

# MEMÒRIA 2018

RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

FSM | FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET



## CARTA DEL PRESIDENT

Benvolgut, benvolguda,

**Tinc el plaer de fer-te a mans** aquest exemplar de la memòria del 2018 de la nostra Fundació Sanitària. Ha estat un any molt ple d'activitat en totes les nostres línies de serveis, atenent i servint persones amb malalties agudes, amb problemes de salut mental, persones fràgils, pacients crònics, també infants, i molts moments i dies hem cuidat àvies i avis dependents a les nostres residències de Mollet i Parets del Vallès, i persones amb capacitats diferents al centre La Vinyota.

Però, més que el que fem, en aquesta breu memòria us volem fer present allò que som, el que ens inspira, el que volem esdevenir i que fa de les persones que participem en el projecte de la Fundació Sanitària Mollet un únic equip de professionals compromès amb la millora de la qualitat de vida dels nostres conciutadans del Vallès.

Hi trobareu petjades clíniques, dades assistencials, equilibri i sostenibilitat econòmica i mediambiental, però especialment mirades humanes, tactes personals i molta vocació. Per això, alhora que us la fem arribar, vull agrair l'esforç de totes i tots els qui ho han fet –i ho fan i faran possible en el futur–, als patrons per la seva governança altruista i compromesa, als ajuntaments pel seu suport i acompanyament, al Consell de Participació Ciutadana per la seva inestimable aportació constructiva pel bé comú, als nostres col·laboradors i aliats institucionals que ens ajuden a ser com som, i especialment als professionals de la Fundació, l'ànima de la institució que explica realment el que som.

Una salutació d'amic,

**Andreu Llargués i Claverol**

*President de la Fundació Sanitària Mollet*



## PRESENTACIÓ

**El 2018 ha estat el meridià del projecte** que el Pla estratègic 2017-2020 dibuixava per a l'FSM. Un any ple d'activitat i amarat de mirada social a tots els àmbits de la institució, tant els de servei assistencial com els d'atenció a la dependència i discapacitat. Els eixos de treball de la Fundació, que podreu descobrir en aquesta menuda memòria que teniu a les mans, se centren en l'atenció als nostres pacients i a la ciutadania del Vallès central, en els professionals que hi participen i treballen, en la millora de la qualitat dels serveis que oferim i a fer-ho de forma socialment responsable i sostenible.

Alguns dels projectes rellevants que, entre d'altres, volem posar en valor han estat l'ampliació i ordenació del nostre Consell de Participació Ciutadana i l'enfortiment del Consell d'Alcaldes del territori, entitats que validen la participació i implicació dels principals agents que donen veu a la nostra raó de ser. El desplegament de les aliances operatives amb els centres d'atenció primària, desplegant la citació informatitzada especialitzada, la programació *on-line*, la transversalització i traçabilitat de peticions, la millora de processos compartits com l'atenció pediàtrica especialitzada, la fisioteràpia als CAP, la consultoria virtual... tenen com a objectiu facilitar encara més l'accés de la ciutadania.

La participació i la implicació professional han permès fer realitat el projecte d'adequació estratègica dels recursos professionals, posar en pràctica el model de valoració professional per competències centrada en els valors institucionals i assolir la certificació Empresa Saludable.

La millora de la prestació no només s'ha assolit en disminuir novament les llistes d'espera en termes de mitjanes comparades i fer possible un pla de xoc de més de 400 cirurgies extraordinàries, sinó que també s'ha recollit

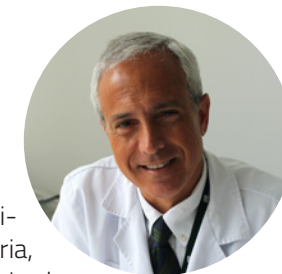
el Premi FAD a la Qualitat d'Atenció Sociosanitària, s'ha reconegut l'excel·lència de la Unitat de Semicrítics i en Gestió Hospitalària en els TOP 20 i s'han revalidat les certificacions ISO de les tres residències per a persones dependents i amb discapacitat. I tot això mentre es mantenia el ritme d'inversió tecnològica en els sistemes d'informació o en el recanvi integral de la monitorització renal i la dialització de la Fundació Sanitària, tot posant en marxa nous dispositius assistencials com la Unitat d'Hospital a Domicili de Salut Mental o el Servei de Pediatria Especialitzada.

Finalment, la millora dels resultats en eficiència econòmica i mediambiental ens ha permès actualitzar un cop més les certificacions ISO 14001 i 50001 en medi ambient i gestió energètica, a més de la certificació que reconeix la Responsabilitat Corporativa RS-10.

Totes i cadascuna de les tasques i accions que han fet possible avançar, un any més, en els serveis a les persones, i que es tradueixen en projectes concrets com els que us hem anticipat, no haguessin estat possibles sense la implicació, compromís i estima vocacional de totes i tots els professionals que configuren aquesta família que és la Fundació Sanitària Mollet, liderada i governada per un Patronat de persones compromeses i implicades en projectes que vertebrin el que és nuclear de la institució, com l'ètica corporativa, l'obra social, la cooperació i les aliances, i la sostenibilitat responsable. A totes i tots, de nou, moltes gràcies!

**Jaume Duran Navarro**

*Director general de la Fundació Sanitària Mollet*





### 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 i solidària, amb vocació de servei públic i que vetlla per la qualitat de vida i el benestar de les persones de l'entorn.



### VALORS

Una institució socialment responsable: honesta, propera, professional i innovadora.



***L'FSM es dota de diversos instruments per garantir una gestió ètica i un tracte assistencial orientat des dels valors propis.***



**>>> QUI SOM**



## Fundació Sanitària Mollet, un model d'atenció integral, integrat, territorial i centrat en la persona.



**La Fundació Sanitària Mollet (FSM)** és una institució sense ànim de lucre, creada l'any 1996, que ofereix serveis de salut, serveis socials i de docència. L'FSM gestiona l'Hospital d'aguts 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.

