</p>	<p>Més de 500 dibuixos penjats per tot l'hospital i distribuïts per xarxes i mitjans donant les gràcies als professionals.</p> <p>Les històries d'èxit i els testimonis van ser les piulades amb major interacció el març (veure informe).</p> <p>Un sentiment de reconeixement/suport per part de professionals.</p>	<p>Un alt impacte a nivell de tots els públics. Vinculació de tota la ciutadania amb els professionals sanitaris donant missatges de suport i reforç dels professionals perquè sentissin aquest suport cada dia, penjant aquest dibuixos per tot l'hospital.</p>

**NECESSITAT / EXPECTATIVA: Prevenció, educació i promoció de la salut de la ciutadania**

Ciutadania. Ajuntaments i mitjans de comunicació com a aliats

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENENTATGE
<p><b>Prevenció, educació i promoció en l'àmbit del Covid</b></p> <p>Alineats amb l'administració i els materials de salut, s'han difós de manera continua (xarxes, pantalles de televisió, mitjans de comunicació, ajuntaments, etc.) els <b>missatges de prevenció i promoció de la salut</b> així com les normatives que van anar apareixent a través del departament.</p> <p>S'han realitzat <b>col·laboracions específiques amb mitjans de comunicació per difondre càpsules i missatges de prevenció i promoció de la salut</b> (com rentar-se les mans, com posar-se la mascarets i els guants, quan utilitzar les EPIs, com gestionar moments de dol en aquestes circumstàncies, com passar el temps a casa durant el confinament...)</p> <p><b>Actuació en l'entorn molt local, també en col·laboració amb els ajuntaments de referència</b>, a qui manteníem informats setmanalment de les novetats i dels missatges a transmetre també a través dels seus canals.</p>	<p>Convertir-se en un ens de referència en promoció i educació per la salut en l'àmbit local.</p> <p><b>72 notes de premsa</b></p> <p><b>Quasi 1.000 impactes en premsa.</b></p> <p><b>Quasi 300 impactes en mitjans audiovisuals</b></p> <p><b>20 càpsules de salut específiques sobre Covid-19</b></p>	<p>Un important esforç de coordinació de l'administració amb els diferents centres per fer arribar totes les novetats, comunicacions i materials que s'anaven adaptant dia a dia segons la situació epidemiològica.</p> <p>Recolzament important dels mitjans locals i d'ajuntaments per la difusió de les informacions clau per la ciutadania.</p>
<p><b>Promoció de la salut general</b></p> <p>L'àmbit de la promoció de la salut més genèric es va aturar durant l'impacte més fort de la pandèmia però es va mantenir la celebració dels dies mundials de la salut per tal de conscienciar a la població sobre àmbits importants de la salut.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dia Mundial Contra el Càncer (04/02)</li> <li>- Acte igualtat (08/03)</li> <li>- Dia Mundial de la Higiene de Mans (05/05)</li> <li>- Dia Mundial de la Infermera i la Llevadora (12/05)</li> <li>- El Dia Mundial Sense Tabac (31/05)</li> <li>- Dia Mundial de la Salut Mental (12/10)</li> <li>- Dia Mundial de l'RCP (16/10)</li> <li>- Campanya de la grip (Octubre)</li> </ul>	<p><b>Celebració de 13 jornades / dies mundials de la salut</b></p> <p><b>12 càpsules de TV de promoció de la salut</b></p> <p><b>14 càpsules de ràdio de promoció de la salut</b></p>	<p>Malgrat que degut a la situació epidemiològica es va haver de minimitzar les accions concretes de promoció del salut en l'àmbit més genèric, es detecta la seva importància i es reprendrà just sigui possible.</p>

## NECESSITAT / EXPECTATIVA: Professionalitzar els consells i espais de participació

Consell d'alcaldes, consell de participació ciutadana, taula social del territori. Ciutadania. Ajuntaments i mitjans de comunicació com a aliats

