



Consortis Hospitalari de Catalunya i CHC, SA
Memòria de responsabilitat social corporativa

2007/08

Presentació



Comissió de Seguiment de Responsabilitat Social Corporativa

Eduard Casadevall i Sarrablo
Ramon Cunillera i Grañó
(a partir del 30 de gener de 2008)
Cristina Ferrer i López
Joan Manel Peña i Laurnaga
Pilar Rol i Miguel

En el seu Codi de bon govern, CHC, SA es defineix com “un grup d’empreses socialment responsables”. En consonància amb aquesta declaració, l’any 2006 vam incorporar el compromís amb la responsabilitat social a la planificació estratègica de l’organització, vam fer un diagnòstic de la situació de partida en aquest àmbit i vam publicar els nostres resultats en la primera memòria de sostenibilitat.

La memòria que teniu a les mans cobreix el bienni 2007-2008 i recull l’evolució de la nostra institució respecte dels principals indicadors ambientals, socials i econòmics, d’acord amb el Pla de responsabilitat social corporativa (RSC) que ha estat en procés d’execució durant aquests dos anys. Una de les principals novetats d’aquesta nova edició de la memòria és la inclusió no només del grup d’empreses de CHC, SA, sinó de tota l’organització CHC. L’últim diagnòstic de sostenibilitat, que hem elaborat d’acord amb els indicadors de la guia G3 de Global Reporting Initiative, també ha incorporat l’anàlisi de les diferents unitats centrals del CHC, ja que els principis ètics que regeixen la presa de decisions a la institució són els mateixos per a tots els serveis i les activitats.

Durant aquest bienni hem definit i aprovat la nostra política de sostenibilitat i, per tal de garantir la millora contínua del compliment d’aquests principis, hem constituït una Comissió de seguiment dels objectius en RSC i hem obert una bústia de suggeriments per recollir propostes i comentaris a través de la pàgina web.

També ens hem esforçat per ampliar els canals de comunicació i el diàleg amb el nostre equip humà, entenent que una gestió basada en el comportament ètic implica la necessitat d’involucrar les treballadores i els treballadors en l’assoliment dels objectius de l’organització i escoltar les seves opinions i expectatives.

En els aspectes ambientals, hem millorat la gestió del paper a la seu del CHC, com a element prioritari de l’impacte de la nostra feina administrativa. També hem ampliat la recollida selectiva de residus, hem iniciat accions de sensibilització del personal i hem endegat un projecte de comptabilització dels consums d’aigua i energia orientat a millorar les mesures d’estalvi i eficiència a les instal·lacions.

Amb motiu del XXVè aniversari del CHC, l’any 2008 hem reforçat la relació amb l’entorn social en el seu conjunt, amb nombroses iniciatives de difusió de la història de la institució i l’activitat dels centres associats.

Per al proper període ens plantejem nous objectius, com ara ampliar la introducció de clàusules socials i ambientals en les contractacions i implantar el procediment que hem definit per avaluar la satisfacció dels centres associats i dels clients de Consultoria. També, ens proposem avançar en la formació dels nostres professionals i en el desenvolupament de la política de recursos humans en aspectes com la promoció i l’avaluació del desenvolupament professional.

Som conscients que la contribució a la societat des del compromís amb el desenvolupament sostenible requereix esforços, coordinació, diàleg i esperit crític. Des d’aquí, vull expressar el meu agraïment a totes les persones que l’han fet possible.

Ramon Cunillera i Grañó

Director general de CHC, SA

Política i gestió

El compromís amb la responsabilitat social

L'any 2007 el grup d'empreses CHC, SA vam definir i aprovar la nostra política de sostenibilitat. Una política que formalitza el compromís de CHC, SA amb el desenvolupament sostenible i la responsabilitat social i que especifica els principis de la nostra relació amb el medi ambient i amb cadascun dels nostres grups d'interès: professionals, administracions públiques, accionistes, clients i usuaris, entorn social, proveïdors i empreses subcontractades.