### RECURSOS SOCIALS

| Places        | Residència | Centre de Dia |
|---------------|------------|---------------|
| Santa Rosa    | 80         | 22            |
| Pedra Serrada | 60         | 40            |
| La Vinyota    | 30         | 21            |



### RECURSOS DE SALUT

#### Hospitalització

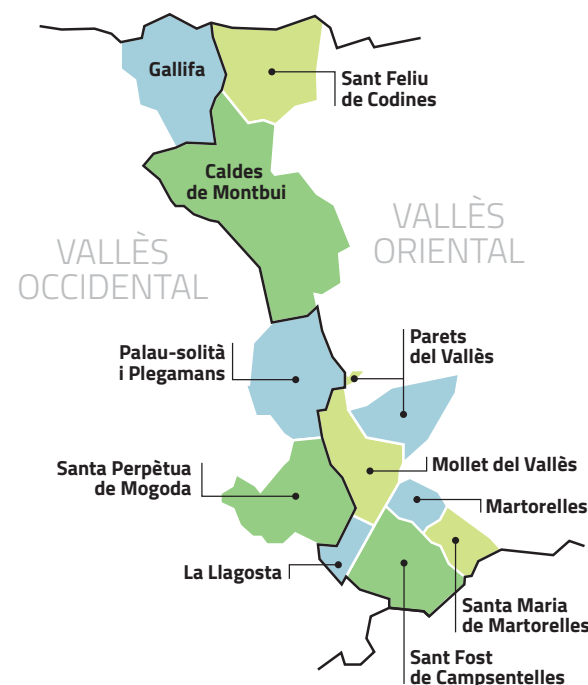
|                          |     |
|--------------------------|-----|
| Llits d'hospitalització  | 160 |
| Consultes externes       | 50  |
| Boxs d'urgències         | 21  |
| Llits de semicrítics     | 10  |
| Quiròfans                | 7   |
| Sales de parts           | 2   |
| Places d'hospital de dia | 20  |

#### Hospitalització sociosanitària

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

#### Salut mental i addiccions

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Consultes externes                                                   | 20 |
| Places d'hospital de dia                                             | 20 |
| Servei de Rehabilitació Comunitària                                  | 32 |
| Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica i Atenció Domiciliària (UHPAD) | 7  |



### ÀREA D'INFLUÈNCIA

- 165.000 habitants
- 9 municipis del Vallès Oriental
- 2 municipis del Vallès Occidental

**Treballem en xarxa amb entitats del territori, amb les quals mantenim convenis institucionals i també d'àmbit assistencial. Tots els acords de col·laboració es poden consultar al Portal de Transparència.**



# L'FSM EN XIFRES

## RECURSOS HUMANS

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| Hospital de Mollet               | 836          |
| Hospital Sociosanitari de Mollet | 109          |
| <b>Total salut</b>               | <b>945</b>   |
| Residència La Vinyota            | 48           |
| Residència Pedra Serrada         | 52           |
| Residència Santa Rosa            | 73           |
| <b>Total social</b>              | <b>173</b>   |
| <b>Total general</b>             | <b>1.118</b> |



## HOSPITAL D'AGUTS

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| Total d'altres             | 6.872   |
| Intervencions quirúrgiques | 17.381  |
| Consultes externes         | 164.830 |
| Hospital de dia            | 13.115  |
| Urgències                  | 71.220  |
| Hospitalització a domicili | 295     |
| Proves diagnòstiques       | 109.127 |
| Determinacions analítiques | 116.946 |
| Parts                      | 620     |

## HOSPITAL SOCIO SANITARI

### EAIA-Procés d'avaluació i consultes de seguiment

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Persones ateses | 1.360 |
|-----------------|-------|

### Hospital de Dia (Psicogeriatría)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Persones ateses | 236   |
| Sessions        | 5.835 |

### Persones ingressades a hospitalització

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Convalescència     | 777 |
| Cures pal·liatives | 142 |
| Subaguts           | 302 |

### Estades

|                    |        |
|--------------------|--------|
| Convalescència     | 25.740 |
| Cures pal·liatives | 178    |
| Subaguts           | 2.698  |

*L'Hospital de Mollet és pioner en eficiència i autosuficiència energètiques, amb l'ús d'energia geotèrmica, sostres radiants, plaques solars i aprofitament de l'aigua de la pluja per al manteniment dels jardins i patis interiors.*



*El Portal de Transparència permet accedir a la informació sobre la gestió econòmica, social i mediambiental de l'FSM.*



## SERVEI DE SALUT MENTAL I ADDICCIONS

### Centre de Salut Mental d'Adults

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Total actes assistencials | 31.194 |
|---------------------------|--------|

### Servei de Rehabilitació Comunitària

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| Total assistències a activitats | 8.678 |
| Total atencions individuals     | 604   |

### Unitat d'Hospitalització Parcial de Psiquiatria

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| Total persones ateses | 204   |
| Total estades         | 3.451 |

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

|                                         |        |
|-----------------------------------------|--------|
| Total atencions individuals             | 13.346 |
| Total assistències a activitats grupals | 2.688  |

### Pla de Serveis Individualitzats (PSI)

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Persones ateses en programa | 33    |
| Intervencions realitzades   | 3.335 |

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

|           |    |
|-----------|----|
| Ingressos | 52 |
| Altes     | 44 |

## ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

| Persones ateses | Residència | Centre de Dia |
|-----------------|------------|---------------|
| Santa Rosa      | 99         | 31            |
| Pedra Serrada   | 74         | 67            |
| La Vinyota      | 31         | 21            |

## RESULTATS ECONÒMICS

### Ingressos

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| Prestació de serveis             | 69.559.977,91€ |
| Donacions i subvencions privades | 111.238,78€    |
| Altres ingressos                 | 70.044,06€     |

**Total 69.741.260,75€**

### Despeses

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| Despeses operatives  | 26.521.068,52€ |
| Despeses de personal | 41.262.534,65€ |
| Despeses financeres  | 8.845,21€      |
| Amortitzacions       | 1.323.614,39€  |

**Total 69.116.062,77€**





## PATRONAT

### **President**

Andreu Llargués Claverol

### **Vicepresident**

Josep Monràs Galindo

### **Vocals**

Joan Gordi Cuní

Miquel Izquierdo Ripollés

Joan Daví Mayol

Maia Alcoberro Matas

Joan Codina Torrents

Josefa Milà Plans

Helena Ris Romeu

Joaquim Erra Mas

Manuel Lecha Legua

Francesc Vilurbina Font

Pau Relat Vidal

Francisca Eugenia Pons Pons

### **Secretària**

Susana Rodríguez

## EQUIP DIRECTIU

### **Direcció general**

Jaume Duran Navarro

### **Direcció de Gestió**

Lourdes Laborda Velasco

### **Direcció assistencial mèdica**

Sabina Molina Gallardo

### **Direcció assistencial infermera**

Mireia Vicente García

### **Direcció de Persones**

Marcel Pujol Borràs

### **Direcció de Qualitat, Docència i Recerca**

Joan Maria Ferrer

### **Direcció d'Atenció a la Ciutadania i Admissions**

Juan Antonio Martínez López



## CARTERA DE SERVEIS 2018

### **ATENCIÓ MÈDICA**

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

### **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

### **ATENCIÓ MATERNOINFANTIL**

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

### **UNITATS FUNCIONALS MULTIDISCIPLINÀRIES**

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

### **REHABILITACIÓ**

- Rehabilitació hospitalària i ambulatoria

### **HOSPITAL DE DIA**

- Mèdic, oncològic i de geriatria

### **ATENCIÓ A LA SALUT MENTAL**

- Hospital a domicili
- Programa de Trastorns Mentals Severs (TMS)
- Programa d'Antena-Impacte en Primària
- Programa de col·laboració amb el CAS i Programa de suport integral als equips d'Atenció Primària en l'abordatge de les necessitats de salut a les persones amb malaltia mental greu (TMS)

