

POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA I SOSTENIBILITAT



Institut Català
de la Salut



Gestió de
Serveis Sanitaris



Generalitat
de Catalunya

Gerència Atenció Primària i Comunitària Lleida
Gerència Atenció Primària i Comunitària Pirineu
Gerència Hospital Universitari Arnau de Vilanova i Gestió de Serveis Sanitaris
Gerència Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell

Aprovat Juny 2025

Índex

Introducció	2
Definició, objectius i àmbit d'aplicació	2
Definició	2
Objectius	2
Àmbit d'aplicació	3
Principis	3
Compromisos	4
Compromís de bon govern	4
Compromís amb pacients i familiars	5
Compromís amb les persones treballadores	5
Compromís amb el medi ambient	6
Compromís amb la comunitat	6
Compromís amb els proveïdors	7
Canals de comunicació	8
Aprovació i Seguiment	9

Introducció

La present Política de Responsabilitat Social i Sostenibilitat (en endavant, "Política de RSC") pretén establir un marc de referència que potenciï un comportament socialment responsable i sostenible, garantint les accions que siguin necessàries per al seu compliment, de manera que permetin generar valor i establir principis d'actuació i compromisos per a tots els grups d'interès (pacients, professionals, proveïdors, societat i organismes reguladors).

Les gerències d'acord amb el seu posicionament actual impulsen un model estratègic de gestió de RSC i Sostenibilitat que integra les expectatives de tots els seus grups d'interès i de la societat en el seu conjunt, amb la finalitat de promoure la sostenibilitat econòmica, mediambiental i social en totes les seves actuacions.

Definició, objectius i àmbit d'aplicació

Definició

La Comissió Europea defineix la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) com "la integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions comercials i les relacions amb els seus interlocutors".

Objectius

- Desenvolupar les activitats de forma responsable, situant els/les pacients en el centre del sistema.
- Maximitzar la creació de valor sostenible i compartit per a tots els grups d'interès i el conjunt de la societat.
- Prevenir i mitigar els possibles impactes negatius en el medi ambienta derivats de l'activitat.
- Promoure una cultura ètica i de compliment de bones pràctiques.
- Fomentar els Drets Humans, sense discriminació per raó de gènere, procedència, filiació, ideologia, raça o qualsevol altra raó.

Àmbit d'aplicació

Aquesta política té per objecte establir els principis bàsics i el marc general d'actuació per a la gestió de les pràctiques de RSC, i és d'aplicació a les gerències d'Atenció Primària i a la Comunitat de Lleida, a la gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de l'Alt Pirineu, a la Gerència de l'Hospital Universitari Arnau de Vilanova i Gestió de Serveis Sanitaris, i la Gerència de la Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell. Concretament en els dispositius següents: Hospital Universitari Arnau de Vilanova, Hospital Universitari Santa Maria de Lleida, Hospital Comarcal del Pallars de Tremp, Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell, Atenció Primària i Comunitària de Lleida i Atenció Primària i Comunitària d'Alt Pirineu i dos centres residencials de Lleida: Residència i Centre de Dia Balàfia I i Balàfia II.

Principis

Aquesta política de RSC s'alineja amb el Pla estratègic de les Gerències i amb el Codi ètic institucional, en el qual s'estableixen pautes de comportaments, valors i compromisos que adquireix la institució.

Els principis que regeixen la política de RSC i Sostenibilitat són:

- La integritat, com a manifestació de l'ètica en les nostres accions i en la relació amb els grups d'interès.
- La gestió de riscos econòmics, socials i mediambientals.
- La transparència

Compromisos

Amb la finalitat de complir aquests principis posem en pràctiques els compromisos següents:

Compromís de bon govern

- Promoure el bon govern de la institució, traslladant aquest compromís a la planificació estratègica i definint objectius operatius per assolir la sostenibilitat econòmica, mediambiental i social.
- Potenciar la gestió responsable en prevenció, assistència, recerca i docència, amb la implantació i el seguiment del codi ètic.
- Identificar els grups d'interès i desenvolupar una estratègia de diàleg amb el desplegament de canals de comunicació que facilitin la seva participació.
- Garantir l'aplicació del principi de qualitat i seguretat del pacient en la prestació dels serveis amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció dels/les pacients i els millors resultats en la salut.
- Desenvolupar l'activitat sota criteris ètics, amb bones pràctiques basades en la transparència i la confiança.
- Establir mesures per evitar la corrupció desenvolupant canals interns que permetin la comunicació d'irregularitats.
- Prioritzar el compliment dels requisits regulatoris, assumint el compromís de transparència i col·laboració amb les administracions corresponents.
- Donar suport, mitjançant la seva adopció i divulgació, els principis dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) aprovats per l'Organització de les Nacions Unides i del Pacte Mundial de Nacions Unides.
- Impulsar la transparència en la comunicació, facilitant informació sobre les actuacions econòmiques, socials i mediambientals.
- Mantenir en tot moment el diàleg amb els grups d'interès a través de canals adequats i accessibles.
- Fomentar el compliment de les obligacions legals i evitar conductes que siguin contràries a les normes i polítiques internes o que puguin perjudicar la imatge o la reputació de la institució.
- Compromís amb els principals estàndards internacionals en matèria de RSC, amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i el Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient, així com altres iniciatives relacionades.