Bon govern corporatiu

L'any 2008 hem elaborat un procediment per facilitar que el Consell d'Administració de CHC, SA, com a òrgan d'administració i govern, pugui autoavaluar el seu funcionament respecte al compliment del Codi de bon govern i vetllar per garantir la direcció estratègica de la societat d'acord amb els principis de responsabilitat social i transparència informativa. Aquesta eina també servirà per recollir informació periòdica sobre la qualitat de la informació que reben els accionistes i la relació entre els gestors de CHC, SA i els consellers i conselleres.

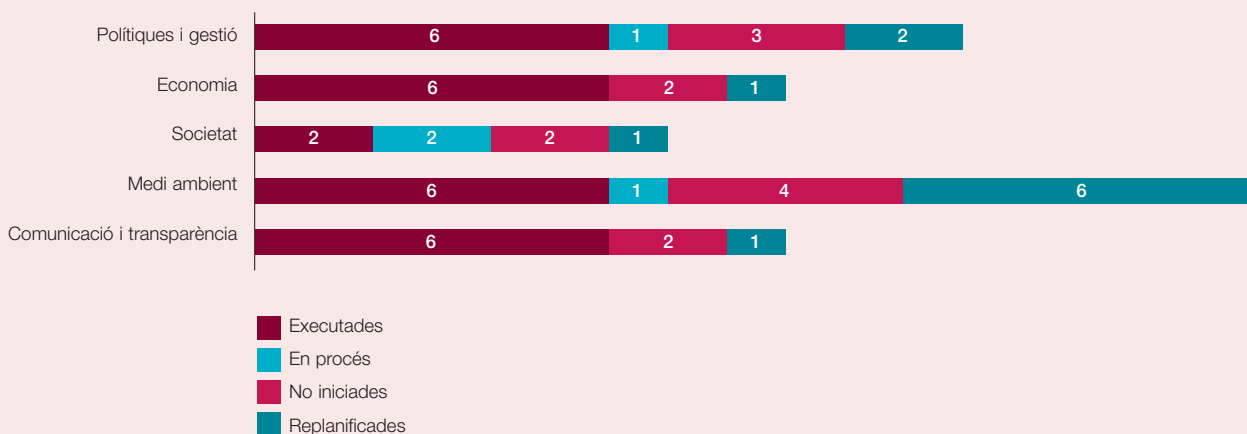
Avaluació i millora contínua

Aquest any ha conclòs el nostre primer pla biennal de responsabilitat corporativa, dissenyat a partir de les àrees de millora que vam identificar en el Diagnòstic de sostenibilitat 2006. Per garantir la supervisió del Pla i la millora contínua de la nostra actuació, hem creat una Comissió de seguiment de RSC, formada pel director general de CHC, SA i els directors i directores de les principals àrees implicades (economia, recursos humans, comunicació i desenvolupament corporatiu). Aquesta Comissió s'ha reunit periòdicament per fer un seguiment de les accions previstes i avaluar-ne els resultats. A més d'informar regularment el Consell d'Administració de CHC, SA de l'evolució del Pla de responsabilitat social, la Comissió ha facilitat una adreça de correu electrònic a la pàgina web, com a bústia de suggeriments on tots els grups d'interès poden enviar les seves qüestions i suggeriments en relació amb aquesta matèria.

Compliment del pla d'acció de RSC

El Pla de responsabilitat social de CHC, SA (2007-2008) contenia un total de 21 objectius i 54 accions, un 46% de les quals estan assolides o en procés de desenvolupament. Aquest és l'estat de les accions plantejades en els diferents àmbits d'actuació:

Accions de responsabilitat social



Comunicació, transparència i diàleg

Implicació de l'equip humà

El personal de la seu del CHC va analitzar les principals fortaleses i debilitats de la institució en termes d'impacte ambiental, social i econòmic i hi va fer propostes de millora. La Comissió de seguiment ha inclòs les propostes més votades en la planificació d'objectius per al 2009.