### **ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA**

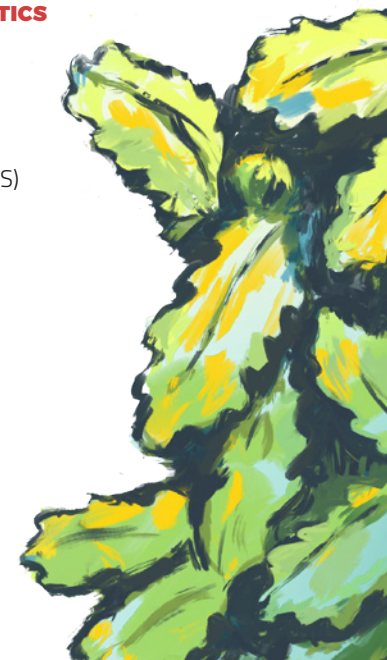
- Unitat de Convalescència
- Unitat de Subaguts
- Unitat de Cures Pal·liatives
- EAIA de Trastorn Cognitiu
- UFISS
- Hospital de Dia de Psicogeriatria i Rehabilitació

### **SERVEIS DE SUPORT**

- Farmàcia, laboratori, diagnòstic per la imatge, semicrítics, urgències i anatomia patològica

### **GABINETS DIAGNÒSTICS**

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







>>> QUÈ ENS MOU

## BON GOVERN

**El Codi de Bon Govern** recull el compromís ètic de la Direcció i del Patronat per garantir el desenvolupament de les seves funcions en el marc dels valors institucionals. L'FSM disposa d'altres instruments per vetllar per l'ètica institucional, com són:

- **Pla de civilitat**, que desenvolupa els valors que han de guiar la pràctica dels professionals i al mateix temps els posa en coneixement de totes les persones i grups d'interès vinculats a l'FSM.
- **Comitè d'Ètica Assistencial**, un espai de reflexió per definir els criteris de bona pràctica assistencial i recomanar la seva aplicació d'acord amb el marc deontològic del Comitè de Bioètica de Catalunya.

- **Codi Ètic**, que recull el compromís ètic de l'FSM envers els seus professionals i les persones ateses.
- **Model Atenció Centrada en la Persona**, que recull els pilars del nostre model d'atenció: integral, integrada i amb un enfocament salutogènic.
- **Pla d'igualtat**, que recull el compromís de la institució en relació amb la igualtat d'oportunitats.

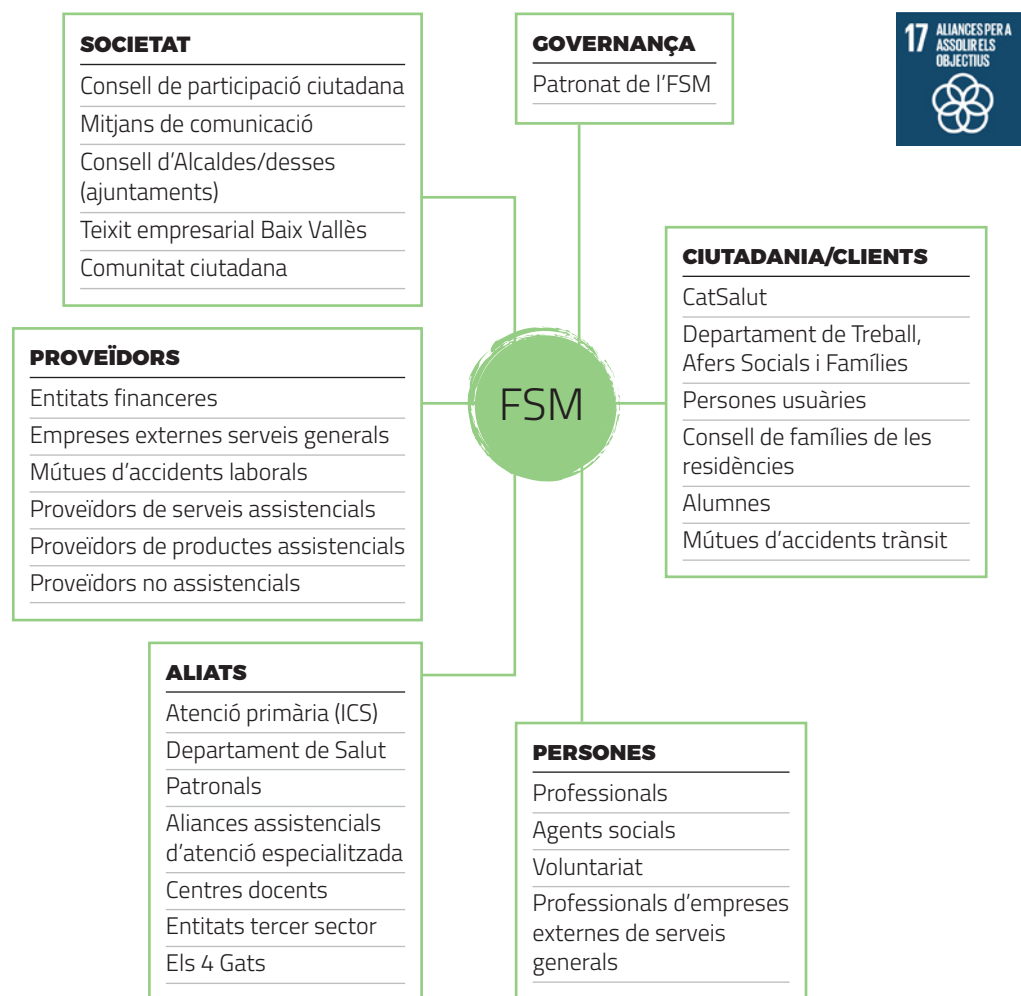
*Per vetllar per l'ètica corporativa i el bon govern ens hem dotat d'instruments com el Codi Ètic, el Pla d'igualtat o el Pla de civilitat.*





# RELACIÓ AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

**Treballem en xarxa** amb els col·lectius de persones i entitats que es veuen afectats per l'activitat de la institució i que, alhora, poden influir-hi. L'FSM es compromet a identificar aquests grups d'interès, com també les expectatives i necessitats que tenen per tal de donar-hi resposta en el desplegament del Pla estratègic.