Compromís amb pacients i familiars

- Situar els/les pacients en el centre del sistema, generant confiança i aportant valor.
 - Humanitzar les actuacions i els comportaments orientats a l'accessibilitat, amabilitat i tracte respectuós.
 - Incorporar innovacions que millorin la qualitat de vida dels pacients i dels professionals.
 - Oferir un servei sanitari de qualitat amb bons resultats en salut.
 - Impulsar una comunicació transparent, clara i responsable.
-
- Aplicar els Deu Principis dels Drets Humans del Pacte Mundial de les Nacions Unides.
 - Garantir la confidencialitat i la privacitat de les dades.
 - Fer un seguiment de la qualitat del servei, mitjançant indicadors de qualitat, enquestes de satisfacció i a través del servei d'atenció a la ciutadania.

Compromís amb els professionals

- Promoure el desenvolupament professional i personal de les persones treballadores proporcionant un entorn segur i saludable, que permeti el desenvolupament professional i la conciliació de la vida laboral i personal.
- Aplicar les millors pràctiques en la identificació, captació i fidelització del talent, assegurant els principis d'equitat i no discriminació per cap causa (discapacitat, edat, gènere, trajectòria professional prèvia, etcètera).
- Afavorir el desenvolupament professional de les persones dins del model corporatiu de gestió del talent, assegurant la posada a disposició, per a tots els professionals, dels mitjans, programes i eines necessàries per potenciar les seves habilitats i competències.
- Afavorir un bon clima laboral mitjançant la promoció de mesures de relacions laborals que incorporen la contractació estable i la seguretat en el lloc de treball, el desenvolupament professional i la igualtat d'oportunitats.
- Impulsar la formació i qualificació dels professionals, afavorint la promoció professional i adaptant els recursos humans a un entorn de treball divers i multicultural.
- Promoure un entorn de treball motivador que asseguri el reconeixement intern de la cultura de l'esforç, l'autonomia necessària per poder crear, desenvolupar i innovar.
- Fomentar la diversitat i la igualtat d'oportunitats en un entorn de respecte, escolta i diàleg permanent, prestant especial atenció a la inclusió de la discapacitat i fent extensible aquest compromís als proveïdors i entitats col·laboradores.
- Promoure una interlocució constant entre institució i els representants socials que permeti la retroalimentació per a la presa de decisions.
- Vetllar perquè qualsevol situació potencial de risc que pogués afectar els professionals, proveïdors, pacients, públic i la seguretat de les instal·lacions sigui notificada, avaluada i gestionada d'una manera apropiada.
- Treballar per mantenir un entorn laboral, en la mesura del possible, exempt de riscos integrant en la gestió empresarial la prevenció de riscos laborals i les actuacions de protecció i promoció de la salut i el benestar.

- Impulsar una cultura de compromís social i valors compartits entre les persones treballadores, facilitant les condicions perquè es puguin fer activitats solidàries i de voluntariat.
- Implantar bones pràctiques per garantir la seguretat i vetllar per la salut i el benestar de totes les persones treballadores.

Compromís amb el medi ambient

Cuidem el medi ambient, amb el principal objectiu de la prevenció i, quan aquesta no sigui possible, la reducció de l'impacte derivat de les nostres activitats.

- Desenvolupar una estratègia d'actuació davant el canvi climàtic amb la implantació de mesures orientades a minimitzar l'impacte en el medi ambient, aprofitant els recursos energètics i prevenint la contaminació.
- Contribuir al desenvolupament sostenible mitjançant l'ecoeficiència, l'ús racional dels recursos energètics, la minimització de l'impacte ambiental, el foment de la innovació i l'ús de les millors tecnologies i processos disponibles.
- Integrar criteris ambientals en els processos, en els nous projectes, en les activitats, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors.
- Fomentar una cultura de sensibilització i conscienciació, per tal de disminuir l'impacte ambiental de les nostres activitats.
- Optimitzar la gestió de residus a través de sistemes implantats que fixen objectius i metes sobre, la reducció de residus, l'ús de bones pràctiques i la utilització de materials reciclats.
- Impulsar iniciatives pròpies o col·lectives per a la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides.
- Participar en iniciatives i col·laborar amb altres institucions per a la promoció i difusió bones pràctiques.
- Definir i aplicar una Política Mediambiental que inclogui la gestió dels riscos.
- Promoure l'ús eficient i responsable de l'energia i els recursos, establint activitats encaminades a la millora en la seva gestió en el marc de l'economia circular.
- Garantir la prevenció de la contaminació mitjançant la millora contínua, l'ús de les millors tècniques disponibles i l'anàlisi, control i minimització dels riscos ambientals.
- Promoure accions contra el canvi climàtic com l'impuls de solucions baixes en carboni i la transparència en les emissions.