EXPERIÈNCIA FSM	RESULTATS	APRENENTATGE
<p>A llarg de 2020 s'ha professionalitzant el Consell de Participació Ciutadana i el Consell d'Alcaldes. S'han introduït nous perfils (3) per tal de seguir representant una societat més plural.</p> <p>Per altra banda, durant el 2020 s'han realitzat les primeres reunions de la Taula Social del Territori, amb l'objectiu de detectar les necessitats socials de cada municipi de forma anticipada, malgrat que la pandèmia ha dificultat el seguiment exhaustiu.</p>	<p>La coordinació amb Consell d'Alcaldes i Consell de Participació Ciutadana ha estat clau per la coordinació amb ajuntaments, entitats i per realitzar un esforç de transparència durant la pandèmia tan important.</p>	<p>El recolzament de les institucions i entitats del territori ha estat clau per la gestió de situacions de crisi com la viscuda l'any anterior.</p>

## RESULTATS I INDICADORS SOBRE LA RELACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

### Indicadors i resultats

A continuació especifiquem els indicadors relatius a l'àmbit de l'RSC i la comunicació amb els grups d'interès del quadre de comandament.

	2019			2020		
	R	Obj	Bench	R	Obj	Bench
Aparicions en premsa escrita	77	≥70	48	982	≥70	48
Aparicions en mitjans audiovisuals	115	≥70	2	289	≥70	2
Hores de participació amb la comunitat (CPC)	402	≥300	316	343	≥300	316
Nº professionals implicats en projectes RSC	63	≥50	52	63	≥50	52
Nº comunicacions de difusió (interna i externa) de RSC	209	≥50	106	210	≥50	106
Nº tallers de salut realitzats per la comunitat	26	22	5	13	22	5
Nº de tríptics de promoció de la salut	47	40	34	51	40	34
Hores professionals dedicades a educació en mitjans	340	300		230	300	
Nº persones vinculades al projecte de voluntariat	33	≥ 40	45	0	≥ 40	45

### Percepció grups d'interès

Durant l'any 2020 i degut a la situació epidemiològica viscuda no s'ha realitzat l'avaluació anual de percepció dels grups d'interès. Malgrat això, a finals de 2020 s'ha iniciat un procés participatiu i qualitatiu amb tots els grups d'interès per tal de crear de forma compartida el Nou Pla Estratègic 2021-2025 que finalitzarà el 2021.

### Un Pla Estratègic que comptarà amb la participació de tothom

El proper 2021 s'inicia un nou Pla Estratègic de l'FSM. Un pla que vol mirar cap al futur, cap a la innovació, cap a les persones. Un Pla que té com a un dels seus principals objectius donar resposta a les expectatives dels seus públics d'interès. Per això, des de 2020 s'ha iniciat un procés participatiu en el que es demana a cada un dels públics que valori les seves expectatives i necessitats de salut i en l'àmbit social i els punts forts i de millora de la fundació. L'objectiu és dissenyar unes línies d'acció que tinguin en compte tots els públics i s'ajustin a les seves necessitats

### Què s'està treballant?

PÚBLICS	ACCIONS INICIADES 2020 I A SEGUIR 2021
USUARIS	- Enquesta a usuaris per telèfon
PERSONES	- 2 grups de treball amb comandaments - 1 grup amb agents socials - Reunions amb tots els equips
PATRONAT / CLIENTS	- 1 grup de treball amb patronat - Inclusió dels plans de salut de Catsalut
CIUTADANIA	- 1 grup de treball amb Consell de Participació Ciutadana - Grup de treball en 11 municipis
ALIATS	- 1 grup de treball amb cada ABS d'Atenció Primària - Inclusió dels Plans Estratègics o de salut d'institucions de referència

## L'Oficina d'Atenció al Ciutadà

Es segueix potenciant l'accessibilitat dels nostres pacients a través de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà, que aquest 2020 ha gestionat 13.200 atencions presencials i 5.280 correus electrònics.