En el marc de la Responsabilitat Social Corporativa de l'FSM, la Comissió d'RSC de la institució revisa anualment els seus grups d'interès, els canals de comunicació que hi manté establerts i el diàleg bidireccional que hi estableix, escoltant de forma activa les seves necessitats per tal de respondre de forma més adequada.

**Les entitats proveïdores** de productes i serveis són un dels grups d'interès prioritari. L'FSM disposa d'un seguit de procediments per regular la relació amb la cadena de proveïdors:

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

Els proveïdors s'homologuen amb criteris de **compliment d'obligacions laborals i fiscals**, de **medi ambient i energia**, i de **responsabilitat social corporativa**.

També es té en compte en l'elecció dels proveïdors la promoció del desenvolupament local, procurant prioritzar la compra local. Durant el 2018 un 41% de les compres són procedents de Catalunya i el 59%, de la resta d'Espanya.

***Promovem el diàleg amb els grups d'interès per satisfer-ne les necessitats i expectatives.***



## GESTIÓ RESPONSABLE

L'FSM articula el seu projecte present i futur amb el Pla estratègic, que s'ha anat desenvolupant seguint els criteris i principis del Model EFQM. Per a les reflexions estratègiques, l'FSM procura **processos participatius** que han inclòs els grups d'interès més rellevants de la institució.

El Pla estratègic es revisa semestralment i inclou objectius estratègics anuals específics. Les avaluacions d'aquests objectius, les auditories externes i les autoavaluacions EFQM i Joint Comission permeten millorar progressivament el model de gestió.

A través del Comitè de Qualitat, la Fundació estableix mecanismes per assegurar i revisar periòdicament la correcta prestació de serveis, la **satisfacció** final de les **persones usuàries** i la **sostenibilitat** dels processos.

Per seguir avançant en una **gestió responsable**, l'FSM treballa per adoptar el model de la Joint Comission, un model de referència de bones pràctiques assistencials per a la millora de la qualitat i dels resultats per a les persones que atensem en l'àmbit de la salut.

Per la seva part, la Comissió de **Responsabilitat Social Corporativa** vetlla pel desenvolupament dels àmbits de l'RSC dins de la Fundació. Una de les eines de treball és el model de progrés desenvolupat en el marc de la Unió Catalana d'Hospitals, que permet guiar la institució vers l'assoliment de fites progressives en matèria de responsabilitat social.

*L'FSM vetlla  
per la sostenibilitat  
dels processos.*

## TRANSPARÈNCIA

La **Direcció General**, juntament amb la Direcció de Gestió, són responsables de retre comptes bimensualment davant el Patronat de la Fundació, al qual presenten un informe sobre els resultats d'activitat i econòmics de l'FSM.

La Direcció de Gestió analitza la gestió econòmica que fa l'FSM també en relació amb el risc de corrupció. L'FSM disposa també d'un procediment específic d'actuació davant de pràctiques de suborn, extorsió i corrupció, que mai ha calgut activar.

La institució revisa anualment els seus comptes, així com tots els aspectes de compliment legal sotmetent-se a una auditoria externa. Els resultats finalment tancats i aprovats es publiquen al **Portal de Transparència** del web de l'FSM (<http://portaltransparencia.fsm.cat/transparencia/>).



**>>> CAP ON ANEM**



# 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

## 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



**L'any 2018 hem desenvolupat 100 accions operatives derivades dels objectius del Pla estratègic.**

aquest any en 100 accions operatives, les més rellevants de les quals es destaquen en l'apartat Fites assolides.

## COMPTANT AMB EL TALENT PROFESSIONAL

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



## 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



**El Pla estratègic contempla aliances, convenis i col·laboracions amb entitats del territori.**





## EIX DELS CIUTADANS

Hem ampliat el **Consell de Participació Ciutadana**, un òrgan que recull la veu de la ciutadania a través de quatre reunions anuals, en un marc de transparència i pluralitat, i que forma part de *focus groups* per millorar l'atenció.

S'ha consolidat també el **Consell d'Alcaldes** del territori, un òrgan consultiu que segueix, esperona i defensa la institució, i que es va reunir a Caldes de Montbui.

La millora de la **relació amb atenció primària** ha fet possible la integració de programaris de peticions de proves complementàries i agendes d'algunes especialitats entre els CAP i Consultes Externes.

Pel que fa a les **l·listes d'espera**, s'han fet 300 cirurgies més que al 2017 i la mitjana de temps d'espera per a Consultes Externes s'ha mantingut per sota de la mitjana de Catalunya, en 55 dies.

## EIX DELS PROFESSIONALS

La institució ha desplegat el projecte de **"Valors i competències"** per als i les professionals de l'FSM. Aquesta tasca ha merescut el premi de la Unió Catalana d'Hospitals a la innovació en la gestió de persones.

L'FSM ha assolit el **certificat** com a "entitat saludable" a més d'institució segura certificada amb l'OHSAS 18000. Aquest reconeixement és el primer a Catalunya en una institució sanitària de servei públic.

*El Pla estratègic articula una cultura de l'excel·lència i millora contínua.*



## EIX DE L'EXCEL·LÈNCIA DE SERVEIS

S'ha desplegat el servei d'**atenció pediàtrica especialitzada** a les consultes externes de l'Hospital de Mollet conjuntament amb l'Hospital de Granollers, amb més de 1.500 visites mèdiques, a part de les de cirurgia pediàtrica (en col·laboració amb Parc Taulí).

Amb l'acord de l'equip professional s'ha renovat tota la tecnologia informàtica del **Servei de Nefrologia i Diàlisi**, fet que permetrà una millor atenció a les més de 400.000 persones que atén.

L'FSM ha estat reconeguda com a finalista **TOP 20 en Gestió Hospitalària i en la Gestió de la Unitat de Crítics** entre els centres participants al premi anual a escala estatal.