Compromís amb la comunitat

- Promoure la col·laboració amb la comunitat en l'establiment d'aliances amb entitats del territori i participació en iniciatives de cooperació solidàries
- Oferir les millors solucions als/les pacients, esforçant-nos per cuidar i incrementar la seva satisfacció, reforçar la seva vinculació i fomentar el consum responsable.
- Respectar i complir les normes que regulen les activitats de comunicació i màrqueting.
- Establir l'aprenentatge com a motor de la cultura de la seguretat, mitjançant l'educació i la promoció de la salut.

- Realitzar avaluacions de l' impacte social que produeix l' activitat de la institució en la comunitat per evitar o mitigar els efectes adversos que es puguin generar i potenciar els efectes positius.
- Promoure l'educació, la riquesa cultural, la salut, la recerca i la inclusió de les persones més desfavorides.
- Transferir coneixement i valors a la societat a través de la cadena de subministrament.

Compromís amb els proveïdors

Els principis d'actuació que presideixen la relació de la institució amb els seus proveïdors són:

- Aplicar una Política de Compres Responsables que inclogui, entre d'altres, proporcionar informació completa i transparent en els processos d'aprovisionament, el respecte als drets humans i laborals en la cadena de subministrament i l'estímul de la demanda de productes i serveis socialment responsables
- Mantenir amb els proveïdors relacions basades en la qualitat dels serveis i productes que aquests ofereixen, així com en la integritat de les seves pràctiques empresarials i en el compliment de les obligacions que es deriven dels contractes o convenis subscrits.
- Integrar criteris de seguretat i salut exigents en els processos, projectes, activitats, instal·lacions, productes i serveis, així com en la selecció i avaluació de proveïdors i empreses col·laboradores.
- Establir canals de comunicació bidireccionals i efectius amb els nostres grups d'interès que ens permetin conèixer els seus requeriments i comunicar els nostres assoliments.
- Estimular l'eficiència i la qualitat dels productes adoptant pràctiques responsables que generin valor compartit.
- Estimular que la cadena de valor compleixi amb els principis i valors de la institució, amb el codi ètic i de conducta per a tercers i amb aquesta política.
- Establir un marc de relacions amb els proveïdors de productes i serveis amb criteris de qualitat, mediambiental i social.

Canals de comunicació

Utilitzem canals de comunicació que fomenten la participació i el diàleg amb tots els grups d'interès, i estan a disposició de tota la ciutadania (web corporativa), i es gestiona pel departament de comunicació, atenció a la ciutadania, direcció de persones i direcció gerència. Disposem de canals externs i canals interns.

Canals externs

- Pàgina Web corporativa
- Xarxes socials
- Comunicats de premsa
- Fòrums de debat, esdeveniments etc.
- Entrevistes i enquestes de satisfacció
- Grups de pacients per conèixer l'experiència de pacients (PROMs i PREMs)
- Correu electrònic i atenció telefònica
- SMS
- Canal de denúncies

Canals interns

- Intranet corporativa
- Comunicats interns (correus)
- Comitès Sindicals
- Trobades i reunions
- Comissions i grups de treball

Aprovació i Seguiment

L'aprovació de la Política de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) i Sostenibilitat correspon als Comitès de Direcció de cada institució, que també són els responsables de vetllar pel seu compliment.

Pel que fa al desenvolupament i la gestió del Pla de RSC i Sostenibilitat, cada institució valorarà la conveniència de comptar amb una àrea específica d'RSC i Sostenibilitat. Aquesta àrea serà l'encarregada d'eleva al Comitè de Direcció tant la proposta de Política com els informes d'avaluació del Pla, per a la seva aprovació.

Aquesta estarà estructurada al voltant d'una Comissió de Responsabilitat Social i Sostenibilitat, integrada per representants dels diferents departaments implicats. Les seves funcions principals seran:

- Definir els indicadors de seguiment.
- Verificar que les àrees funcionals reportin la informació requerida d'acord amb els criteris establerts.
- Aquesta Comissió també tindrà atribuïdes les funcions següents en relació amb la Política:
 - Revisar la Política de RSC i Sostenibilitat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
 - Fer el seguiment de l'estratègia i de les pràctiques de RSC i Sostenibilitat, i avaluar-ne el grau de compliment.
 - Supervisar i avaluar els processos relacionats amb els diferents grups d'interès.
 - Avaluar els riscos no financers que afectin la institució.
 - Coordinar el procés local de recopilació i report de la informació.

Formaran part d'aquesta Comissió les àrees següents:

- Qualitat i Seguretat del Pacient
- Persones i Desenvolupament Professional
- Econòmic-Financera
- Assessoria Jurídica i Compliance
- Comunicació
- Àrea Assistencial
- Atenció a la Ciutadania
- Àrea Mediambiental

Cada institució podrà valorar la incorporació d'altres perfils professionals en funció de les seves necessitats específiques.

Aquest model garanteix una alineació estratègica entre les institucions, alhora que respecta la diversitat operativa i contextual de cada centre. Es promou així una gestió responsable, sostenible i arrelada al territori.

Finalment, les gerències aproven aquesta Política i en faran el seguiment i l'avaluació, amb l'objectiu de promoure una institució saludable, sostenible i solidària, capaç de generar una cultura de responsabilitat col·lectiva centrada en les persones