Recollim també la taula de reclamacions i agraïments presentats per les persones usuàries directament mitjançant l'Oficina d'Atenció al Ciutadà durant el 2020. A títol informatiu, les reclamacions o agraïments orals estan registrades a la Intranet i les queixes escrites es responen una a una en el termini que marca CatSalut. En alguns casos s'atenen amb entrevistes individualitzades.

Es percep durant l'any Covid una reducció tan dels agraïments com de les reclamacions, esperat degut a la dificultat d'accés però en canvi s'han duplicat les atencions via correu electrònic.

Motiu	Total
Assistencial	85
Documentació	2
Hosteleria/Manteniment	5
Informació	26
Organització/Tràmit	126
Seguretat i vigilància	37
Tracte	12
<b>Total Reclamacions</b>	<b>289</b>
<b>Total agraïments</b>	<b>66</b>
<b>Atencions presencials realitzades</b>	<b>13.200</b>
<b>Correus electrònics rebuts</b>	<b>5.280</b>

## Espais de suggeriments i queixes

Grup d'interès	Canals comunicació a través dels quals es recullen els suggeriments i queixes
<b>Persones usuàries de les residències</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Material informatiu pantalles</li> <li>- Mitjans de comunicació</li> <li>- Bústies d'atenció ciutadana</li> </ul>
<b>Persones ateses a l'hospital i al sociosanitari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornades</li> <li>- Focus grup</li> <li>- Enquestes</li> <li>- RateNow</li> </ul>
<b>Professionals</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Intranet</li> <li>- Butlletí electrònic</li> <li>- Correu electrònic</li> <li>- Enquestes: Clima laboral i Model ACP</li> <li>- Reunions de processos</li> <li>- Reunions de servei</li> <li>- Comissions</li> <li>- Reunions amb la Direcció</li> </ul>
<b>Catsalut Departament de Salut Departament d'Afers Socials, Treball i Famílies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunions</li> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Enquestes</li> </ul>
<b>Patronat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunions</li> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Mitjans de comunicació</li> </ul>
<b>Universitats, centres docents</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunions</li> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Enquestes</li> </ul>
<b>Agents socials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunions</li> <li>- Mitjans corporatius</li> </ul>
<b>Consell de Participació Ciutadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 Reunions anuals</li> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Enquestes</li> </ul>
<b>Empreses proveïdores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunions</li> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Enquestes</li> </ul>
<b>Alumnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunions de tutorització</li> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Enquesta avaluació</li> <li>- Enquesta de satisfacció</li> </ul>
<b>Societat: ajuntaments, entitats socials</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitjans corporatius</li> <li>- Reunions</li> </ul>

## Contribució als ODS

Des de l'FSM es treballa per recolzar els 10 principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i desenvolupar iniciatives alineades amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) dins de la nostra àrea d'influència tal i com es detallen a la Memòria d'RSC del l'any 2020.

Gràcies a aquestes accions, l'FSM està adscrita al Pacte Mundial de la ONU, la iniciativa per la sostenibilitat corporativa més gran del món i sustentada per les Nacions Unides. El Pacte difon i fa una crida perquè les entitats i empreses incorporin en la seva gestió els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS).

Actualment i tal i com la Memòria de Responsabilitat Social Corporativa anual indica, l'FSM treballa i col·labora en els següents objectius de les ODS. Els projectes i indicadors relacionats es poden trobar a la [Memòria publicada a la web de transparència](#) o a la pàgina del Pacte Nacional de les Nacions Unides.



L'FSM també està adscrita als **Acords Voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH)** i a la **Primera Cimera Catalana d'Acció Climàtica de la Generalitat de Catalunya**.

**Fundació Sanitària Mollet**

**FSM | FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET**

**fsm.cat - 93 563 61 00**