Per millorar l'atenció a la ciutadania, durant el primer període del Pla estratègic 2017-2020 l'FSM ha **incrementat l'atenció de professionals especialistes** en més de 10.000 hores de facultatiu en diferents disciplines medicoquirúrgiques.

Durant el primer semestre, l'FSM ha recollit el **Premi FAD** (Fundació Abedis Donabedian) a l'**excel·lència en qualitat** en l'atenció sociosanitària i a les persones amb dependència en la convocatòria dels premis nacionals anuals.

Se celebren els **5 anys del nou centre sociosanitari** de Mollet, on ja s'ha consolidat el servei d'hospitalització de subaguts, pal·liatius i convalscent, les consultes externes, l'hospital de dia i la rehabilitació.

**ISO als tres centres residencials**, que han estat recertificats amb la nova ISO 9001 2015.

## EIX DE LA SOSTENIBILITAT

L'FSM s'ha recertificat en ISO 14000, ISO 50001 i RSC, tot **millorant els indicadors de sostenibilitat mediambiental**. L'Hospital ja utilitza el 100% d'energia elèctrica de fonts renovables i s'han reduït les emissions de CO<sub>2</sub>.

S'ha professionalitzat i enfortit el **Consell de Patrons de l'FSM** aconseguint implicació dels òrgans de govern en àmbits com els de l'ètica institucional (germà Quim Erra), el Projecte Social "El roure del Vallès" (Sr. Manel Lecha), o el professionalisme (Dra. Francesca Pons).

La previsió del tancament econòmic del període permet a l'FSM seguir presentant a la societat uns **resultats sostenibles** que garanteixen el futur i la millora dels serveis.



# ENS CENTREM EN LA CIUTADANIA I LA COMUNITAT

El primer eix del Pla estratègic 2017-2020 planteja com a objectius reforçar la política institucional, millorar la participació de la societat, potenciar la col·laboració amb l'atenció primària i millorar l'accessibilitat de la ciutadania, tot posicionant l'FSM com una entitat amb compromís social.

Per aconseguir aquests objectius, s'estableixen diferents mecanismes per assegurar i revisar periòdicament la correcta prestació de serveis, la satisfacció final de les persones usuàries i la sostenibilitat dels processos: entre ells destaquen el Sistema Integral de Gestió que aglutina tots els indicadors derivats de les normes **IQNet SR10**, **ISO 14001**, **OHSAS 18001**, **ISO 50001** i **ISO 9001**; els indicadors del model d'acreditació **EFQM**; el llistat de verificació de seguretat a quiròfan; les comissions i comitès assistencials; les guies de pràctica clínica i manuals de bona pràctica, i les enquestes de satisfacció.

L'FSM manté també un ferm **compromís de transparència** cap a la ciutadania de la seva àrea de referència, i ho fa mitjançant les xarxes socials, el web corporatiu, el Portal de Transparència amb les memòries d'activitat i de Responsabilitat Social Corporativa, el butlletí electrònic disponible al web i la revista *Oxigena't*.



## ATENCIÓ DE LES PERSONES USUÀRIES

En el marc del Pla d'enquestes de satisfacció del CatSalut PLAENSA, durant el 2018 s'han realitzat les enquestes en els àmbits d'atenció psiquiàtrica i atenció a l'hospitalització, a més d'una e-Plaensa en atenció sociosanitària. A partir dels resultats obtinguts s'elabora un pla d'acció de millora contínua. En l'àmbit de la dependència, la puntuació a les enquestes de satisfacció global de 2018 ha estat de 8,4 sobre 10.

## RECLAMACIONS

| Àrea/servei                 | % sobre el total |
|-----------------------------|------------------|
| Informació                  | 3,53             |
| Tracte                      | 2,07             |
| Assistencial                | 14,37            |
| Documentació                | 2,07             |
| Hostaleria i manteniment    | 4,14             |
| Organització i tràmits      | 73,33            |
| Seguretat i vigilància      | 0,49             |
| Total reclamacions escrites | 100,00           |
| Total reclamacions          | 821              |
| Total agraïments            | 116              |

## FETS DESTACATS

### SERVEI COMUNITARI

En el marc del conveni de col·laboració entre l'FSM i l'Escola Sant Gervasi de Mollet, 84 alumnes de 4t d'ESO han realitzat 10 hores de voluntariat presencials participant en les activitats i tallers a les residències Santa Rosa i La Vinyota, al Centre de Salut Mental d'Adults, a la Caminada per Gallecs, i oferint una representació de teatre a tots els centres.



### ACORDS D'ÀMBIT LOCAL

Hem signat convenis de suport amb l'AECC i Mollet contra el Càncer; d'inclusió social amb Creu Roja i l'Ajuntament de Mollet; de cooperació amb Mútua Intercomarcal; de sensibilització a escoles i instituts sobre l'àmbit social i de salut amb diversos centres del territori. També mantenim acords amb entitats locals per millorar el benestar de les persones usuàries de les residències.



### CESSIÓ D'ESP AIS

Hem donat suport, facilitant espais de la institució, a les entitats següents: Aldees Infantils, Creu Roja, Fundació Carreras, Associació Espanyola Contra el Càncer, Mollet Contra el Càncer, Afimoic i ONCE.



### FACILITAR ELS TRÀMITS ALS USUARIS

L'Hospital de Mollet ofereix el servei d'inscripció de nadons al Registre Civil. Aquest servei facilita els tràmits administratius i evita que els progenitors s'hagin de desplaçar físicament al registre.



# COMPTEM AMB EL TALENT PROFESSIONAL

**Tenir cura de les persones** que treballen a l'FSM, impulsar-ne la participació i la implicació, i afavorir accions per desenvolupar el talent són alguns dels objectius que defineix el Pla estratègic i que motiven les actuacions de la Fundació.

En el marc d'aquest eix estratègic, cal destacar el procés d'implantació de la gestió per **valors i competències** a l'FSM, un sistema de gestió que permet captar i acompanyar als professionals en el desenvolupament de les seves competències (enteses com a actituds i habilitats personals), prenent com a guia els valors de l'entitat i el model d'atenció, centrat en la persona, de referència de l'FSM.