Entre aquests objectius s'ha previst millorar els canals habituals de coordinació i comunicació interna, mantenir reunions informatives periòdiques i millorar les eines disponibles, particularment la intranet.

Diàleg amb els centres associats

Al CHC garantim la informació continuada als centres associats mitjançant diversos canals de comunicació i participació, entre els quals es troben les comissions de treball, que fomenten l'intercanvi d'informació entre els centres i el treball cooperatiu. Les comissions també assessoren la Comissió Permanent i l'equip directiu del CHC i serveixen perquè la institució pugui recollir els suggeriments i el posicionament dels associats.

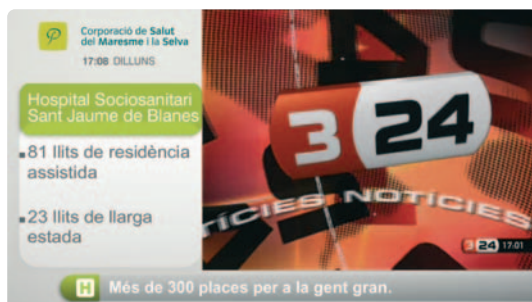
» CONSIDEREM FONAMENTAL MANTENIR UNA RELACIÓ DE COL·LABORACIÓ, TRANSPARÈNCIA I DIÀLEG AMB ELS COL·LECTIUS AMB QUÈ ENS RELACIONEM, PER INTEGRAR ELS VALORS SOCIALS I AMBIENTALS EN LA NOSTRA GESTIÓ.

Comunicació amb l'entorn social

Els centres d'atenció primària de l'ABS La Roca del Vallès, que gestiona el CHC, han continuat desenvolupant el Procés d'intervenció comunitària (PIC) que van posar en marxa l'any 2004. El PIC promou la coordinació entre ciutadania, personal tècnic municipal i professionals dels serveis socials i sanitaris i fomenta un ús més eficient dels serveis públics del territori. Aquest procés promou la implicació de la comunitat en la millora dels seus problemes de salut i qualitat de vida.

En el marc del PIC del barri de la Torreta, s'ha posat en marxa el projecte Envel·lir de forma saludable, una iniciativa que potencia l'intercanvi de coneixements entre gent gran, infants i altres grups d'edat per millorar els hàbits i fomentar les activitats socials de les persones en totes les etapes de la vida.

Una altra iniciativa del CHC per promoure la comunicació amb l'entorn social –en aquest cas entre les entitats associades i els usuaris– és el projecte TVSalut. El CHC va signar un conveni amb la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (CCMA) per promoure la creació d'un canal de televisió de proximitat per a la difusió d'informació general d'utilitat pública, informació pròpia dels centres i campanyes de salut.



Indicadors d'economia i societat

Compra sostenible

Durant el període 2007-2008 hem començat a fer el seguiment de bones pràctiques en l'àmbit ambiental i laboral de les empreses proveïdores. També, hem començat a estudiar un procediment, per incrementar les clàusules socials relacionades amb la RSC que incloem en les compres i contractacions fetes mitjançant concurs.

» **L'ELECCIÓ DE LES ENTITATS BENEFICIÀRIES DEL 0,7% DELS INGRESSOS PER QUOTA DELS ASSOCIATS ES FA A TRAVÉS D'UN PROCÉS PARTICIPATIU I OBERT.**

Acció social

El CHC destina el 0,7% dels ingressos anuals de la quota d'associats a projectes solidaris. A aquest import s'ha sumat l'estalvi generat per la supressió de la nadala impresa que, des de l'any 2006, s'elabora en format digital.

Els projectes que han rebut suport els últims dos anys han estat, l'any 2007, la Fundació Lucía, entitat que atén infants amb sida, que va rebre 7.100 euros i, el 2008, Adelante África, organització no governamental que finança projectes al continent africà basats en les iniciatives de les comunitats locals, que va rebre 7.400 euros.