## FORMACIÓ CORPORATIVA

Durant 2018 s'han consolidat els canvis endegats per promoure l'aprenentatge permanent com una oportunitat en el desenvolupament personal i professional de cada persona i, com a novetat, vinculat a les competències professionals del diccionari de l'FSM: **compromís, integritat, atenció centrada en la persona, rigor i millora contínua, aprenentatge i intel·ligència col·lectiva, resiliència i direcció i desenvolupament de persones.**

**2.216 professionals han participat en 707 accions formatives, amb 15.510 hores de formació.**

L'interès sobre el pla individual de formació com a via de formació ha continuat creixent i durant el 2018 s'han pogut gestionar tots els plans sol·licitats, un total de 15. Com a novetat, s'ha incorporat l'ús d'aquest tipus de permís per als professionals del torn de nit.

## DOCÈNCIA

A través de la Unitat de Gestió del Coneixement, l'FSM fomenta el desenvolupament de la qualitat, la docència, la recerca i la innovació.

**Durant l'any 2018 la Fundació ha rebut un total de 405 alumnes distribuïts en els diferents àmbits de formació: pregrau (178), grau (214), MIR (5) i postgrau/màster (8).**

Les branques de l'àmbit sanitari han acollit, un any més, el major nombre d'estudiants: 116 alumnes del CFGM Curs Auxiliars d'Infermeria; 95 del Grau en Infermeria, i 92 del Grau en Medicina.

A més de la tutorització d'estudiants, la col·laboració docent es fa extensiva a escoles, instituts i centres de formació ocupacionals de la zona, amb els quals s'organitzen tallers, visites i assessorament en treballs de recerca.

## RECERCA

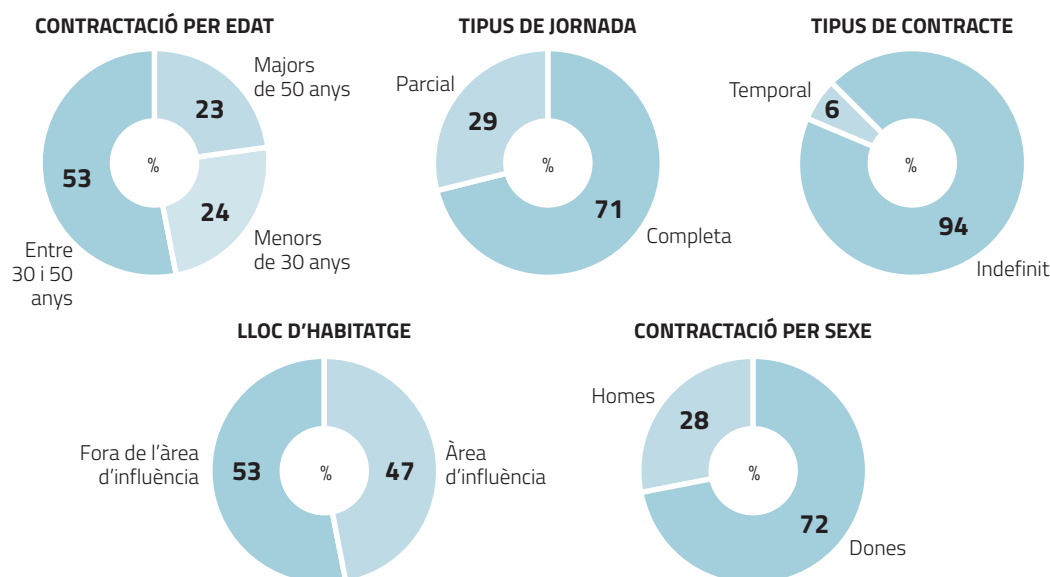
La Comissió de Recerca i Innovació de l'FSM ha revisat un total de 12 projectes i estudis de professionals de l'FSM durant el 2018. Així mateix, s'ha donat continuïtat a dos assaigs clínics amb medicaments.

**405 alumnes han cursat estudis oferts per l'FSM.**



**Hem promogut acords de col·laboració docent amb 14 universitats i escoles universitàries, 16 instituts i 2 centres d'estudis, a més de 4 aliances en formació sanitària especialitzada.**

## L'EQUIP HUMÀ





## GESTIÓ PER VALORS I COMPETÈNCIES

**Durant el 2018** l'FSM ha implementat el model de gestió de persones per valors i competències. En la prova pilot hi van prendre part 47 professionals del Servei de Salut Mental i Addiccions, Servei de Laboratori, Hospitalització, Residència Santa Rosa i Direcció. Fins a l'1 d'octubre es va realitzar la fase clau de la prova pilot: les converses per al desenvolupament entre comandament i treballador/a, prèvia realització d'una enquesta sobre els comportaments a totes dues persones participants.

Els resultats de la prova pilot de 2018 han estat molt satisfactoris: **el 84% de les persones avaluades van puntuar amb 4 i 5 (sobre 5) la satisfacció del procés**, un percentatge que puja fins al 100% en el cas de les persones avaluadores.

El treball iniciat ja l'any 2017 ha derivat cap a un procés participatiu per definir les competències transversals de l'entitat, amb tres panells d'experts, una enquesta i la definició del diccionari de competències de l'entitat i comportaments associats a cadascuna.

Les competències i els valors associats en els quals es basen són:

- **Compromís** (associada al valor *socialment responsable*)
- **Integritat** (associada al valor *honestat*)
- **Rigor i millora contínua** (associada al valor *professional*)
- **Atenció centrada en la persona** (associada al valor *propera*)
- **Aprenentatge i intel·ligència col·lectiva** (associada al valor *innovadora*)
- **Direcció i desenvolupament de persones** (competència per a comandaments)
- **Resiliència** (competència per a comandaments)



***El model de gestió de persones es fonamenta en 7 competències i un total de 90 comportaments.***

## CONTRIBUCIÓ SOCIAL

L'FSM ha constituït els Premis Socials Martí Fabré –en memòria del Sr. Martí Fabré (1947-2017), president del Patronat durant 17 anys– per posar en valor els treballs científics, projectes de millora de l'assistència, iniciatives de suport social i altres experiències desenvolupades per professionals de l'FSM i que destaquin pel seu impacte i contribució a la nostra societat.

## PREMIS SOCIALS MARTÍ FABRÉ



## COMPARTINT CONEIXEMENT

Un grup de professionals experts de l'FSM ha organitzat a l'Hospital de Mollet la primera jornada sobre disfàgia, amb la participació de més de 140 persones, entre professionals, persones afectades i persones cuidadores. També s'han organitzat les Jornades sobre Diabetis, dirigides a personal mèdic i d'infermeria d'atenció primària, i la VI Jornada sobre l'Accés Vascular per a Hemodiàlisi al Vallès Oriental.



# EXCEL·LÈNCIA EN ELS SERVEIS

Per avançar cap a l'excel·lència en l'atenció l'FSM defensa el model d'atenció centrat en la persona, amb respecte, singular i centrada en la seva salut; en el lloc més adient i més pròxim al seu entorn habitual; responnent a les seves necessitats, a les de la seva família i a les del seu entorn; amb la finalitat d'acompanyar i apoderar la persona en la presa de decisions.

- **Atenció integrada:** vetllem per una coordinació i sinergia entre l'atenció sanitària i la social, evitant duplicitats i en col·laboració amb altres sectors quan escau.
- **Atenció integral:** procurem l'atenció de la persona com un tot, contemplant les se-

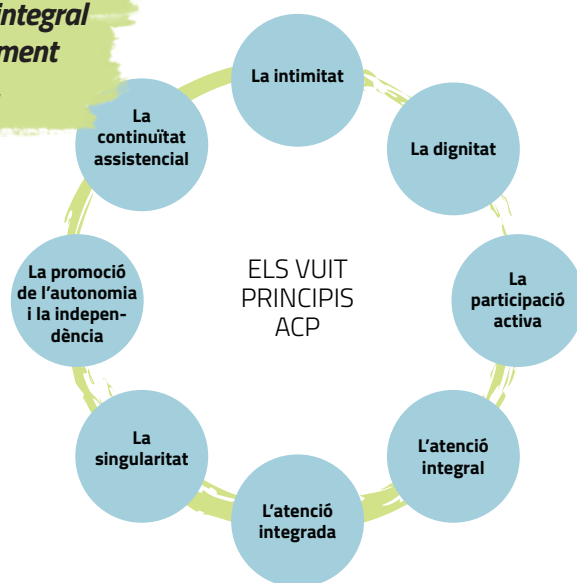
ves dimensions biològica, social, psicològica i espiritual.

- **L'enfocament salutogènic** ens ajuda a fixar l'atenció en allò que genera salut, més que en les limitacions de la malaltia o la dependència.

D'altra banda, l'aposta per la millora contínua s'ha traduït en la implantació d'un sistema de gestió integrat, donant compliment a reconeguts estàndards internacionals, i l'acreditació i certificació en diversos àmbits com la seguretat i salut, l'eficiència energètica, la gestió mediambiental, la gestió de la qualitat i la responsabilitat social corporativa.

## ELS VUIT PRINCIPIS DEL MODEL D'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA

*Promovem un model d'atenció integrat, integral i amb un enfocament salutogènic.*



## CERTIFICACIONS OBTINGUDES PER L'HOSPITAL DE MOLLET

- OHSAS 18001. Sistema de Gestió de Seguretat i Salut Laboral
- ISO 14001. Sistema de Gestió Ambiental
- ISO 50001. Sistema de Gestió Energètica
- IQNET SR10. Sistema de Gestió de la Responsabilitat Social

## CERTIFICACIONS EN QUALITAT

- ISO 9001. Àmbit de la dependència
- ISO 9001. Servei de Laboratori
- Segell d'Excel·lència Europea segons Model EFQM 400+

## ADHESIONS



*Durant l'exercici 2018 l'FSM ha assolit la certificació del Model de Gestió d'Empresa Saludable, per promoure i protegir la salut, seguretat i benestar dels i les professionals i la sostenibilitat de l'ambient de treball de manera continuada.*

## FETS DESTACATS

### ALTERNATIVES A L'HOSPITALITZACIÓ

En el marc de la I Jornada d'Hospitalització i Atenció Domiciliària en Salut Mental s'ha presentat l'esborrany d'un document marc que recull les alternatives a l'hospitalització convencional.

### MILLORAR LA SALUT MENTAL

S'ha constituït la Taula Vallesana de Salut Mental i Addiccions, un espai de coordinació i de treball col·laboratiu per tal de definir actuacions d'àmbit local que permetin donar resposta i millorar la salut mental al territori.



### RECERCA I INNOVACIÓ

L'FSM ha acollit la primera jornada de recerca i innovació, organitzada per la Comissió de Recerca, per tal d'aportar visibilitat a la investigació i innovació que fa l'equip de professionals del centre, compartir coneixement, aprendre de les experiències i motivar la creativitat i l'enginy.



# SOSTENIBILITAT



Un dels trets que defineixen la identitat de l'FSM és el ferm compromís amb les persones i l'entorn. Aquest compromís es tradueix en una aposta decidida per la sostenibilitat en els tres vessants: econòmic, ambiental i social.

## SOSTENIBILITAT ECONÒMICA

La sostenibilitat econòmica és un dels eixos estratègics de l'FSM. La institució vetlla per garantir una gestió acurada dels recursos, que contempla la confecció anual del pressupost general, el pla d'inversions, la planificació de tresoreria i el control pressupostari mensual.

El seguiment és continu –setmanal amb el Comitè de Direcció, bimensual amb el Patronat i trimestral amb el Consell de Participació Ciutadana–. A més, els comptes són auditats externament i el resultat es publica al Portal de Transparència, accessible a la ciutadania.

## SOSTENIBILITAT SOCIAL

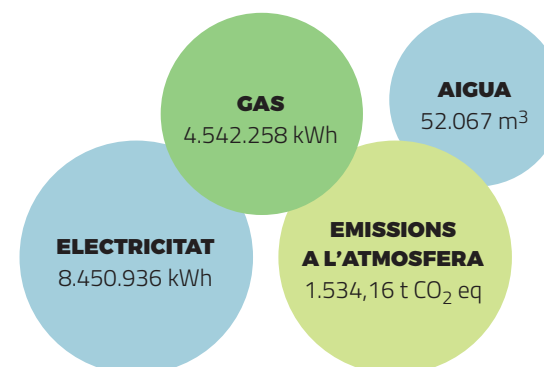
L'FSM manté una mirada oberta envers el seu entorn social, procurant ser sensible a les necessitats de les persones més vulnerables. Mitjançant l'**Obra Social El Roure**, l'FSM articula tots els projectes d'impacte social que duu a terme i que es desenvolupen en l'àmbit de la integració social, de l'atenció a la dependència, de la promoció de la salut, de la docència i del voluntariat. A més l'FSM afavoreix un impacte social positiu en l'entorn directe mitjançant l'empleabilitat de persones del territori i el treball en xarxa amb entitats sense ànim de lucre del territori.

## SOSTENIBILITAT MEDIAMBIENTAL

Els criteris de sostenibilitat ambiental són a la base de les actuacions de millora contínua, com la segregació de residus i el consum racional dels recursos naturals, tant en la realització de les activitats assistencials com en les activitats no assistencials.