Projectes de voluntariat

L'any 2008, CHC Fundació Personalia va fer els tràmits per inscriure's en el Cens d'Entitats de Voluntariat de Catalunya per poder desenvolupar activitats en l'àmbit social i comunitari. Actualment hi ha personal de la Fundació que col·labora com a voluntari al Centre Sant Jordi de la Vall d'Hebron.

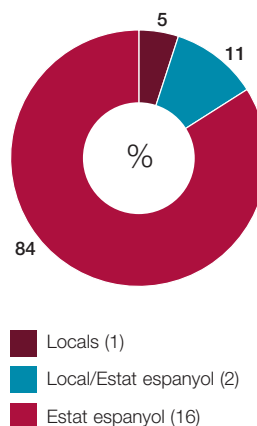
En aquesta línia, el 2008 l'ABS La Roca del Vallès ha posat en marxa un projecte de voluntariat amb l'objectiu d'organitzar un grup de persones del municipi que vulguin dedicar unes hores cada setmana a donar suport a la comunitat. Inicialment, el projecte està adreçat a la gent gran que es troba sola.

Presència en el mercat

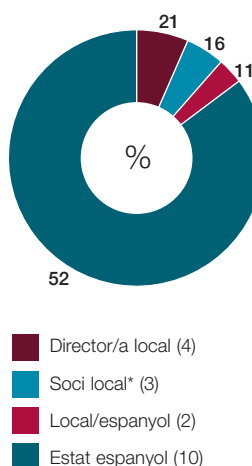
Un dels objectius del CHC és confiar la direcció dels projectes internacionals de consultoria a experts locals. L'any 2008, el 21% dels directors i directores de sucursal procedien del país on es duen a terme les activitats, un 52% eren de l'Estat espanyol i un 11% tenien doble nacionalitat. Pel que fa a directors de projecte, el 84% són espanyols i el 16% tenen nacionalitat local.

El salari del personal contractat directament pel CHC per als projectes internacionals en les categories professionals més baixes va ser, de mitjana, un 150% superior al salari mínim local del 2008.

Procedència dels directors i directores de projectes internacionals



Procedència dels directors i directores de sucursal



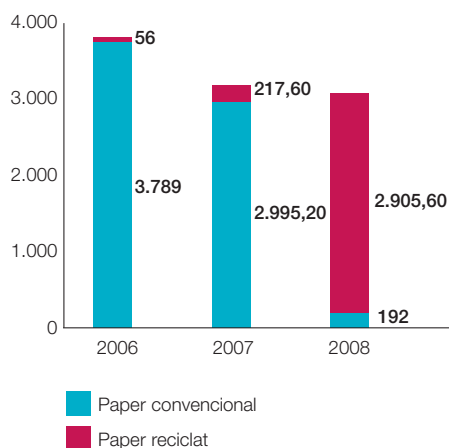
* En aquests tres casos no hi ha director de sucursal, sinó un soci local que fa les funcions d'administrador.

Indicadors ambientals

Consum de paper

L'any 2008 s'ha reduït un 19% el consum de paper a la seu del CHC i s'ha impulsat l'ús de paper reciclat amb certificació ecològica (Àngel Blau). La proporció de consum de paper reciclat i paper convencional s'ha invertit respecte del 2006. El consum anual per treballador/a ha estat de 53,90 quilos.

Consum de paper a la seu del CHC (kg/any)



Emissions atmosfèriques

En aquest bienni s'han fet una vintena de videoconferències que han substituït desplaçaments transcontinentals. Altres iniciatives que han contribuït a reduir l'impacte ambiental són la substitució del format imprès per l'electrònic en documents com la nadala, la memòria de la Junta General del CHC i les nòmines del personal, que han evitat l'ús de paper i la despesa energètica associada al transport dels enviaments postals.

» S'HA INICIAT UN PROJECTE DE COMPTABILITZACIÓ DELS CONSUMS D'AIGUA I ENERGIA A LA SEU DEL CHC PER OPTIMITZAR L'ÚS DELS RECURSOS I DISSENYAR UN PLA GENERAL D'ESTALVI I EFICIÈNCIA.

Aigua i energia

El principal consum d'energia a la seu del CHC és l'electricitat. En aquest període, el consum per treballador ha augmentat un 16% a causa de la instal·lació d'un nou sistema d'aire condicionat. La instal·lació de dues fonts d'aigua ha reduït un 64% el consum d'aigua envasada i, en conseqüència, els residus plàstics.

	2006	2007	2008
Electricitat (kWh/any)	148.760	169.830	170.990
kWh/treballador	2.564,83	–	2.977,88
kWh/m²	148,76	169,83	170,99
Aigua de xarxa (m³/any)	560	506	647
m³/treballador	9,66	–	11,27
m³/m²	0,56	0,506	0,647
Aigua envasada 1,5 l (m³/any)	5,4	–	1,96
m³/any per treballador	0,09	–	0,034
m³/any per m²	0,005	–	0,002

» L'ANY 2008 S'HA COMENÇAT A ELABORAR UNA GUIA DE BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS A L'OFICINA, QUE S'HA DIFÓS A TOT EL PERSONAL DE LA SEU DEL CHC.

Energies renovables

Alguns centres gestionats pel CHC i per CHC Fundació Personalia disposen d'instal·lacions d'energia renovable. El Consultori de Santa Agnès (ABS La Roca del Vallès) i els centres Frederica Montseny de Viladecans i Sant Jordi de la Vall d'Hebron han instal·lat plaques solars tèrmiques per a la generació d'aigua calenta sanitària, que cobreixen entre el 60 i el 65% del seu consum.

El Centre Sant Jordi de la Vall d'Hebron té plaques solars fotovoltaïques amb què genera electricitat que ven a la xarxa, aportació que representa entre un 5 i un 10% del consum d'electricitat de l'edifici.

L'ABS La Roca del Vallès ha fet auditories energètiques per optimitzar el consum d'aigua i energia, mentre que els centres de CHC Fundació Personalia han sol·licitat informes de viabilitat mediambiental per a l'execució de les últimes obres i reformes de les seves instal·lacions.

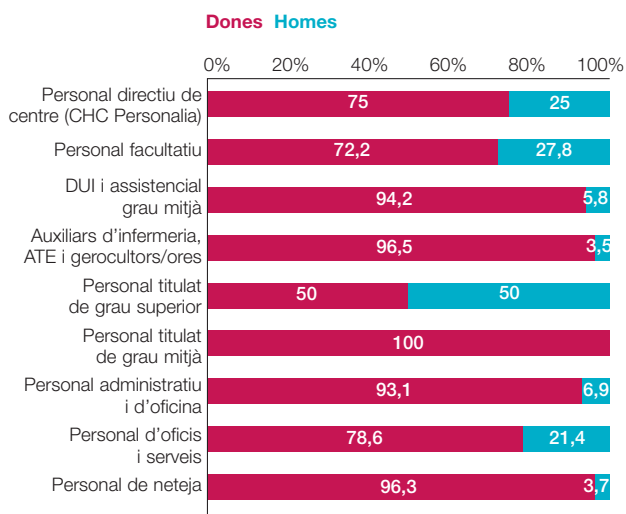
Indicadors de pràctiques laborals

Perfil de l'equip humà

La plantilla mitjana del CHC i el grup d'empreses de CHC, SA durant l'any 2008 ha estat de 363 persones (equivalents a jornada completa). En aquest període, CHC Fundació Personalia ha incorporat la gestió del Centre Frederica Montseny de Viladecans, fet que ha incrementat la seva plantilla mitjana equivalent de 172 persones l'any 2006 a 283 persones el 2008.

Més del 80% del personal són dones a totes les entitats, a excepció de CIG, SA, Tecnalia i CHC Vitae. Les dones són majoria en gairebé tots els grups professionals, especialment en els d'infermeria i auxiliars, personal administratiu i personal de neteja. L'edat mitjana de la plantilla és de 41 anys.