Els principis de la política ambiental del centre estan inclosos a la política integrada de qualitat, seguretat i salut, medi ambient, energia i responsabilitat social de la Fundació Sanitària Mollet. La Comissió de Prevenció i Medi Ambient fa un seguiment de totes les actuacions i estableix com a prioritats l'impuls de les activitats amb eficiència energètica i energies renovables, i la correcta gestió dels residus.

### CONSUM ENERGÈTIC, 2018



## CONVIVINT AMB L'ESPAI NATURAL DE GALLECS

Els centres de l'FSM es troben dins el nucli urbà dels municipis de Mollet i Parets, als voltants de l'Espai d'Interès Natural de Gallecs. En aquest entorn, l'edifici de l'Hospital de Mollet es va dissenyar per minimitzar l'impacte mediambiental. L'edifici disposa de cobertes verdes i patis interns enjardinats, on es poden veure diferents espècies d'ocells, que aprofiten aquests espais com a zones de pas pròximes a l'entorn rural, per dormir i fins i tot nidificar.

*Hem organitzat activitats amb motiu del Dia Mundial de la Higiene de Mans, el Dia Mundial sense Tabac i el Dia Nacional de la Nutrició, que es va celebrar amb una caminada per l'espai natural de Gallecs.*

# OBRA SOCIAL EL ROURE

**Els projectes de l'Obra Social El Roure,** destinats a evitar l'exclusió social de col·lectius més desfavorits i sensibilitzar la ciutadania, s'agrupen en tres grans branques: el compromís social, l'atenció a la dependència i la promoció de la salut.

## **Compromís social**

Des de 2015 se serveixen 10.400 àpats anuals al menjador social de Mollet, gestionat per Càritas, on també professionals de l'FSM imparteixen diferents tallers de formació com, per exemple, d'higiene bucodental.



## **Atenció a la dependència**

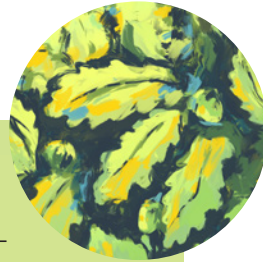
S'ofereix companyia, excursions, sortides i tallers de manualitats i motricitat a les persones grans o amb discapacitat intel·lectual dels centres de l'FSM. Entre els nous serveis destaquen la hidroteràpia per a persones amb discapacitat, teràpia amb animals, musicoteràpia i cursos per a cuidadors i cuidadores de persones afectades per deteriorament cognitiu.

## **Promoció de la salut**

Els i les professionals de l'FSM organitzen i participen durant l'any en activitats destinades a sensibilitzar la ciutadania per promoure estils de vida saludables: jornades, conferències, taules informatives, xerrades als centres cívics o centres educatius del territori.



*L'Obra Social El Roure aglutina i desenvolupa els projectes socials de l'FSM, que se centren en els àmbits del compromís social, l'atenció a la dependència i la promoció de la salut.*



## FETS DESTACATS

### **PROMOCIÓ D'HÀBITS SALUDABLES**

**S'ha celebrat** la vuitena edició de la Caminada per Gallecs, una iniciativa de promoció d'hàbits saludables, esport i bona alimentació organitzada per l'FSM i l'Ajuntament de Mollet.

### **XERRADES OBERTES PER A LA CIUTADANIA**

**Professionals** de la Unitat de Fibromiàlgia i Fatiga Crònica de l'FSM han realitzat xerrades per a la ciutadania i sessions per a persones afectades de fibromiàlgia i les seves famílies.

### **LA HIGIENE DE MANS COM A PREVENCIÓ**

**Coincidint** amb el Dia Mundial de la Higiene de Mans, s'han fet activitats d'informació i sensibilització per a persones usuàries i professionals, realitzacions de cultius de les mans i distribució de tríptics informatius entre les persones ingressades i familiars sobre la importància de la higiene de mans per prevenir infeccions.



### **PREVENCIÓ DEL TABAQUISME**

**Prop de 150 alumnes** de Mollet han participat en les xerrades-concurs i tallers experimentals per conèixer de prop els efectes nocius del tabaquisme, activitats organitzades pel grup promotor de la Xarxa Hospitals Sense Fum de l'FSM.



### **ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA**

**S'han impulsat** tres nous projectes per a l'atenció a la dependència: sessions d'hidroteràpia per a persones amb discapacitat, teràpia amb animals per a les persones grans així com al centre de salut mental, i cursos per a cuidadors/es de persones afectades de demència.

### **SUPORT AL MENJADOR SOCIAL**

**Persones voluntàries** de l'Hospital han impartit un taller d'higiene bucodental per a les persones que van al menjador social de Mollet i se'ls ha facilitat tot el material necessari per a l'autocura de les dents.





### ***Cobertura de la memòria***

El període al qual fa referència la present memòria és l'any 2018. La memòria s'ha realitzat responant a aquelles informacions cabdals en matèria de Responsabilitat Social Corporativa (RSC), seguint els principis del Pacte Mundial, introduint com a novetat la referència als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), i inspirada en el model GRI d'elaboració de guies de sostenibilitat, model que ha conformat la Memòria de l'FSM des del 2010 i fins al 2017.

L'FSM manté obert un canal de comunicació sobre temes de responsabilitat social mitjançant el correu: [responsabilitatsocial@fsm.cat](mailto:responsabilitatsocial@fsm.cat) o bé a l'adreça postal –indicant com a destinatària la Comissió d'RSC– a Ronda dels Pinetons, 8. 08100 Mollet del Vallès.

La Memòria d'RSC de l'FSM tracta aspectes d'impacte econòmic, social i ambiental en els seus cinc centres, així com les principals dades corporatives assistencials i de qualitat.

Els centres gestionats i dels quals es reten comptes en aquesta memòria són: Hospital de Mollet, Hospital Sociosanitari de Mollet, Residència Santa Rosa per a gent gran, Residència La Vinyota per a persones amb discapacitat intel·lectual i Residència per a gent gran Pedra Serrada de Parets del Vallès.

© Fundació Sanitària Mollet  
Coordinació: Servei de Comunicació  
Disseny: Albert Roca  
Realització: hores.com

Juliol de 2019



FSM | FUNDACIÓ SANITÀRIA MOLLET

Ronda dels Pinetons, 8  
08100 · Mollet del Vallès  
93 563 61 00

 @fsmhospital

 Fundació Sanitària Mollet

 fundaciosanitariamollet