Percentatge de treballadores i treballadors per categoria professional i sexe (2008)*



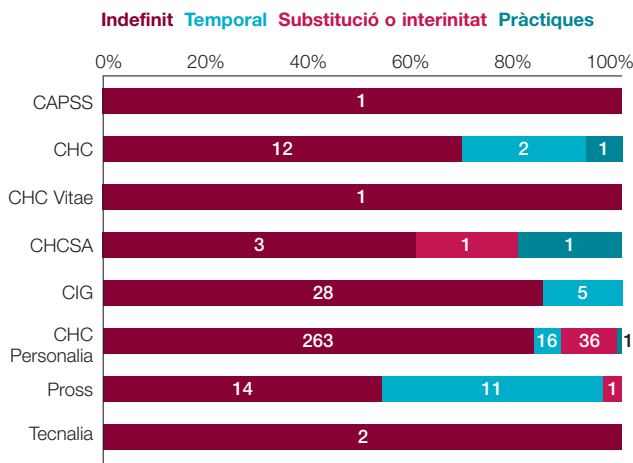
* Nombre de persones físiques el 31 de desembre de 2008.



Modalitat de contracte

Al final del 2008, el 81% de l'equip del CHC tenia contracte indefinit, el 9% contracte temporal, el 9% contracte de substitució o interinitat i l'1% contracte en pràctiques. En el cas concret del grup d'empreses CHC, SA, la proporció de personal amb contracte indefinit ha augmentat respecte a l'últim informe de RSC i ha passat del 75% l'any 2006 al 81% el 2008.

Modalitats de contracte (2008)



Rotació

Aquest any s'han produït 1.172 altes i 996 baixes. L'elevat moviment de contractació està associat a la quantitat de contractes de substitució propis dels centres sociosanitaris. Les baixes voluntàries suposen el 7% del total.

Diversitat i igualtat d'oportunitats

En conjunt, les dones constitueixen el 48% del personal amb càrrec directiu del CHC i les entitats participades. La proporció de dones en el Consell d'Administració de CHC, SA ha augmentat respecte a 2006. La presència de dones, però, no arriba al 40% en els òrgans de govern, a excepció de la Junta Directiva de CAPSS, on són el 50%. Pel que fa al personal sense càrrec directiu, el 92% són dones.

Principis de la política de sostenibilitat de CHC, SA

- **Promoure el bon govern de l'organització** garantint un comportament guiat per l'honestetat i la integritat en la relació amb els nostres accionistes, treballadors i treballadores, clients, proveïdors, administracions públiques i altres grups d'interès.
- **Garantir la transparència informativa i la rendició de comptes** informant amb rigor i claredat dels nostres resultats econòmics, els nostres plans estratègics, el nostre comportament ambiental i la nostra actuació social.
- **Desenvolupar la nostra activitat empresarial de manera eficient i responsable**, compromesos amb l'objectiu de donar valor, solidesa i suport social i econòmic a les entitats sanitàries i socials que conformen la nostra organització, en un marc de relacions basat en els principis de lleialtat i transparència.
- **Millorar la nostra actuació ambiental i prevenir i reduir la contaminació** integrant la protecció del medi ambient com un criteri permanent i transversal de la nostra gestió.
- **Desenvolupar una política de recursos humans basada en la confiança i la responsabilitat.** Promovem l'estabilitat de la plantilla i la motivació i implicació dels nostres equips humans fomentant el diàleg, el treball en equip i la transmissió del coneixement.
- **Mantenir una relació amb els clients i usuaris basada en la millora contínua de la seva satisfacció** i la creació de solucions adaptades a les seves necessitats. Atorguem especial importància a la cerca de la qualitat, l'eficiència i la innovació en la prestació dels nostres serveis i productes.
- **Tota relació amb l'Administració respon als principis de transparència i col·laboració.** Des de la vocació de servei públic, ens esforcem per optimitzar l'ús dels recursos disponibles i treballem per establir ponts de col·laboració i treball transversal entre els serveis sanitaris i socials territorials.